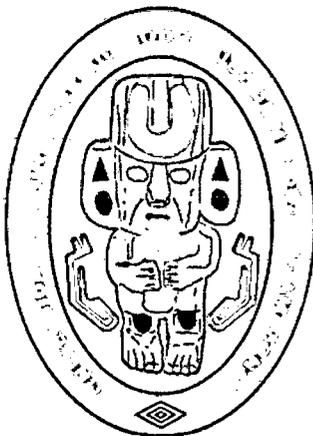


**UNIVERSIDAD NACIONAL  
TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA  
DE AMAZONAS**



**SITUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ALOJAMIENTO Y  
RESTAURACIÓN ENFOCADOS A SATISFACER LAS  
NECESIDADES DE TURISTAS NACIONALES DE LA  
TERCERA EDAD EN EL CORREDOR TURÍSTICO  
CHACHAPOYAS KUÉLAP, 2008.**



06 JUL 2012

**TESIS**

Para optar el Título Profesional de:

**LICENCIADO EN TURISMO Y ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR: Br. ERIK MARTOS COLLAZOS SILVA**

**ASESOR: Lic. RICARDO RAFAEL ALVA CRUZ**

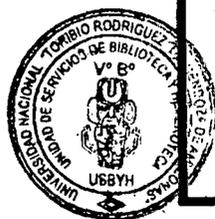
**CHACHAPOYAS . AMAZONAS . PERÚ**

**2008**

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



**SITUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ALOJAMIENTO Y  
RESTAURACIÓN ENFOCADOS A SATISFACER LAS  
NECESIDADES DE TURISTAS NACIONALES DE LA  
TERCERA EDAD EN EL CORREDOR TURÍSTICO  
CHACHAPOYAS KUÉLAP, 2008.**



**06 JUL 2012**

**TESIS**

**Para optar el Título Profesional de:**

**LICENCIADO EN TURISMO Y ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR: Br. ERIK MARTOS COLLAZOS SILVA**

**ASESOR: Lic. RICARDO RAFAEL ALVA CRUZ**

**CHACHAPOYAS . AMAZONAS. PERÚ**

**2008**

**Para mi familia: Mi Madre, Esposa,  
Hija y Hermanos, por su apoyo**

Agradezco a Dios por la vida, y por la salud que es lo básico y fundamental para podernos realizar como personas, estudiantes y profesionales.

Agradecimiento especial para los usuarios del Centro del Adulto Mayor de Chachapoyas, quienes con su ejemplo de empuje y perseverancia, me impulsaron para hacer el presente tema de investigación, ya que durante mi vida estudiantil trabajé con ellos.

A los prestadores de servicios de hospedaje y restauración de la ruta turística Chachapoyas – Kuelap por facilitarme para poder recoger la información plasmada en el presente trabajo.

A mi asesor el Lic. Ricardo Rafael Alva Cruz, por el apoyo brindado durante todo el desarrollo del presente trabajo de investigación.

A todas aquellas personas que de una forma u otra contribuyeron en el desarrollo de este trabajo de investigación.

## **AUTORIDADES UNIVERSITARIAS**

**Presidente:**

Dr. MANUEL ALEJANDRO BORJA ALCALDE

**Vicepresidente Académico:**

Dr. VÍCTOR HUGO CHANDUVÍ CORNEJO

**Vicepresidente Administrativo:**

Ing. FEDERICO RAÚL SÁNCHEZ MERINO

**Responsable de la Carrera Profesional de Turismo y Administración:**

Econ. DANTE RAFAEL MENDOZA ALFARO

## **VISTO BUENO DEL ASESOR**

Como asesor del presente trabajo de investigación, considero que la tesis Situación de los servicios de Alojamiento y Restauración enfocados a satisfacer las necesidades de turistas nacionales de la tercera edad en el corredor turístico Chachapoyas Kuélap, 2008. Elaborado por el Bachiller Erik Martos Collazos Silva, ha concluido bajo mi constante orientación y Supervisión. Por lo que doy mi visto bueno para su evaluación y sustentación respectiva.

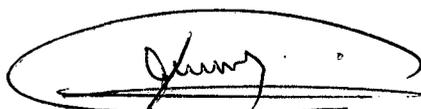
Chachapoyas, diciembre del 2008

---

**LIC. RICARDO RAFAEL ALVA CRUZ**  
**ASESOR**

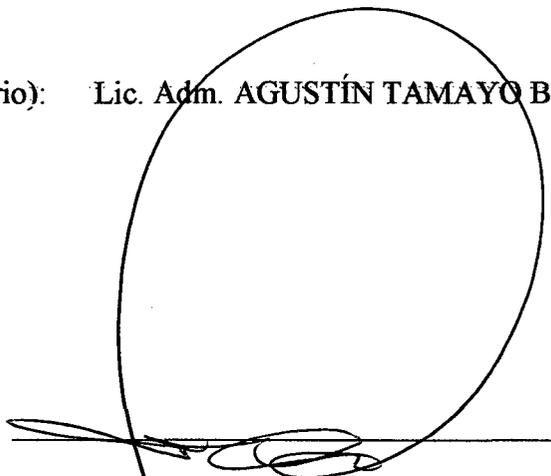
**JURADO:**

PROFESOR (Presidente): Econ. CIRILO LORENZO ROJAS MALLQUI

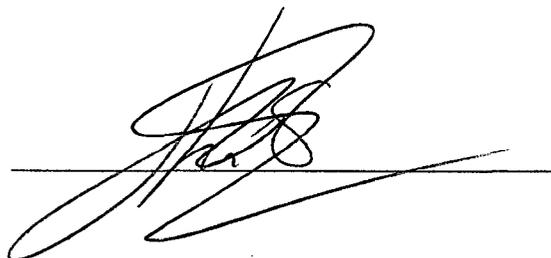


DNI 18136495

PROFESOR (Secretario): Lic. Adm. AGUSTÍN TAMAYO BELTRÁN



PROFESOR (Vocal): C.P.C. CARLOS ALBERTO HINOJOZA SALAZAR



## INDICE

Resumen.....	X
Abstract.....	XI
I.- Introducción.....	01
II.- Marco teórico.....	04
1.- Definiciones.....	04
2.- Antecedentes.....	08
3.- Problema .....	15
2.1 Realidad Problemática.....	15
3.2 Planteamiento del Problema .....	16
3.3 Formulación del Problema.....	16
4.- Hipótesis.....	17
5.- Objetivos.....	17
5.1 Objetivo general.....	17
5.1 Objetivos específicos.....	17
III.- Marco Metodológico.....	18
1.-Materiales y Métodos.....	18
1.1 Diseño de la Investigación.....	18
1.2 Material de Estudio.....	18
1.3 Población y Muestra.....	18
1.4 Métodos, instrumentos y Técnicas.....	18
1.5 Métodos y procedimientos para la recolección de datos .....	19
1.5 Análisis estadísticos de los datos.....	19
IV.- Resultados .....	20
1.- Resultados de la evaluación a los establecimientos de Hospedaje en la ciudad de Chachapoyas.....	20
2.- Resultados de la evaluación a los establecimientos de Hospedaje entre Chachapoya y Kuelap.....	32
3.- Resultados de la evaluación a los establecimientos de Restauración en la ciudad de Chachapoyas.....	42

4.- Resultados de la evaluación a los establecimientos de Restauración en la ruta de Chachapoyas – Kuelap.....	52
5.- Cuadro matriz.....	61
5.1 Cuadros Matrices de las entrevistas Tingo y Nuevo tingo	61
5.2 Cuadros Matrices de las entrevistas Longuita María.....	62
5.3 Cuadros Matrices de las entrevistas La Malca Quisango...	63
5.4 Cuadros Matrices de las entrevistas Hospedajes Chachap....	64
5. 5 Cuadros Matrices de las entrevistas Restaurantes Chachap.	65
6.- Directorio de Establecimientos de hospedaje y restauración en la Ruta turística Chachapoyas – Kuelap.....	66
7.- Diagnóstico de Hospedajes y Restaurantes del Corredor Turístico Chachapoyas – Kuelap.....	67
7.1 Análisis FODA.....	67
8.- Propuesta para un Plan de Adaptación o Acondicionamiento de Los Servicios Turísticos de Hospedaje y Restauración para el Segmento de Tercera Edad en el Corredor Turístico Chachapoyas Kuélap.....	70
V.- Discusiones.....	73
VI.- Conclusiones y Recomendaciones.....	79
1.- Conclusiones.....	79
2.- Recomendaciones.....	79
VII.- Referencias bibliográficas.....	81
VIII.- Anexos .....	i
1.- Mapas.....	i
2.- Fotografías.....	iii
4.- Instrumentos.....	ix
IX.- Apéndices.....	xvi

## RESUMEN

El trabajo de investigación situación de los establecimientos de hospedaje y restauración enfocados a satisfacer las necesidades de los turistas de tercera edad en el corredor turístico Chachapoyas Kuélap, se ha hecho una evaluación para saber si los establecimientos de hospedaje y restaurante cuentan con las condiciones mínimas para atender a este importante segmento de mercado, es por ello que primero se explica cuales son las recomendaciones mínimas que requieren los turistas de tercera edad.

El turismo de Tercera Edad es un segmento compuesto por un conjunto de personas que viajan en forma individual o en contingentes. Su clasificación permite relacionar un conjunto muy amplio de variables como la edad, sexo, lugar de residencia, recursos económicos, estado de salud, grado de dependencia, formas de utilización del tiempo libre dedicado al turismo y la recreación, entre otras (<http://www.turismoaccesible.com.ar>, Agosto del 2006).

Después de haber hecho el contraste mediante listas de cotejo y entrevistas en todo el corredor turístico Chachapoyas Kuélap, se tubo que dividir en dos partes, delimitadas geográficamente ya que, no se puede unir los resultados encontrados en los establecimientos de la ciudad de Chachapoyas y los que se encuentran entre Chachapoyas y Kuelap; debido a que los establecimientos de Chachapoyas cumplen mas de un 50% de las condiciones mínimas exigidas, en cambio los establecimientos encontrados en la ruta no cumplen mas del 50% de las condiciones requeridas.

En el presente trabajo puede además usted amigo lector encontrar, un directorio de los establecimientos de hospedaje y restaurante que se encuentran entre la ruta Chachapoyas y Kuélap, así como un diagnóstico para los establecimientos prestadores de servicio turístico, además de ello encontrará recomendaciones para mejorar los servicios de hospedaje y restaurante, y así poder satisfacer las necesidades de los turistas de la tercera edad.

## **ABSTRACT**

The investigation work, situation of the hotels establishments and restoration focused to satisfy the third age tourist's needs in the runner juristic Chachapoyas Kuélap we have done an evaluation to know if the hotels establishments and restaurant have the minimum conditions to attend to this important segment of market, is thus that first explain was are the minimum recommendations that require the tourists of third age.

The tourism of Third Age is a compound segment by a group of people that travel in individual form or in contingent. His classification allows to relate a very wide group of variables like age, sex, place of residence, economic resources, been of health, degree of dependency, ways of using the free times decated turism and the recreation, between others.

After having done the contrast by means of lists of collate and interviews in all the turistic runner Chachapoyas Kuélap, we had to divide in two parts, delimited geographical since, because we can't join the results found in the establishments of Chachapoyas city and those who are located between Chachapoyas and Kuelap; because to the fact Chachapoya's establishments fulfil more of a 50% of the minimum conditions, instead the establishments found in the route do not fulfil more of 50% of the conditions required

In the present work you read friend can find, a hotels and restaurant establishments directory, who are located between the route Chachapoyas and Kuélap, like this as a diagnostic for the establishments of turistic service, In addition to this will find recommendations to improve the hotels and restaurant services to satisfy the needs of the tourists of the third age.

## **I. INTRODUCCIÓN**

No hoy ni mañana, pero no más lejano que unos 20 a 30 años, lo cual, en la vida de una sociedad es muy poco tiempo, que pasa aceleradamente. Los que hoy son nuestros hijos, seguramente en esa fecha, ya serán hombres maduros entrando a un período de sus vidas en el que sin duda muchos de nosotros ya no estaremos.

Preocuparse de los adultos mayores es preocuparse del futuro, pues todos sabemos que éste se construye a partir de hoy mismo, en el presente, y mientras más luego nos preparemos para asumirlo de manera seria y responsable, más posibilidades de vivir una vida sana tendremos para esas épocas.

Por eso da gusto encontrarse, en muchas ocasiones, con grupos de adultos mayores disfrutando de un buen paseo, un viaje a regiones o, sencillamente, descansando o paseando a la orilla de una playa, en una plaza o en actividades recreativas o de bien común, en las cuales participan de manera tan generosa y entusiasta. Da gusto, por lo mismo, darse cuenta que existen iniciativas y hay actividades que se llevan a cabo con mucha seriedad y en las cuales confluyen los esfuerzos del sector público y del sector privado para servir a los más viejos.

Lamentablemente, no todas las personas de la tercera edad pueden disfrutar de estas iniciativas, que hasta el momento se han llevado a cabo mayoritariamente por iniciativa de particulares, pero de manera desarticulada.

La actividad turística está teniendo mucha relevancia en la economía de nuestro país, es por ello que se considera como la segunda actividad económica después de la minería, generando un ingreso al producto bruto interno. En el año de 2007 se estima que llegaron al Perú más de un millón

seiscientos mil turistas; lo que hace notar el gran auge que tiene esta actividad y el interés mostrado por parte de los turistas extranjeros; especialmente de Estados Unidos y Europa.

El Gobierno Peruano esta promoviendo la actividad turística en nuestro país a través de políticas para el desarrollo de un turismo interno como los fines de semana largo que son aprovechados por los turistas nacionales para conocer nuestro territorio, a su vez ofrecer nuevos circuitos que puedan brindar alternativas de visita, dentro de los cuales destaca el Circuito Turístico Norte, del cual forma parte El Complejo Arqueológico Kuélap como uno de sus Iconos Turísticos.

La actividad turística es la de mayor futuro para la Provincia. Chachapoyas reúne la mayor cantidad de restos arqueológicos de la Región, por lo que esta actividad debería ser uno de los ejes de mayor desarrollo. Tal es su importancia que el Gobierno Nacional ha iniciado un proyecto para poner en valor la Fortaleza de Kuélap y los más importantes restos arqueológicos de la Zona. (SMITH, W. 2006)

Kuélap a despertado un interés por parte de los turistas nacionales y extranjeros de todas las edades, es por ello que no se puede dejar de mencionar que el segmento del Adulto Mayor. En el caso del Perú se encuentran organizados en los Clubes de EsSalud y otras instituciones, los mismos que programan viajes de turismo a esta parte, lo que hace notar que este segmento de mercado sea una alternativa más para el desarrollo del turismo en nuestra región.

Hasta la fecha en la región Amazonas; no se ha realizado un estudio sobre los servicios turísticos de hospedaje y restauración vinculándolos a la prestación de servicios turísticos al segmentos de la tercera edad; que permitan conocer el nivel de calidad en el que ofertan sus productos.

La presente tesis pretende sentar las bases que motiven a investigaciones futuras relacionadas con la actividad turística y sus múltiples segmentaciones como el caso del turismo de tercera edad, contribuyendo así a la diversificación de la oferta turística del destino Amazonense.

## II. MARCO TEORICO

### 1. Definiciones

**Turismo.-** Etimológicamente, la palabra turismo deriva del latín *tomare*, que significa volver o girar. Sin embargo, el antecedente directo proviene de la palabra francesa *tour* que da origen, en el siglo XVIII, al verbo inglés *turn* que significa: “Acción de aquél que vuelve al punto de partida después de un itinerario ordenado; viaje o excursión, viaje redondo, de negocios, placer y educación entre otros” ( <http://www.world-tourism.org/espanol>. Agosto 2006).

Asimismo, el turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, con una duración mayor a 24 horas y menor de un año con fines de ocio, por negocios y otros motivos no relacionados con el ejercicio de una actividad remunerada en el lugar visitado... ( <http://www.mincetur.gob.pe>. Agosto 2006).

**Tercera edad.-**El término tercera edad, es un término atropico-social que hace referencia a la población de personas mayores, no necesariamente jubiladas, normalmente de 65 o mas años. Este grupo de edad esta creciendo en la población o distribución por edades en la estructura de la población, la baja tasa de natalidad y la mejora de la calidad de vida y la esperanza de vida son las causas principales que producen este hecho.

En los países tercermundistas, la tercera edad pierde rápidamente oportunidades de trabajo, actividad social y capacidad de sociabilización, se sienten postergados, erradicados y sin mayores opciones que terminar en un asilo; a diferencia de aquellos de los países desarrollados que gozan de un mayor estándar de vida, son subsidiados por el estado y pueden acceder a mejores pensiones, garantías de salud etc. Incluso hay países que otorgan trabajo sin discriminar por la edad y donde prima la experiencia y capacidad. Los índices de enfermedades asociadas a la vejez (Alzheimer, artrosis etc.) son mas recurrentes en los países subdesarrollados que en los países desarrollados. ( <http://es.wikipedia.org/wiki/Anciano>, Abril 2008)

**Turistas de tercera edad.-** Este segmento esta compuesto por un conjunto de personas que viajan en forma individual o en contingentes. Su clasificación permite relacionar un conjunto muy amplio de variables como la edad, sexo, lugar de residencia, recursos económicos, estado de salud, grado de dependencia, formas de utilización del tiempo libre dedicado al turismo y la recreación, entre otra. (<http://www.turismoaccessible.com.ar>, Agosto del 2006).

**La Calidad.-** Se entiende por calidad el nivel de excelencia que una empresa se propone alcanzar para satisfacer a su clientela clave.

“Un servicio de calidad proviene de un liderazgo inspirado a lo largo de toda la organización, de una cultura corporativa orientada al cliente, ... entre otros factores.

Junto al precio y otros servicios complementarios al producto, la calidad, como atributo multidimensional, se manifiesta a través de la confiabilidad, que es necesario demostrar y convencer y, mediante una funcionalidad, que se evidencia por la aptitud de uso del producto para determinado propósito.

En casos particulares los servicios, la calidad depende en gran medida de la colaboración recíproca entre el cliente y el prestador de los servicios.

Básicamente, la calidad de los servicios depende de dos factores:

- a) La intensidad de interacción entre prestador y cliente.
- b) La duración del contacto entre compradores y vendedores.

Gráficamente, en la representación del servicio versus el precio se puede apreciar cuatro áreas bien delimitadas.

1. Servicio mínimo a precio módico.
2. Servicio a la medida con un precio adecuado
3. Servicio con mucha interacción y contacto prolongado a elevado precio.
4. Servicio escaso y con precio alto.

Cuando la empresa conoce su posición en el mercado en determinado momento, podrá adaptar una adecuada estrategia de servicios, como las siguientes:



Personalizar el servicio, intensificando la interacción con el cliente, pero manteniendo el mismo precio.

Estandarizar el servicio, reduciendo el precio del servicio, manteniendo la misma intensidad del contacto (SOSA, 2000).

**Corredor Turístico:** Son las vías de conexión entre las zonas, áreas, complejos, centros, conjuntos, atractivos y recursos; son las puertas de entrada del turismo receptivo y las plazas emisoras del turismo interno, que funcionan como elemento estructurado del espacio turístico.

Se clasifica en:

- Corredores turísticos de traslado (infraestructura vial de un país, por donde se desplazan flujos turísticos).
- Corredores turísticos de estadía (son superficies alargadas, pueden contener uno o varios centros turísticos, se requiere suficientes atractivos para motivar una estadía y debe estar provisto de una planta turística).

Habiendo conocido los elementos que estructuran la ordenación turística, también es necesario entender que esta se da a través de un proceso dinámico, cronológico y metódico en el que implica el cumplimiento cabal de diferentes fases que la componen. (ALVA, Ricardo R. 2005.)

**Establecimiento de hospedaje:** Lugar destinado a prestar habitualmente servicio de alojamiento no permanente, para que sus huéspedes pernecten en el local, con la posibilidad de incluir otros servicios complementarios, a condición del pago de una contraprestación previamente establecida en las tarifas del establecimiento (<http://www.turismoaccesible.com.ar>, Agosto 2006)

**Acogida.-** Que considera el reconocimiento y la hospitalidad como las principales causas de satisfacción.

La acogida se puede expresar de muchas maneras y sus manifestaciones pueden transformarse en normas medibles y ponderables. Algunas de ellas son:

- Comunicación verbal, evidenciadas por las expresiones de saludo, y conversaciones que interesen al cliente.
- Expresiones de alegría, sonreír por el placer de brindar la atención.
- Comunicación por gestos y ademanes, los cuales pueden confirmar o contradecir a la bienvenida expresada por otros medios.
- Comunicación visual, mediante elementos físicos que acrecientan el sentimiento de bienestar y seguridad del cliente.
- Comunicación escrita, mediante folletos, trípticos y otros materiales de fácil lectura.
- Competencia del recepcionista, que se evidencie en la certeza de las respuestas a las inquietudes del cliente y la pronta solución de sus problemas.
- Materialidad de la acogida, que debe extenderse desde el primer contacto hasta la postventa.

Como se puede apreciar, la acogida, no solamente considera los aspectos de personalidad entre sus elementos, sino también los relativos a visuales, sonoros, entre otros.

En general, cuanto menos ligado está el servicio, al comportamiento humano, será más importante definir y cuantificar las normas de calidad (SOSA, Clifor D. 2000).

**Rapidez.-** La rapidez se refiere a la prontitud en la prestación de algún servicio complementario o adicional al producto básico y se mide en el tiempo (SOSA, Clifor D. 2000).

**Cortesía.-** La cortesía se hace evidente en la muestra de respeto para el cliente, es decir, saludarle, mirarle de frente al hablarle, o conversando sobre las novedades del viaje (SOSA, Clifor D. 2000)

**Turismo de tercera edad.-** Los términos que se utilizan en el argot turístico han llevado a que muchos de ellos puedan tener ciertas variaciones fonéticas pero un mismo significado como es el caso del turismo de tercera edad al que también se le conoce como turismo para retirados o turismo para el adulto mayor entre otros que puedan darse a lo largo del tiempo.

## **2. Antecedentes**

En la ciudad de México se ha hecho un trabajo de investigación en el tema de Turismo de Tercera Edad donde se destacan las características de este segmento pudiendo destacar lo siguiente:

- ✓ Es uno de los segmentos de mayor crecimiento.
- ✓ Es el que dispone de mayor Tiempo Libre (unos 20 años luego de su retiro de la etapa laboral)
- ✓ Puede vacacionar en temporada baja, por lo cual es rentable en épocas de baja rentabilidad para la oferta al no tener estacionalidad.
- ✓ Sus estancias suelen ser más prolongadas.
- ✓ Son repetitivos, si obtuvieron calidad, son mas fáciles de fidelizar.
- ✓ Viajan a veces acompañados, por lo cual el gasto es superior.

✓ Son activos, curiosos, vitales.

La CALIDAD para ellos va asociada a dos cuestiones: accesibilidad, seguridad y buen trato.

El Arq. Barroso dice que Tercera Edad es una palabra joven.

Analizar su problemática en términos de "etapa laboral activa" entrecruza dos variables: edad y actividad.

Esto varía en las distintas profesiones y del varón a la mujer.

La jubilación es el derecho a percibir dinero sin trabajar. Por lo tanto es una forma de solidaridad social.

Comienza a expandirse luego de la década de 1940 donde las luchas sindicales de la primera mitad del siglo 20 tuvieron en parte este objetivo.

El clasificador social de la tercera edad gira en torno al énfasis puesto en: Activo (Persona que produce) y No activo (persona que no produce).

Sabemos que el turismo descansa sobre dos pilares: disposición de Tiempo Libre y capacidad de ahorro.

Y agregaría yo: del deseo de disponer de Tiempo Libre (TL) y de dinero para dedicar al turismo.

La tercera Edad cumple con el primer requisito: puede salir de vacaciones cuando quiere, por lo cual se torna rentable en épocas de temporada baja.

Pero la capacidad de ahorro de las personas no productivas es menor. Y es menor por tanto, su capacidad de gasto.

Entonces cabe preguntarse:

¿cuál es la capacidad de comprar turismo en las personas mayores?

¿Son ellos los que compran?

La Tercera Edad supone mas gastos en salud, mas preocupaciones por el tema, mas temores asociados.

Entonces debo pensar ¿quién compra y para quien?

En el esquema del PROCESO DE DECISION DEL CONSUMIDOR  
Estimulo RESPUESTA: PRODUCTO elección de producto, PLAZA  
elección de marca, PRECIO momento de la compra y PROMOCION  
cantidad de la compra.

Debemos interrogarnos sobre la caja negra, esto es, los motivos por los cuales decide el consumidor, y además, ¿quién es el que decide?  
En la tercera edad, ¿alguien se apropia de la voluntad de decidir?  
Quien decide sobre los distintos aspectos del viaje y sobre su realización?  
Si el anciano percibe menos ingresos, se supone efectúa gastos inherentes a cubrir las necesidades básicas, por lo cual en el punto del ahorro el mismo disminuye.

El hecho de que la tercera edad crezca como población no implica necesariamente que crezca como demanda, no la transforma en demanda. La oferta tendrá que ver el modo de implementar políticas de acción tendientes a captar este segmento en crecimiento, pero no necesariamente transformados por ello en demanda manifiesta, sino más bien en DEMANDA LATENTE.

Este terremoto demográfico nos abre una posibilidad a la oferta, tendrán que ver los modos de implementar políticas de seducción para atraer al viajero de la tercera edad.

Como ya hemos señalado, la Tercera Edad reclama:

**MAYOR CALIDAD ASOCIADA A: SEGURIDAD (médica en especial),  
CALIDAD y BUEN TRATO (MORALES, 2002)**

Los albergues de EsSalud han abierto sus puertas a los turistas y no todos saben que existen, además muchos creen que sólo son para jubilados o trabajadores activos. Por eso, esa es una buena manera económica de conocer el Perú.

Por otro lado, el distrito limeño de Pueblo Libre, cuyo principal atractivo es la belleza de su arquitectura y tranquilidad urbana, atrae principalmente a gente anciana, la mayoría de ellos captados por el programa “**Adulto Mayor**” que promueve dicha comunidad. Este programa, integrado por 800 personas de la tercera edad, tiene como principal objetivo estimular a los jóvenes de formar parte de esta agrupación. Este distrito cuenta con un gran número de tiendas, restaurantes y negocios turísticos que existe alrededor de su centro histórico y los permite captar cada vez más visitantes. A través de la generación de actividades especiales que involucran museos, casonas y la propia comunidad ha logrado que un promedio de 250 personas visiten diariamente la sala cultura del citado municipio (DOMINGO, 2002).

Este grupo de edad está creciendo en la pirámide de población o distribución por edades en la estructura de la población, la baja tasa de natalidad y la mejora de la calidad de vida y la esperanza de vida son las causas principales que producen este hecho.

Al turismo de tercera edad se le puede considerar como un segmento especial así como al turista con capacidades restringidas, es decir que tengan alguna limitación física para desplazarse libremente. Ambos tipos de turismo requieren que los destinos que los acojan sean especialmente equipados y preparados tanto físicamente como en relación al recurso humano para poder satisfacer las necesidades a estos segmentos con estándares internacionales de calidad.

En el caso del Perú la oficina de promoción turística del Perú ( Promperu) ha elaborado un documento titulado “ turismo para personas con discapacidad: un segmento en desarrollo” donde se hace todo un estudio

sobre este tipo de turismo, sus dimensiones mundiales, tendencias y perfiles; así como también se plantean estrategias de promoción y acciones para poder convertir al Perú en un destino de interés para este segmento

El documento mencionado en el párrafo anterior sirvió como guía a considerar en el presente trabajo de investigación, ya que no se encontró una específica para el turismo de tercera edad. Además que cuenta con recomendaciones para establecimientos de hospedaje y restauración que pueden ser adaptados también para los establecimientos que brindan servicio a clientes de la tercera edad, ya que este es un sub segmento del turismo para personas con discapacidad y que según la Organización Mundial del Turismo se debe denominar turismo para personas con capacidades restringidas. Los requisitos propuestos en el informe de Promperú son los siguientes:

#### **Recomendaciones para establecimientos de Hospedaje:**

Son las siguientes

- ✓ Disponer de un número adecuado de establecimiento cerca de la entrada de los hoteles. Estos lugares deben estar debidamente señalizados con el símbolo internacional de establecimiento.
- ✓ Las piscinas y áreas recreativas deben contar con medios de ingreso accesibles.
- ✓ Las manijas de las puertas, los cajones y todos los controles en general deben ser fáciles de operar sin tener que apretar o girar. Además, las cerraduras para las habitaciones de los hoteles deben estar diseñadas para manejarse con una sola mano.
- ✓ Todas las escaleras deben tener pasamanos en ambos lados
- ✓ Entregar por escrito en la recepción de los hoteles toda la información básica referida a los servicios que brinda el hotel. Dicha información debe tenerse disponible en diferentes idiomas en la recepción del establecimiento

- ✓ Las habitaciones deben estar con unas alarmas visuales que no solo avisen al huésped en caso de incendio, sino también le haga saber cuando alguien llama a la puerta o le timbra el teléfono. Estas alarmas deben estar colocadas en lugares visibles desde la cama y otras partes de la habitación incluyendo el baño.
- ✓ Es importante que los hoteles cuenten con un amplificador de teléfono para personas con problemas de escucha y un teléfono teclado y pantalla.
- ✓ El personal de las áreas que brindan alimentación y bebidas (restaurante, cafetería, bar) deben ofrecerle al visitante la oportunidad de leerles el menú e informarles sobre las disposiciones de los alimentos en la mesa y el plato.
- ✓ El material escrito con la información del hotel y la cartilla de ingresos deben estar impresos con letras de regular tamaño (16 puntos), lo cual será de utilidad para los huéspedes de mayor edad. Los símbolos deben estar en alto contraste (blanco y negro)
- ✓ Todas las rutas acondicionadas deben estar libres de objetos y estructuras sobresalientes que puedan ser peligrosas para personas con dificultad de visión.
- ✓ Los deben contar con alarmas sonoras de incendio y emergencia. Es aconsejable que los hoteles desarrollen un plan de acción en caso haya necesidad de evacuar a los huéspedes e informen al departamento de bomberos sobre la existencia de áreas para huéspedes con problemas de discapacidad. (PROMPERU; 1999)

### **Restaurantes**

- ✓ Debe haber una ruta accesible de trayecto para llegar al restaurante.
- ✓ La puerta de entrada al restaurante debe tener al menos 81 cm. De despejado y 46 cm. De espacio libre del tirador

- ✓ 5 % de los sitios en las mesas deben tener al menos 69 cm. De espacio para las rodillas y un máximo de 86 cm. De altura de la mesa.
- ✓ La ruta para llegar a las áreas acondicionadas para sentarse debe tener un ancho de 91cm.
- ✓ Los menús que se presenta en el restaurante deben ser platos sin muchos condimentos y aderezos y de fácil digestión.
- ✓ Deben tener asientos acondicionado en la zona de fumadores como en la zona de no fumadores.
- ✓ Si hay áreas elevadas o de desnivel, las áreas a nivel accesible debe tener las mismas amenidades, menús y servicios que de las otras.
- ✓ Si hay rampas, éstas deben estar acondicionadas.
- ✓ Debe haber una ruta acondicionada para todas las áreas de autoservicio, como la barra de ensaladas, estantes de condimentos y dispensadores de bebidas.
- ✓ 50 % de los artículos de los autoservicios deben estar colocados a una distancia accesible para que sean alcanzados.
- ✓ Debe haber una ruta acondicionada hacia la caja.
- ✓ Debe haber máquinas expendedoras en una ruta acondicionada (PROMPERU; 1999)

En el Departamento, en especial en el corredor turístico Chachapoyas Kuélap, CENFOTUR de todas formas destaca que el índice promedio de calidad de servicio es positivo; sin embargo cabe considerar que estas investigaciones no determinan la situación del Departamento. Amazonas en los que concierne a servicios, así mismo según fuente de información de la Red Rural Sonche – Utcubamba (FONCODES – 2002).

Se sabe que para el turista, el servicio de alojamiento lo constituye la limpieza y seguridad de las personas en un 63.64%, en el caso de Restaurantes para el turista extranjero el factor más importante es la limpieza con un 52.17%, la limpieza y trato amable en 26.09% contando el 13.04% a limpieza, presentación, oportunidad del servicio y trato

amable; para el turista nacional la limpieza y el trato amable esta en un 40.51%, limpieza 31.82% solo buen trato 13.64%, oportunidad de servicio y trato amable 9.09% y solamente oportunidad del servicio 4.55%, así mismo se tiene que un 59.09% que el servicio de hospedaje es bueno, y el 27.27% muy bueno, 13.64% regular y un 68.18% de turistas nacionales opinan que es bueno, el 27.73% opina que es regular y el 9.09% muy bueno. (FONCODES) – 2002 (SOPLA; 2002).

Al turismo de la tercera se puede considerar un segmento especial así como al turismo para personas con capacidades restringidas, es decir que tengan alguna limitación física para desplazarse libremente. Ambos tipos de turismo requieren que los destino que los acojan sean especialmente equipados y preparados tanto físicamente como en relación al recurso humano para poder satisfacer las necesidades de estos segmentos con estándares internacionales de calidad.

### **3. Problema**

#### **3.1 Realidad Problemática**

La afluencia de turistas en el departamento de Amazonas ha ido incrementando a medida que pasan los años, gracias a las nuevas alternativas de turismo que presenta este destino como son: Kuélap Gocta y otros recursos naturales y culturales de interés turístico; esto a traído como consecuencia el crecimiento espontáneo de la planta turística, donde los propietarios solo tienen intereses de lucro, descuidando la estructura física, recurso humano y otras exigencias que le permitan a sus empresas brindar un servicio con estándares competitivos y de calidad.

El comportamiento actual de la oferta turística del departamento repercute en la satisfacción del turista quién al no ver cumplidas sus expectativas en este destino se convierte en un elemento negativo para la promoción turística de Amazonas.

Lo sostenido en los párrafos anteriores nos conlleva a deducir que los prestadores de servicios turísticos requieren de un plan de desarrollo que les permita reorientar sus líneas de productos, sobretodo ahora que el turismo se ha particularizado en micro segmentos como: el arqueológico, espeleólogo, observadores de aves, turismo de la tercera edad y otros

El turismo de tercera edad a nivel nacional ha tomado una gran importancia y requiere de un trato muy particular en cada uno de los servicios que involucra la actividad turística, por ello fue necesario identificar las condiciones actuales en las que se oferta al segmento indicado para plantear estrategias destinadas a buscar su optimización.

### **3.2 Planteamiento del Problema**

La tercera edad es el segmento de la población de turistas que se caracteriza por ser el de más alto crecimiento, estimándose que en el año 2025 los mayores de 65 años alcanzarán el 15% de la población nacional.(DOMINGO; 2002) Por esta razón, la interrogante planteada por los gerentes de negocios turísticos es si efectivamente el sector turismo está preparado para entregar una oferta interesante, a este grupo de la sociedad, La Región Amazonas no se encuentra ajena a ello, es por lo que hizo necesario plantearnos la siguiente interrogante.

### **3.3 Formulación del Problema**

¿En que situación se brindan los servicios de alojamiento y restauración para satisfacer las necesidades de los turistas nacionales de la tercera edad en el corredor turístico Chachapoyas Kuelap; 2008?

#### **4. Hipótesis**

Los establecimientos de hospedaje y restauración del corredor turístico Chachapoyas-Kuélap en su mayoría no se encuentran preparados para prestar sus servicios a los Turistas de la Tercera Edad, debido a que desconocen cuales son las exigencias y demandas de este segmento. Situación que se puede mejorar si se adecua la Planta Turística, se promueve este destino para el segmento de tercera edad, con la continua capacitación a los prestadores de servicios y la creación de programas de conciencia turística.

#### **5. Objetivos**

##### **5.1 Objetivo General**

Determinar si los prestadores de servicio de alojamiento y restauración reúnen las condiciones adecuadas que les permita satisfacer las necesidades de los turistas nacionales de la tercera edad en el corredor turístico Chachapoyas Kuelap; 2008.

##### **5.2 Objetivos Específicos**

- ✓ Elaborar un directorio de los servicio de alojamiento y restauración en el corredor turístico Chachapoyas Tingo Kuelap
- ✓ Realizar un diagnostico de los servicios de alojamiento y restauración y sus condiciones para recibir turistas de tercera edad en el corredor turístico Chachapoyas Kuélap.
- ✓ Plantear recomendaciones que contribuyan al mejoramiento de los servicios de alojamiento y restauración para que puedan ser ofertados al segmento de turistas de tercera edad en el corredor Turístico Tingo Kuélap.

### III. MARCO METODOLÓGICO

#### 1. Materiales y métodos

##### 1.1 Diseño de la Investigación

Se aplicó el diseño estadístico de una sola casilla donde se observa y describe el objeto de estudio.

$$O_1 \xrightarrow{x} O_2$$

##### 1.2 Material de Estudio

Establecimientos de alojamiento y restauración en el corredor Chachapoyas- kuelap

##### 1.3 Población y muestra

###### 1.3.1 La población

La población a estudiar estará constituida por todas las empresas prestadoras de servicios de alojamiento y restauración en el corredor turístico Chachapoyas, Kuélap.

###### 1.3.2 Muestra:

Se determinara de dos maneras:

- a) Para el caso de la ciudad de Chachapoyas, se considerara el 50% de los establecimientos, de hospedaje y restauración registrados en la dirección de turismo.
- b) En las localidades de Tingo, Longuita y María el muestreo será al barrer, teniendo en cuenta que los establecimientos materia de estudio son reducidos y algunos no se encuentran registrados en la dirección de turismo.

##### 1.4 Métodos, instrumentos y Técnicas

El método observación directa y análisis fue la base para la presente investigación.

Dentro de los instrumentos que se utilizaron en la Investigación, son los siguientes:

- Cuestionario
- Lista de cotejo
- Entrevistas a propietarios y trabajadores.

#### **1.5 Métodos y procedimientos para la recolección de datos**

**Primero.-** Se aplicó una encuesta a turistas de la tercera edad lo que permitió sacar algunos parámetros sobre preferencias la misma que nos sirvió para la evaluación.

**Segundo.-** Se recopiló información de los servicios que existen en el corredor turístico Chachapoyas, Kuelap, mediante un directorio de los servicios de alojamiento y restauración. Así mismo se hizo las entrevistas a los propietarios y trabajadores de los establecimientos

**Tercero.-** Mediante una lista de cotejo se hizo un contraste para saber si los establecimientos de hospedaje y restauración existentes en el corredor turístico Chachapoyas Kuélap cumplen con los requisitos establecidos para prestar servicios a turistas de tercera edad.

#### **1.5 Análisis estadísticos de los datos**

Tabulación y análisis de resultados obtenidos en las listas de cotejo aplicadas a los prestadores de servicios de hospedaje y restauración.

Los datos fueron procesados utilizando el software Microsoft Excel, obteniéndose tablas y gráficos estadísticos porcentuales para la variable calidad de los servicios con relación a los servicios para la tercera edad en el corredor turístico Chachapoyas - Kuélap.

#### **IV. RESULTADOS**

##### **1. Resultados de la evaluación a los establecimientos de Hospedaje en la ciudad de Chachapoyas**

La ciudad de chachapoyas es considerada como el principal centro de distribución turística del destino Amazonas por concentrar la mayor cantidad de servicios turísticos y ser el punto de partida para la mayoría de excursiones a los diferentes circuitos turísticos del departamento.

Los establecimientos de hospedaje forman parte de la planta turística del destino materia de estudio, por lo que se consideró importante hacer una evaluación de estos con el fin de conocer las condiciones en las que ofertan sus servicios y si están acordes a lo requerido en el reglamento que rige a este tipo de empresas.

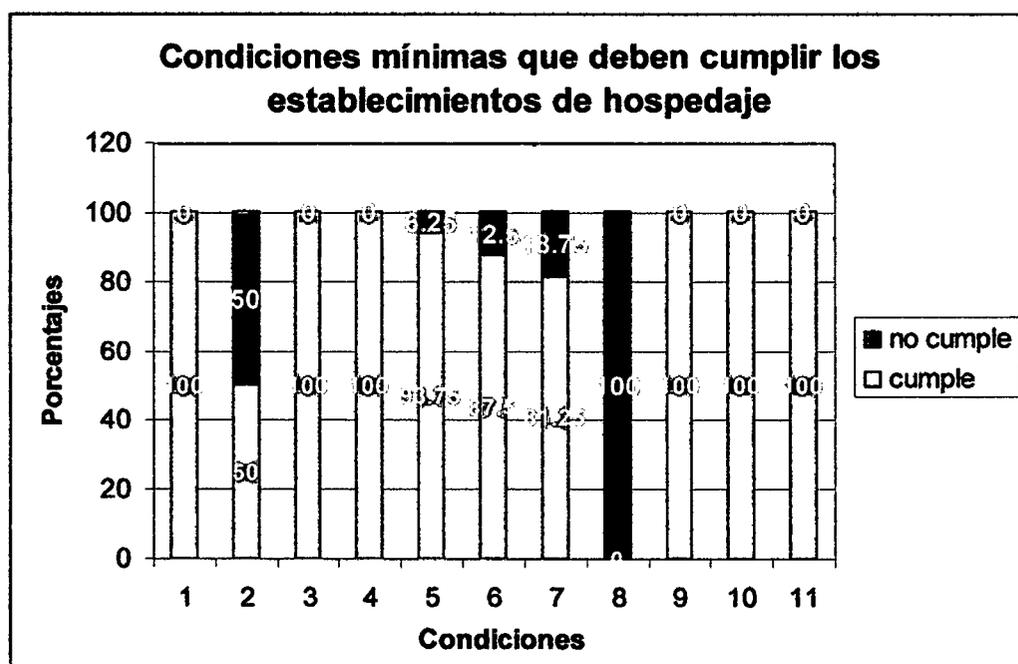
La evaluación consta de tres partes:

- La primera parte esta destinada a evaluar las condiciones mínimas que deben cumplir los establecimientos de hospedaje según el reglamento del MINCETUR.
- La segunda parte de esta evaluación se a enfocado a captar la información sobre si los establecimientos de hospedaje reúnen las condiciones adecuadas para poder atender a los turistas de la tercera edad que son motivo de la presente investigación.
- La última parte se a destinado a evaluar la calidad de estos establecimientos a través de la percepción.

### 1.1 Condiciones mínimas que deben cumplir los establecimientos de hospedaje de la ciudad de Chachapoyas

Cuadro 1.1

Nº	CONDICIONES	CUMPLE	NO CUMPLE
01	Tiene 6 habitaciones o mas	100 %	0 %
02	Tiene ingreso para huéspedes y otro para el personal de servicio	50%	50%
03	Cuenta con un área para recepción	100%	0%
04	Tiene Botiquín de primeros auxilios	100%	0%
05	El área de las habitaciones es de 6m <sup>2</sup> o mas	93.75%	6.25%
06	El área de los servicios higiénicos comunes o privados es de 2m <sup>2</sup> o mas	87.5%	12.5%
07	Los servicios higiénicos se encuentran revestidos con material impermeable	81.25%	18.75%
08	En caso de establecimientos de mas de 5 plantas cuenta con ascensor	0%	100%
09	La edificación guarda armonía con la ubicación	100%	0%
10	Se cambia regularmente las sábanas cuando cambie el huésped o lo solicite	100%	0%
11	Limpieza diaria del establecimiento	100%	0%



Dentro de las condiciones mínimas que deben cumplir los establecimientos se encuentra:

**La cantidad de habitaciones** que debe ser de 6 a mas, acá el 100% de los establecimientos evaluados cumple con el requisito.

**Ingresos diferentes para huéspedes y para el personal de servicio** el 50% cumple la condición y el otro 50% no cumple.

**Área de recepción** el 100% de los hoteles evaluados cuenta con este requisito.

**Botiquín de primeros auxilios**, el 100% de los hospedajes cumple la condición.

**Dimensiones de las habitaciones** (de 6m<sup>2</sup> o mas), el 93.75% de los hoteles cumple esta condición y el 6.25% no la cumple.

**Área de los servicios higiénicos** (de 2m<sup>2</sup> o mas), el 87.5% cumple la condición y el 12.5% no cumple.

**Material utilizado para el revestimiento de los servicios higiénicos** (impermeable), el 81.25% cumple la condición y el 18.75% no cumple.

**Ascensor en establecimientos con mas de cinco plantas**, el 100% de los hospedajes no cumplen la condición por ser hospedajes de menos de 5 plantas.

**Edificación y armonía con su ubicación**, el 100 % de los establecimientos contrastados cumple con la condición.

**Cambio de sábanas diario o a solicitud del huésped**, en esta condición el 100% de los hospedajes cumple.

**Limpieza diaria del establecimiento**, el 100% de los hoteles contrastados cumple la condición.

## 1.2 Condiciones mínimas que deben cumplir los establecimientos de hospedaje para atender a turistas de tercera edad

Los turistas de la tercera edad requieren de una serie de servicios con características particulares de acuerdo a sus condiciones físicas, como espacios adecuados para su desplazamiento, con rampas, pasamanos y sin obstáculos y otros acondicionamientos que han sido considerados para el trabajo de campo y son mostrados como resultados en los cuadros de los párrafos siguientes; con el fin de satisfacer sus necesidades. En esta parte de los resultados podremos apreciar las condiciones en la que se esta ofertando el servicio de alojamiento en la ciudad de Chachapoyas y si este es acorde a las exigencias del segmento en estudio. Debemos recalcar que para realizar la evaluación con relación a este punto de los establecimientos de hospedaje se tomó en cuenta los criterios publicados en el manual “Turismo para personas con discapacidades: Un segmento en Desarrollo” publicado por PROMPERU con el fin de parametrar las condiciones mínimas que se deben tener en cuenta para brindar servicios turísticos a este tipo de segmento de mercado donde se incluye a los visitantes de la tercera edad.



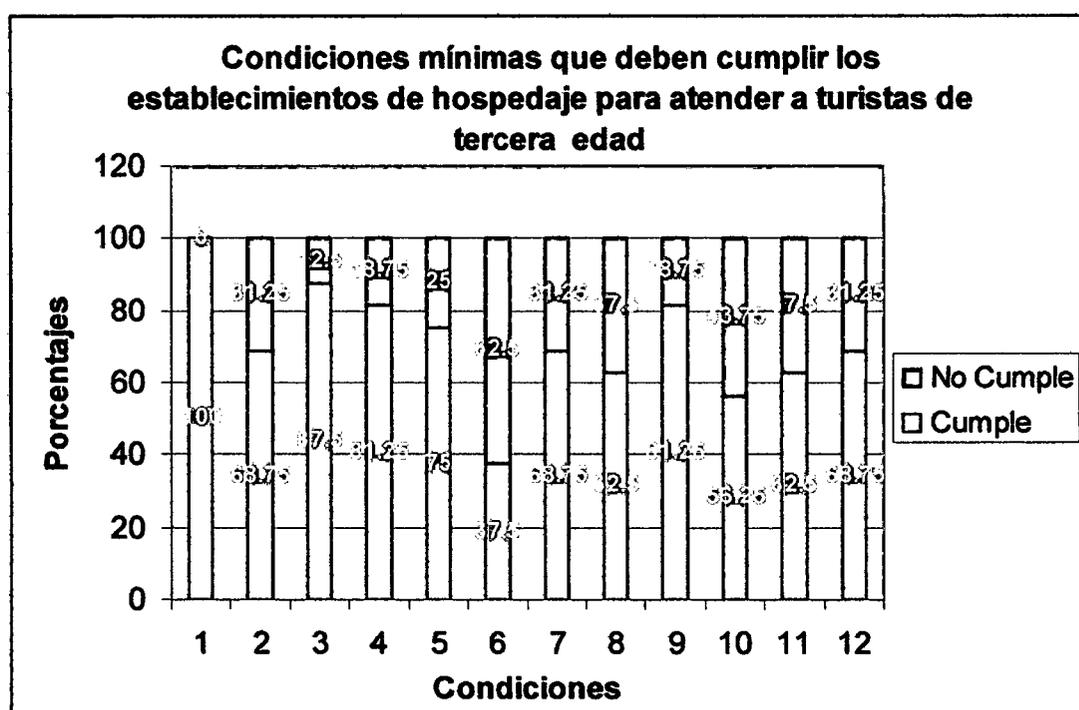
06 JUL 2012

Los resultados de la evaluación a establecimientos de hospedaje es el siguiente:

**Cuadro 1.2**

Nº	CONDICIONES	CUMPLE	NO CUMPLE
01	Existen establecimientos cerca de la entrada de los hoteles (farmacia, bodega, restaurante, etc.)	100%	0%
02	Cuenta con ingreso accesible al área de recreación (rampas, pasamanos despejados)	68.75%	31.25%
03	Las manijas de las puertas y cajones son fáciles de operar	87.5%	12.5%
04	Todas las escaleras deben de tener pasamanos en ambos lados.	81.25%	18.75%
05	Se entrega por escrito en la recepción toda la información	75%	25%
06	Cuenta con un amplificador de teléfono para	37.5%	62.5%

	personas con problema de escucha		
07	El personal que atiende debe de leerle la información respecto al hospedaje	68.75%	31.25%
08	El material escrito de información del hotel debe ser de regular tamaño (letra 16 pts)	62.5%	37.5%
09	Todas las rutas acondicionadas deben de estar libres de objetos	81.25%	18.75%
10	Los símbolos deben estar en alto contraste y blanco y negro	56.25%	43.75%
11	Cuentan con alarmas sonoras de incendios y emergencias	62.5%	37.5%
12	Cuentan con un plan de acción para evacuar emergencias	68.75%	31.25%



Dentro de las condiciones mínimas que deben tener los establecimientos de hospedaje para atender a turistas de tercera edad tenemos:

**Establecimientos complementarios cerca de la entrada de los hoteles (farmacia, bodega, etc.), el 100 % de los hospedajes cumple con la condición.**

**Ingreso accesible al área de recreación, el 68.75% cumple, el 31.25% no cumple.**

**Manijas de las puertas y cajones (fáciles de operar), el 87.5% cumple, el 12.5% no cumple la condición.**

**Escaleras con pasamanos en ambos lados, el 81.25% cumple y el 18.75%.  
Material impreso con información de los servicios del hotel en varios idiomas, el 75% de los hospedajes evaluados cumple la condición y el 25% no cumple la condición.**

**Amplificador de teléfono para personas con problema de escucha el 37.5% cumple la condición y el 62.5% no cumple la condición.**

**El personal que atiende debe de leerle la información (respecto al hospedaje), el 68.75% de los hospedajes cumple, y el 31.25% no cumple.**

**Material escrito de información del hotel (debe ser de regular tamaño letra 16 pts), aquí el 62.5% de los hospedajes evaluados cumplen la condición y el 37.5% no cumplen.**

**Las rutas acondicionadas (deben de estar libres de objetos), el 81.25% cumple la condición y el 18.75% no cumple.**

**Los símbolos, deben estar en alto contraste y blanco y negro, en esta condición el 56.25% cumple y el 43.75% no cumple.**

**Deben contar con alarmas sonoras de incendios y emergencias, el 62.5% cumple y el 37.5 % no cumple.**

**Cuentan con un plan de acción para evacuar emergencias, el 68.5 % cumple la condición y el 31.5 no cumple la condición.**

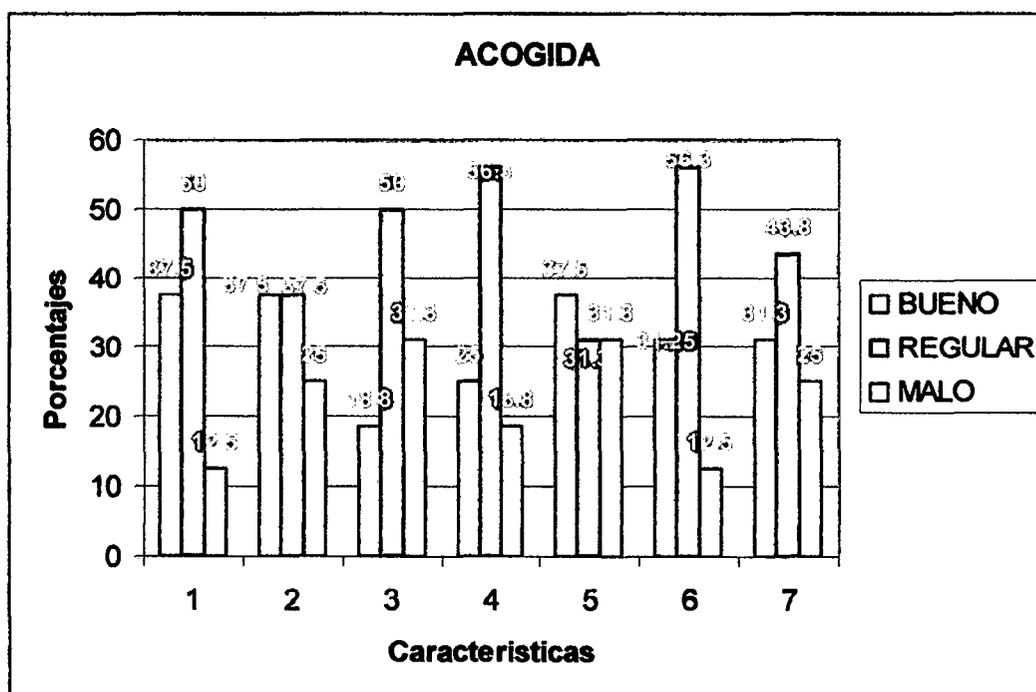
### **1.3. Percepción de la calidad**

Realizar esta evaluación tuvo algunas dificultades por tratarse de un tema subjetivo es por lo que se parámetro esta evaluación en cuatro criterios que considera Clifor Soza en su libro “Los servicios Turísticos, Cualidades y Medición”, y son: la acogida, rapidez, cortesía y seguridad; dentro de ellos se manejo sub criterios como se detalla a continuación en los resultados.

### 1.3.1 Acogida

Cuadro 1.3.1

Nº	CARACTERÍSTICA	BUENO	REG.	MALO
01	Comunicación verbal, evidenciadas por las expresiones de saludo, y conversaciones que interesen al cliente.	37.5%	50%	12.5%
02	Expresiones de alegría, sonreír por el placer de brindar la atención.	37.5%	37.5%	25%
03	Comunicación por gestos y ademanes, los cuales pueden confirmar o contradecir a la bienvenida expresada por otros medios.	18.8%	50%	31.2%
04	Comunicación visual, mediante elementos físicos que acrecientan el sentimiento de bienestar y seguridad del cliente.	25%	56.3%	18.7%
05	Comunicación escrita, mediante folletos, trípticos y otros materiales de fácil lectura.	37.5%	31.25%	31.25%
06	Competencia del recepcionista, que se evidencie en la certeza de las respuestas a las inquietudes del cliente y la pronta solución de sus problemas.	31.25%	56.25%	12.5%
07	Materialidad de la acogida, que debe extenderse desde el primer contacto hasta la postventa.	31.3%	43.7%	25%



En cuanto a la percepción de calidad se consideró primero la acogida considerándose diferentes características, para ser evaluadas bajo los parámetros de bueno, regular y malo. Estos resultados esta dado de la siguiente manera:

**Comunicación verbal**, (expresiones de saludo, y conversaciones que interesen al cliente), el 37.5% de los hospedajes contrastados es buena su comunicación, el 50% es regular, el 12.5% es malo.

**Expresiones de alegría** (sonreír por el placer de brindar la atención) el 37.5% bueno, el 37.5% regular y el 25% malo.

**Comunicación no verbal**, (afirman o contradicen a la bienvenida expresada por otros medios) del 18.8% de los hospedajes evaluados es buena, del 50% es regular y del 31.3% es mala.

**Comunicación visual** (elementos físicos que acrecientan el sentimiento de bienestar y seguridad del cliente), el 25% es bueno, el 56.3% es regular y el 18.7% es malo.

**Comunicación escrita** (folletos, trípticos y otros materiales de fácil lectura), el 37.5% es bueno, el 31.3% regular y el 31.3 % malo.

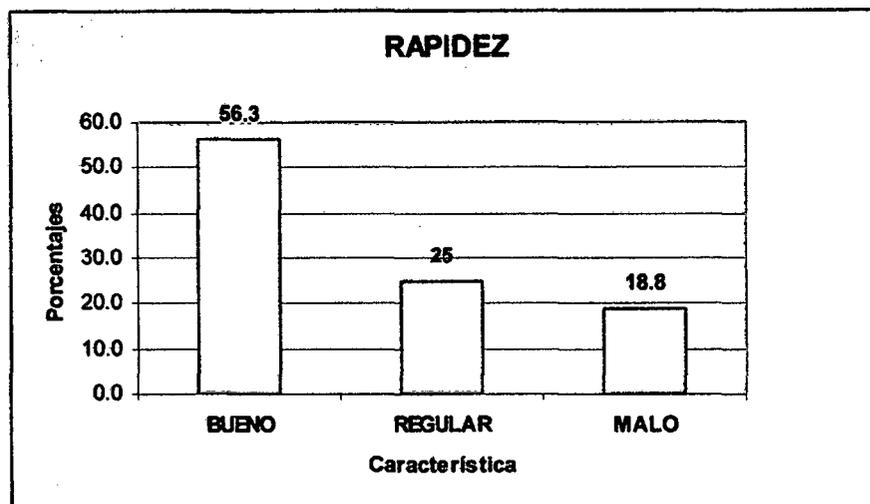
**Competencia del recepcionista** (certeza de las respuestas a las inquietudes del cliente y la pronta solución de sus problemas), el 31.25% es buena, el 56.25% regular y el 12.5 % malo.

**Material de la acogida** (debe extenderse desde el primer contacto hasta la postventa), el 31.3 % es bueno, el 43.7 % es regular y el 25 % es malo.

### 1.3.2 Rapidez

Cuadro 1.3.2

Nº	• CARACTERÍSTICA	BUENO	REG.	MALO
01	Prontitud en la prestación de algún servicio complementario o adicional al producto básico y se mide en el tiempo	56.3%	25%	18.7%



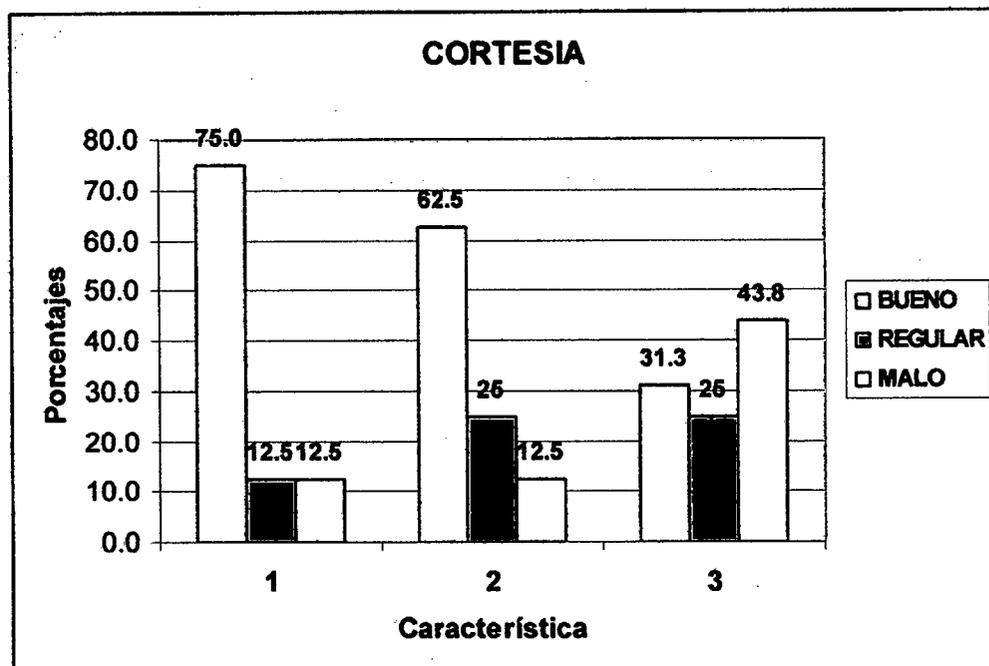
También dentro de la percepción de calidad se consideró la rapidez con la siguiente característica:

**Prontitud en la prestación de algún servicio complementario o adicional al producto básico (se mide en el tiempo), después de la evaluación se obtuvo que, el 56.3% es bueno, el 25% es regular y el 18.7% es malo.**

### 1.3.3 Cortesía

Cuadro 1.3.3

Nº	CARACTERÍSTICA	BUENO	REG	MALO
01	Saludarle al cliente	75%	12.5%	12.5%
02	Mirada de frente al hablarle	62.5%	25%	12.5%
03	Conversarle sobre las novedades del viaje	31.3%	25%	43.7%



Otra de las formas de percibir la calidad es en la cortesía, por ello este trabajo también la considera, midiendo bajo las siguientes características.

**Saludo al cliente**, aquí se obtuvo que del 75% de los establecimientos esta característica es buena, del 12.5% es regular y el 12.5% malo.

**Mirada de frente al hablarle**, del 62.5% es buena, del 25% es regular y del 12.5% es mala.

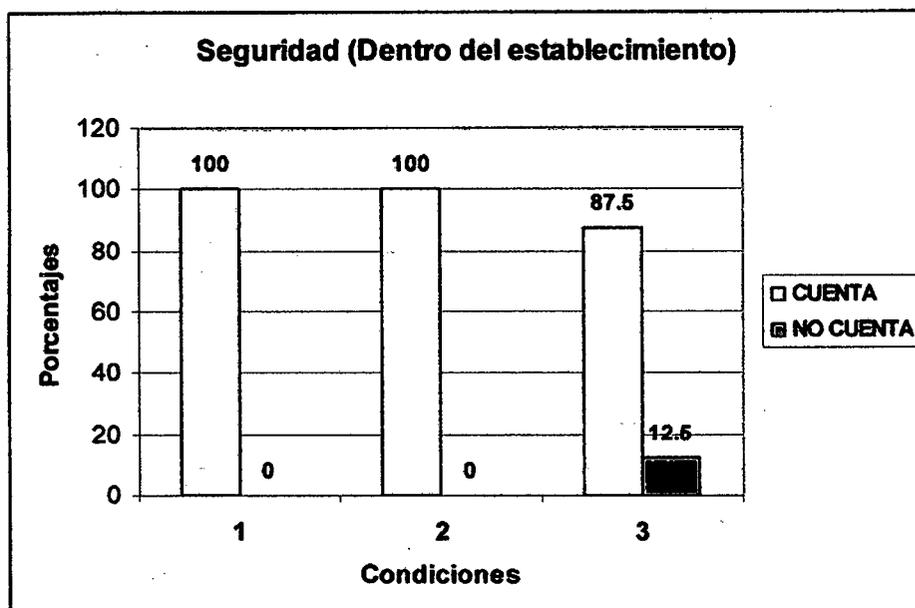
**Conversarle** (sobre las novedades del viaje) del 31.3% de los recepcionistas en los hospedajes es bueno, del 25% es regular y del 43.7% es malo.

#### 1.3.4. Seguridad

##### a) Dentro del establecimiento

Cuadro 1.3.4 (a)

Nº	CONDICIONES	CUENTA	NO CUENTA
01	Cuenta con botiquín de primeros auxilios	100%	0%
05	Cuenta con extintor contra incendios	100%	0%
03	Cuenta con señales de seguridad en caso de sismos	87.5%	12.5%



La seguridad es otra de las maneras de percibir la calidad, para ello se tomó en cuenta características como seguridad dentro del establecimiento, teniendo para ello las condiciones siguientes:

**Botiquín de primeros auxilios**, el 100% de los establecimientos contrastados cuenta.

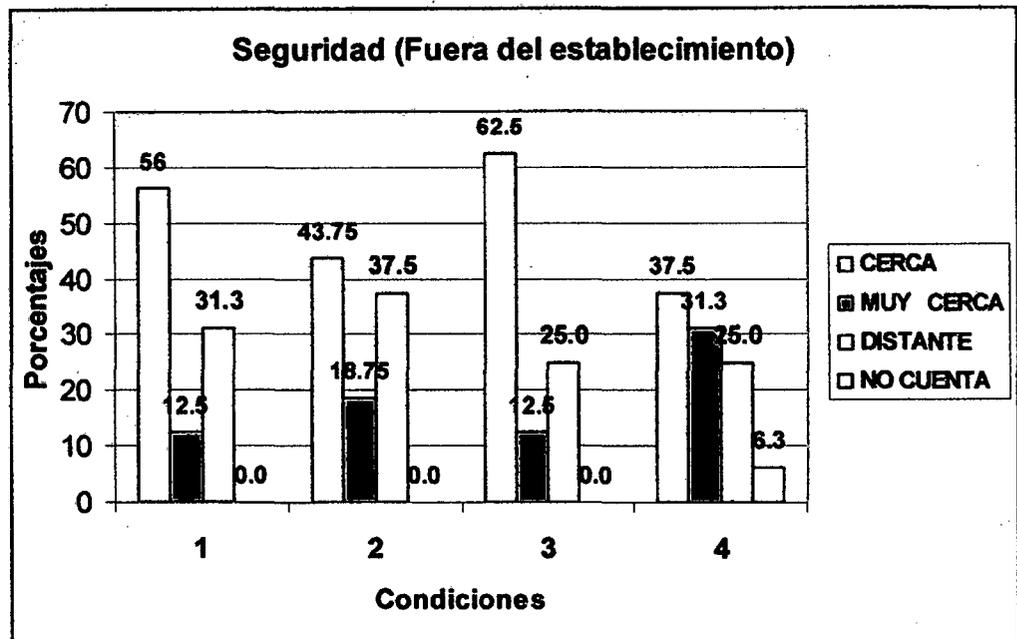
**Extintor contra incendios**, el 100% cuenta con este implemento.

**Señales de seguridad** (en caso de sismos) el 87.5% cuenta, y el 12.5% no cuenta.

b) Fuera del establecimiento

Cuadro 1.3.4 (a)

Nº	SERVICIO	CERCA	MUY CERCA	DIST	NO CUENTA
01	Hospital, posta médica, clínica	56%	12.5%	31.3%	0%
02	Comisaría PNP	43.75%	18.75%	37.5%	0%
03	Compañía de Bomberos	62.5%	12.5%	25%	0%
04	Servicio de serenazgo	37.5%	31.3%	25%	6.3%



En el caso de seguridad fuera del establecimiento se tuvo en cuenta cuan cerca esta el establecimiento respecto a los siguientes servicios:

**Hospital posta médica y clínicas** (cuan cerca esta ubicado este servicio respecto al hospedaje), el 56% de los hospedajes esta cerca de este servicio, el 12.5% muy cerca y el 31.3% distante.

**Comisaría PNP**, el 43.75% de los hospedajes esta cerca, el 18.75% muy cerca, el 37.5% distante.

**Compañía de bomberos**, el 62.5% esta cerca, el 12.5% esta muy cerca y el 25% distante.

**Servicio de serenazgo**, el 37.5% esta cerca, el 31.3% esta muy cerca, el 25% de los hoteles esta distante de este servicio y el 6.3% no cuenta con este servicio

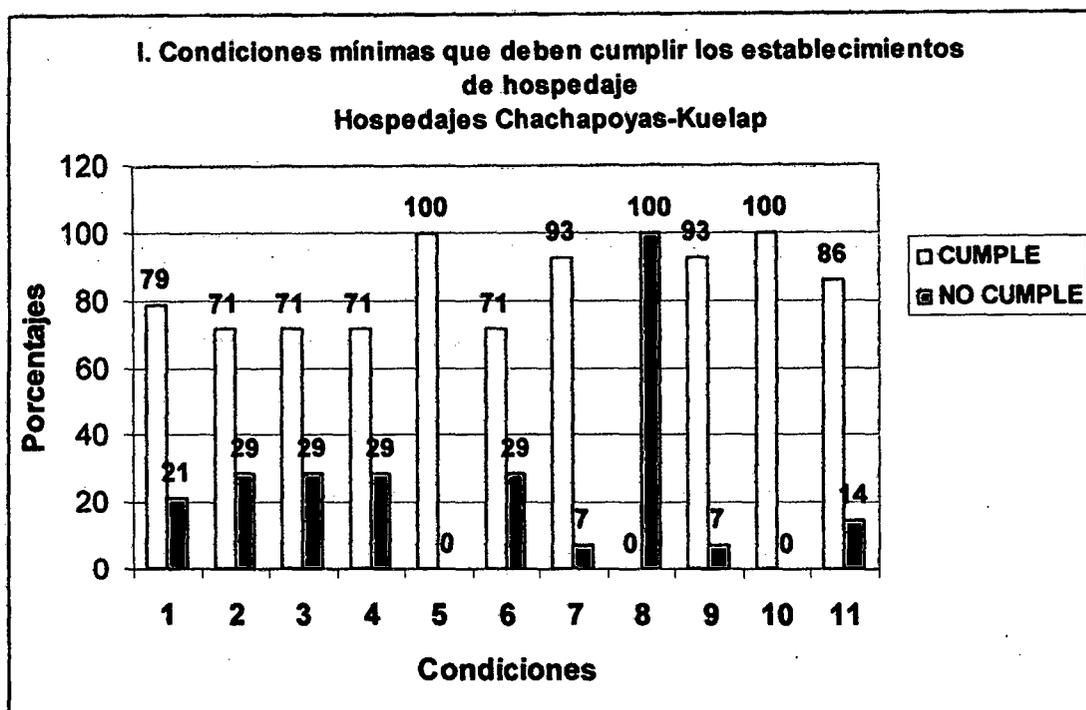
## 2. Resultados de la evaluación a los establecimientos de Hospedaje entre Chachapoya y Kuélap

Al igual que se hizo la evaluación para la ciudad de Chachapoyas, para la ruta turística Chachapoyas Kuélap se tubo en cuenta los mismos parámetros de evaluación. Los resultados que veremos a continuación reflejan el nivel en la que se encuentran los establecimientos en esta parte del corredor.

### 2.1 Condiciones mínimas que deben cumplir los establecimientos de hospedaje

Cuadro 2.1

Nº	CONDICIONES	CUMPLE	NO CUMPLE
01	Tiene 6 habitaciones o mas	79%	21%
02	Tiene ingreso para huéspedes y otro para el personal de servicio	71%	29%
03	Cuenta con un área para recepción	71%	29%
04	Tiene Botiquín de primeros auxilios	71%	29%
05	El área de las habitaciones es de 6m <sup>2</sup> o mas	100%	0%
06	El área de los servicios higiénicos comunes o privados es de 2m <sup>2</sup> o mas	71%	29%
07	Los servicios higiénicos se encuentran revestidos con material impermeable	93%	7%
08	En caso de establecimientos de mas de 5 plantas cuenta con ascensor	0%	100%
09	La edificación guarda armonía con la ubicación	93%	7%
10	Se cambia regularmente las sábanas cuando cambie el huésped o lo solicite	100%	0%
11	Limpieza diaria del establecimiento	86%	14%



En la ruta Chachapoyas Kuélap se hizo la evaluación de los establecimientos de hospedaje donde se pudo recoger la siguiente información:

**La cantidad de habitaciones** que debe ser de 6 a más, el 79 % de los hospedajes cumple la condición y el 21% no cumple.

**Ingresos diferentes para huéspedes y para el personal de servicio**, el 71% de los establecimientos cumple y el 29% no cumple.

**Área de recepción**, el 71% cumple esta condición y el 29% no cumple esta condición.

**Botiquín de primeros auxilios**, el 71% cumple la condición y el 29% no cumple.

**Dimensiones de las habitaciones (de 6m<sup>2</sup> o mas)**, el 100% de los hospedajes cumple con la condición.

**Área de los servicios higiénicos (de 2m<sup>2</sup> o mas)**, el 71% cumple la condición y el 29% no cumple.

**Material utilizado para el revestimiento de los servicios higiénicos (impermeable)**, el 93% cumple y el 7% no cumple.

**Ascensor en establecimientos con mas de cinco plantas**, el 100 % de los establecimientos no cumple esta condición.

**Edificación y armonía con su ubicación**, el 93 % de los establecimientos cumple con la condición y el 7% no cumple.

**Cambio de sábanas diario o a solicitud del huésped**, en esta condición el 100% de los hospedajes evaluados cumple,

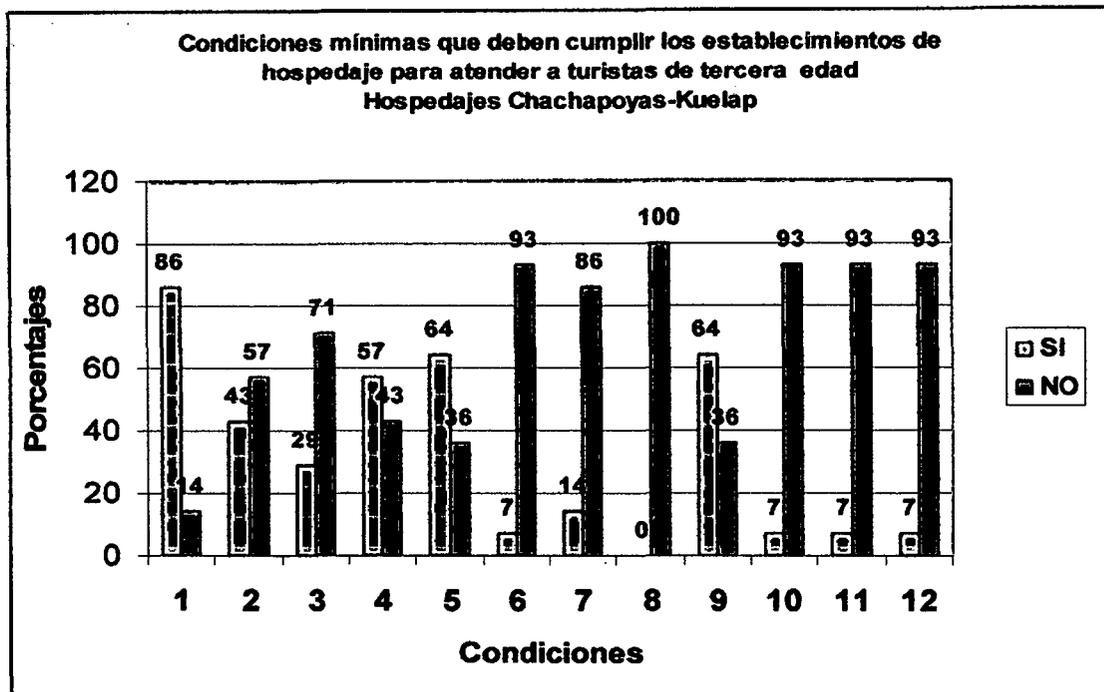
**Limpieza diaria del establecimiento**, el 86% de los establecimientos cumple y el 14 % no cumple.

En el caso de la condición número ocho los establecimientos existentes en esta ruta todos son menores a tres pisos.

## 2.2 Condiciones mínimas que deben cumplir los establecimientos de hospedaje para atender a turistas de tercera edad

**Cuadro 2.2**

Nº	CONDICIONES	CUMPLE	NO CUMPLE
01	Existen establecimientos cerca de la entrada de los hoteles (farmacia, bodega, restaurante, etc.)	86%	14%
02	Cuenta con ingreso accesible al área de recreación(rampas, pasamanos despejados)	43%	57%
03	Las manijas de las puertas y cajones son fáciles de operar	29%	71%
04	Todas las escaleras deben de tener pasamanos en ambos lados	57%	43%
05	Se entrega por escrito en la recepción toda la información	64%	36%
06	Cuenta con un amplificador de teléfono para personas con problema de escucha	7%	93%
07	El personal que atiende debe de leerle la información respecto al hospedaje	14%	86%
08	El material escrito de información del hotel debe ser de regular tamaño (letra 16 ptos)	0%	100%
09	Todas las rutas acondicionadas deben de estar libres de objetos	64%	36%
10	Los símbolos deben estar en alto contraste y blanco y negro	7%	93%
11	Cuentan con alarmas sonoras de incendios y emergencias	7%	93%
12	Cuentan con un plan de acción para evacuar emergencias	7%	93%



Ante las condiciones mínimas que deben cumplir los establecimientos de hospedaje para atender a turistas de tercera edad, después de la evaluación se ha llegado a obtener la siguiente información:

**Existen establecimientos cerca de la entrada de los hoteles (farmacia, bodega, etc.),** el 86% si cumple la condición y el 14 no cumple.

**Ingreso accesible al área de recreación,** el 43% cumple la condición y el 57% no cumple la condición.

**Manijas de las puertas y cajones fáciles de operar,** el 29% cumple y el 71% no cumple.

**Escaleras con pasamanos en ambos lados,** el 57% cumple la condición y el 43% no cumple.

**Material impreso con información de los servicios del hotel en varios idiomas,** el 64% cumple la condición mientras que el 36 % no cumple.

**Amplificador de teléfono (para personas con problema de escucha),** solo el 7% cumple la condición y el 93% no cumple.

**El personal que atiende debe de leerle la información (respecto al hospedaje),** el 14 % cumple la condición y el 86% no cumple.

**Material escrito de información del hotel** (debe ser de regular tamaño letra 16 pts), en esta condición el 100% de los hospedajes no cumple la condición.

**Las rutas acondicionadas** (deben de estar libres de objetos), el 64% cumple y el 36% no cumple la condición.

**Los símbolos**, deben estar en alto contraste y blanco y negro, el 7% de los hospedajes cumple la condición mientras que el otro 93% no cumple.

**Deben contar con alarmas sonoras de incendios y emergencias**, el 7% cumple y el 93 % no cumple.

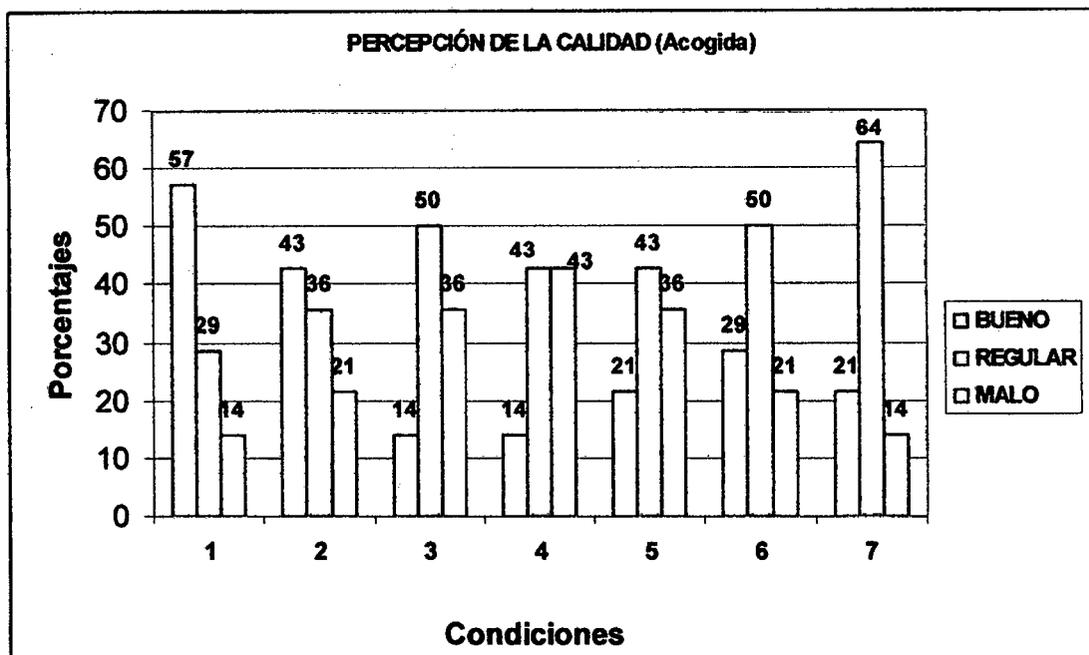
**Cuentan con un plan de acción para evacuar emergencias**, solo el 7% cumple la condición, mientras que el 93 % no cumple la condición.

## 2.3 Percepción de la calidad

### 2.3.1 Acogida

**Cuadro 2.3.1**

Nº	CARACTERÍSTICA	BUENO	REG	MALO
01	Comunicación verbal, evidenciadas por las expresiones de saludo, y conversaciones que interesen al cliente.	57%	29%	14%
02	Expresiones de alegría, sonreír por el placer de brindar la atención.	43%	36%	21%
03	Comunicación por gestos y ademanes, los cuales pueden confirmar o contradecir a la bienvenida expresada por otros medios.	14%	50%	36%
04	Comunicación visual, mediante elementos físicos que acrecientan el sentimiento de bienestar y seguridad del cliente.	14%	43%	43%
05	Comunicación escrita, mediante folletos, trípticos y otros materiales de fácil lectura.	21%	43%	36%
06	Competencia del recepcionista, que se evidencie en la certeza de las respuestas a las inquietudes del cliente y la pronta solución de sus problemas.	29%	50%	21%
07	Materialidad de la acogida, que debe extenderse desde el primer contacto hasta la postventa.	21%	64%	15%



Para la percepción de la calidad se tuvo en cuenta los mismos parámetros que en la ciudad de Chachapoyas, cuyos resultados son:

**Comunicación verbal** (expresiones de saludo, y conversaciones que interesen al cliente), acá tenemos que el 57% de los establecimientos evaluados considera que es bueno, el 29% regular y el 14% consideran malo.

**Expresiones de alegría** (sonreír por el placer de brindar la atención), del 43% de los establecimientos es buena esta característica, el 36% es regular y un 21 % es malo.

**Comunicación no verbal**, (confirman o contradicen a la bienvenida expresada por otros medios), del 14% es buena, el 50% regular y el otro 36% es malo es decir no sonríen.

**Comunicación visual** (elementos físicos que acrecientan el sentimiento de bienestar y seguridad del cliente), aquí del 14% de los hospedajes es buena, del 43% regular y el 43% es malo.

**Comunicación escrita** (folletos, trípticos y otros materiales de fácil lectura), del 21 % de los hospedajes es buena, el 43% es malo y del 36 % es malo.

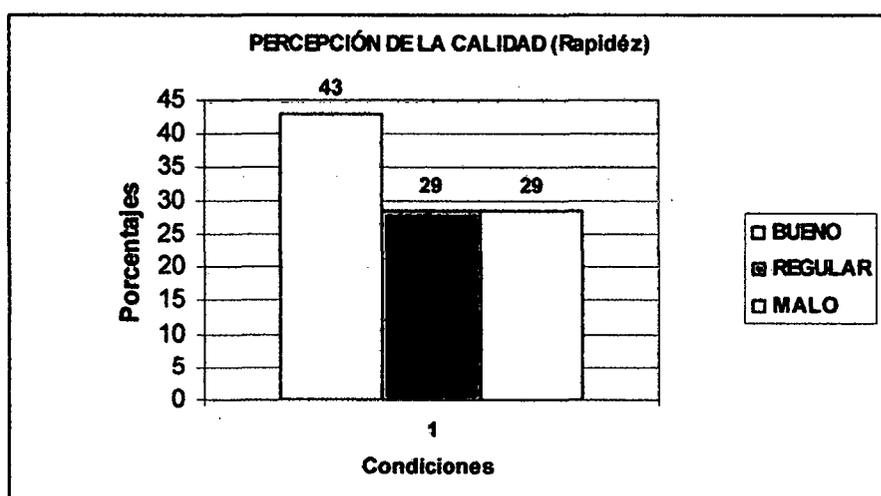
**Competencia del recepcionista** (certeza de las respuestas a las inquietudes del cliente y la pronta solución de sus problemas), del 29 % es buena esta característica, del 50 % regular y del otro 21% es mala.

**Material de la acogida** (debe extenderse desde el primer contacto hasta la postventa), del 21% es buena, del 64% es regular y del 15% es mala.

### 2.3.2 Rapidez

**Cuadro 2.3.2**

Nº	CARACTERÍSTICA	BUENO	REG	MALO
01	Prontitud en la prestación de algún servicio complementario o adicional al producto básico y se mide en el tiempo	43%	29%	29%



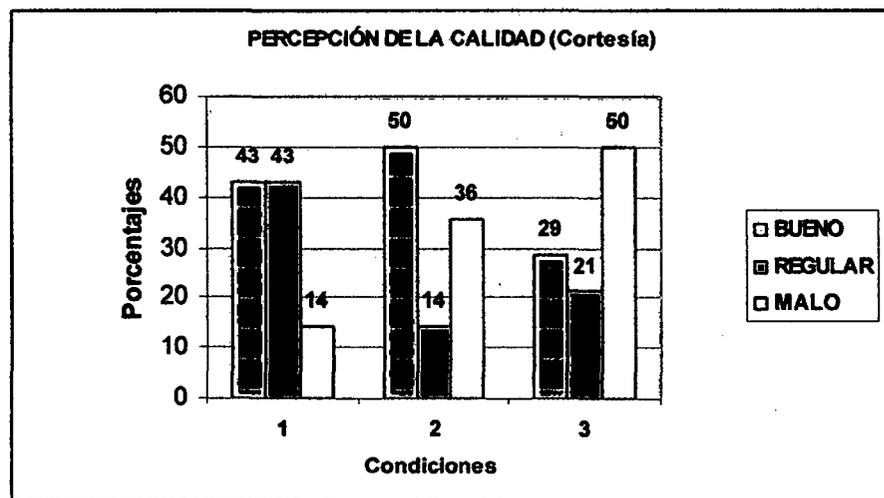
Ante la percepción de calidad expresada en la rapidez se tuvo en cuenta la característica:

**Prontitud en la prestación de algún servicio complementario** (adicional al producto básico y se mide en el tiempo), a lo que los establecimientos contrastados del 43% son buenos, el 29% es regular y del otro 29% es mala.

### 2.3.3 Cortesía

Cuadro 2.3.3

Nº	CARACTERÍSTICA	BUENO	REG.	MALO
01	Saludarle al cliente	43%	43%	14%
02	Mirada de frente al hablarle	50%	14%	36%
03	Conversarle sobre las novedades del viaje	29%	21%	50%



Para percibir la calidad del servicio expresada en la cortesía se tomó en cuenta las características como:

**Saludo al cliente**, del 43% es buena esta característica, del 43% regular y del otro 14% es mala.

**Mirada de frente al hablarle**, del 50% de los hospedajes es buena esta característica, del 14% es regular y del otro 36% es mala.

**Conversarle (sobre las novedades del viaje)**, del 29 % de los hospedajes es buena esta característica, del 21% es regular y del 50% es mala.

### 2.3.4 Seguridad

#### a) Dentro del establecimiento

**Cuadro 2.3.4 (a)**

Nº	CONDICIONES	CUENTA	NO CUENTA
01	Cuenta con botiquín de primeros auxilios	36%	64%
05	Cuenta con extintor contra incendios	29%	71%
03	Cuenta con señales de seguridad en caso de sismos	14%	86%



El tema de seguridad es otra de las formas de percibir la calidad de un servicio y acá tuvimos en cuenta este factor dentro y fuera del establecimiento y para saber la seguridad dentro del establecimiento establecimos las condiciones que a continuación detallamos:

**Botiquín de primeros auxilios**, el 36% de los establecimientos de hospedaje cuenta, y el 64% no cuenta con botiquín.

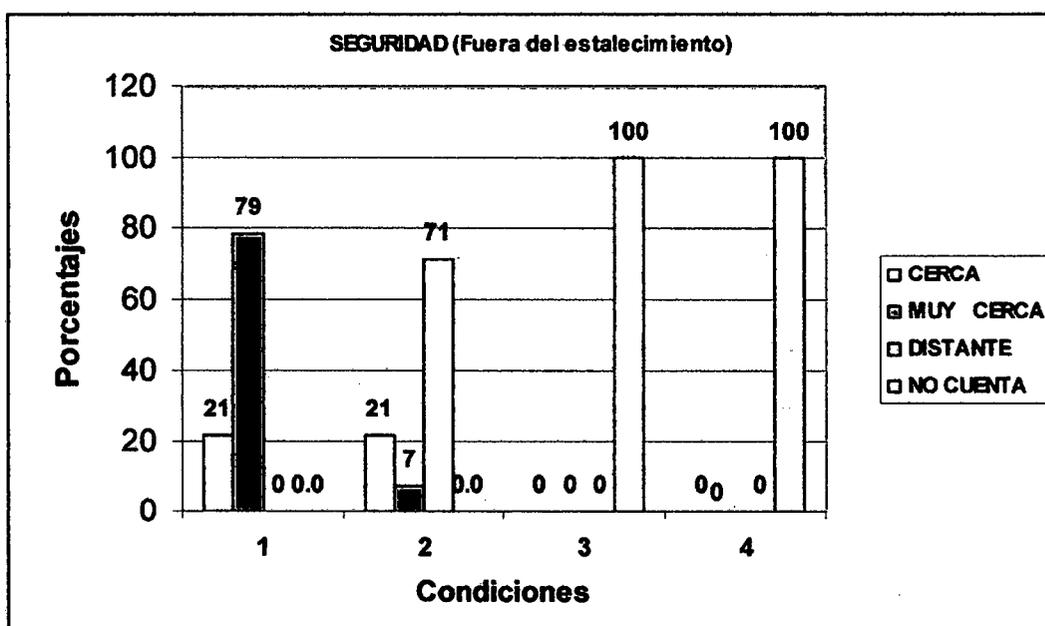
**Extintor contra incendios**, el 29% de los establecimientos cuenta con este implemento, y el 71% no cuenta.

**Señales de seguridad** (en caso de sismos), el 14 % cuenta con estas señales, el 86% no cuenta con estas señales en caso de sismo

c) Fuera del establecimiento

**Cuadro 2.3.4 (a)**

Nº	SERVICIO	CERCA	MUY CERCA	DIST	NO CUENTA
01	Hospital, posta médica, clínica	21%	79%	0%	0%
02	Comisaría PNP	21%	7%	71%	0%
03	Compañía de Bomberos	0%	0%	0%	100%
04	Servicio de serenazgo	0%	0%	0%	100%



La seguridad fuera del establecimiento arrojó el siguiente resultado:

**Hospital posta médica y clínicas** (cuan cerca esta ubicado este servicio respecto al hospedaje), del 21% de los establecimientos esta cerca este servicio y del 79 % esta muy cerca.

**Comisaría PNP**, el 21% de los establecimientos esta cerca al servicio, el 7 % esta muy cerca, y el 71 % esta distante.

**Compañía de bomberos**, el 100% de los establecimientos no cuenta con este servicio.

**Servicio de serenazgo**, el 100% de los establecimientos no cuenta con este servicio

### 3. Resultados de la evaluación a los establecimientos de Restauración en la ciudad de Chachapoyas

En la ciudad de Chachapoyas se encuentran la mayoría de restaurantes del corredor, es por ello que aquí podemos encontrar establecimientos que ofertan comida típica de la zona, restaurantes vegetarianos, chifa y una serie de cafés bar.

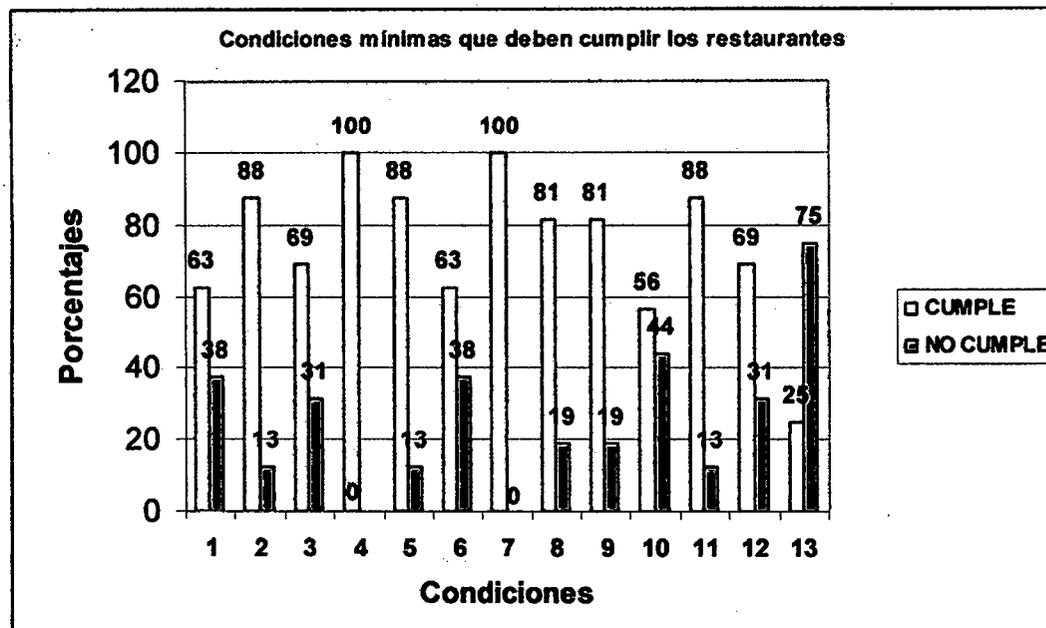
En la presente investigación se consideró para todos ellos parámetros de acuerdo a las exigencias mínimas para su funcionamiento establecidas por el MINCETUR, así como condiciones para atender a los turistas de la tercera edad y como otro de los puntos a evaluar se consideró a la percepción de la calidad del servicio.

#### 3.1 Condiciones mínimas que deben cumplir los restaurantes

Las condiciones mínimas que deben cumplir los establecimientos de alimentación y que son materia de evaluación de esta parte de los resultados, están en función a lo establecido en el reglamento para este tipo de empresas que maneja el MINCETUR.

**Cuadro 3.1**

Nº	CONDICIONES	CUMPLE	NO CUMPLE
01	Ingreso general y para servicio	63%	38%
02	Servicios higiénicos general para damas y caballeros	88%	12%
03	Recepción donde además se ubicará el servicio de teléfono	69%	31%
04	Comedor	100%	0%
05	Extintor de incendios	88%	12%
06	Ventilación en todas las instalaciones	63%	37%
07	Cocina	100%	0%
08	Sistema de conservación de alimentos agua fría y caliente	81%	19%
09	Campana extractora y refrigeradora	81%	19%
10	Servicios higiénicos para el personal	56%	44%
11	Mozos	88%	12%
12	Jefes de cocina	69%	31%
13	Jefes de comedor	25%	75%



Para el caso de los establecimientos de restauración, se evaluó de similar manera que en los establecimientos de hospedaje, es así que primero se recogió la información si cumplen con las condiciones mínimas para los establecimientos de restauración cuyos refutados tenemos:

**Ingreso general y otro para el servicio**, el 63% de los restaurantes cumple la condición y el 37% no cumple la condición.

**Servicios higiénicos** (general, para damas y caballeros), el 88% cumple la condición y el 12% no cumple.

**Área de recepción**, donde además se ubicará el servicio de teléfono, el 69% cumple y el 31% no cumple.

**Área comedor**, el 100% de los establecimientos cumple.

**Extintor contra incendios**, el 88% cumple y el 12% no cumple la condición.

**Ventilación en todas las instalaciones**, el 62% cumple y el 38% no cumple.

**Área de cocina** el 100% de los restaurantes evaluados cumplen la condición.

**Sistema de conservación de alimentos** (agua fría y caliente), el 81% de los establecimientos cumple y el 19% no cumple.

**Campana extractora y refrigeradora**, el 81% de los restaurantes cumple y el 19% no cumple.

**Servicios higiénicos para el personal**, el 56% cumplen y el 44% no cumplen.

**Mozos** , el 88% cumple y el 12% no cumple.

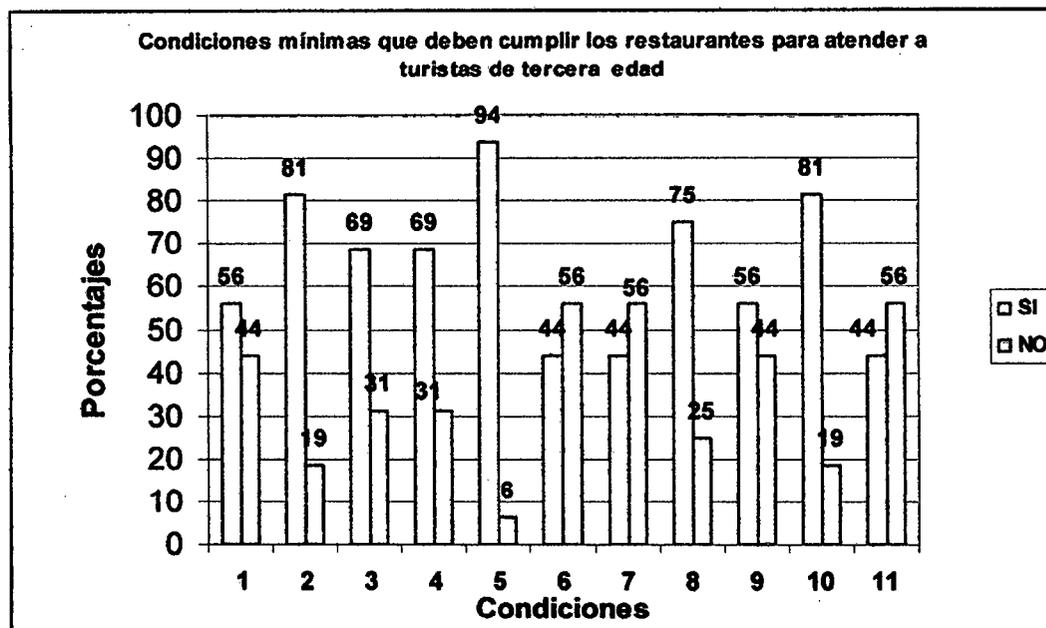
**Jefes de cocina**, el 69% cumple la condición y el 31% no cumple.

**Jefes de comedor**, el 25% cumple la condición y el 75% no cumple la condición.

### 3.2 Condiciones mínimas que deben cumplir los restaurantes para atender a turistas de tercera edad

**Cuadro 3.2**

Nº	CONDICIONES	CUMPLE	NO CUMPLE
01	Los mozos deben de estar preparados para leerles el menú	56%	44%
02	Debe haber una ruta accesible de trayecto para llegar al restaurante	81%	19%
03	5 % de los sitios en las mesas deben tener al menos 69 cm. De espacio para las rodillas y un máximo de 86 cm. De altura de la mesa.	69%	31%
04	La ruta para llegar a las áreas acondicionadas para sentarse debe tener un ancho de 91 cm.	69%	31%
05	Los menús deben ser platos sin mucho aderezo y de fácil digestión	94%	6%
06	Si hay dos niveles estos deben de contar con los mismos platos y las mismas amenidades	44%	56%
07	Si hay rampas estas deben de estar acondicionadas	44%	56%
08	Las rutas deben de ser accesibles a todos los ingresos	75%	25%
09	50% de los artículos deben de estar colocados en distancias accesibles	56%	44%
10	Ruta acondicionada hacia la caja	81%	19%
11	Debe haber rutas acondicionadas a las máquinas expendedoras	44%	56%



Para medir esta condición se tuvo en cuenta las condiciones mínimas requeridas para atender a los turistas de tercera edad según lo establecida por PROMPERU y aquí encontramos lo siguiente:

**Mozos preparados para leer y explicar el menú**, el 56% cumple y el 44% no cumple.

**Ingreso accesible** el 81% cumple la condición y el 19% no cumple.

**Altura de las mesas**, cinco por ciento de los sitios en las mesas deben tener al menos 69 cm. De espacio para las rodillas y un máximo de 86 cm. De altura de la mesa, el 69% de los restaurantes cumple y el 31% no cumple.

**Rutas** (para llegar a las áreas acondicionadas para sentarse) debe tener un ancho de 91cm., el 69% cumple la condición y el 31% no cumple.

**Los Menús**, deben ser platos sin mucho aderezo y de fácil digestión, el 94% de los establecimientos cumple y el 6% no cumple.

**Si hay dos niveles**, estos deben de contar con los mismos platos y las mismas amenidades, el 44% cumple la condición y el 56% no cumple.

**Rampas acondicionadas**, el 44% cumple la condición y el 56% de los restaurantes no cumplen la condición.

**Las Rutas de todos los ingreso**, deben de ser accesibles, el 75% de los restaurantes cumplen la condición y el 25% no cumplen.

**Los artículos** (el cincuenta por ciento deben de estar colocados en distancias accesibles), el 56% de los establecimientos cumple la condición y el 44% no cumple.

**Ruta hacia la caja** acondicionada, el 81% de los establecimientos cumple con la condición y el 19% no cumple.

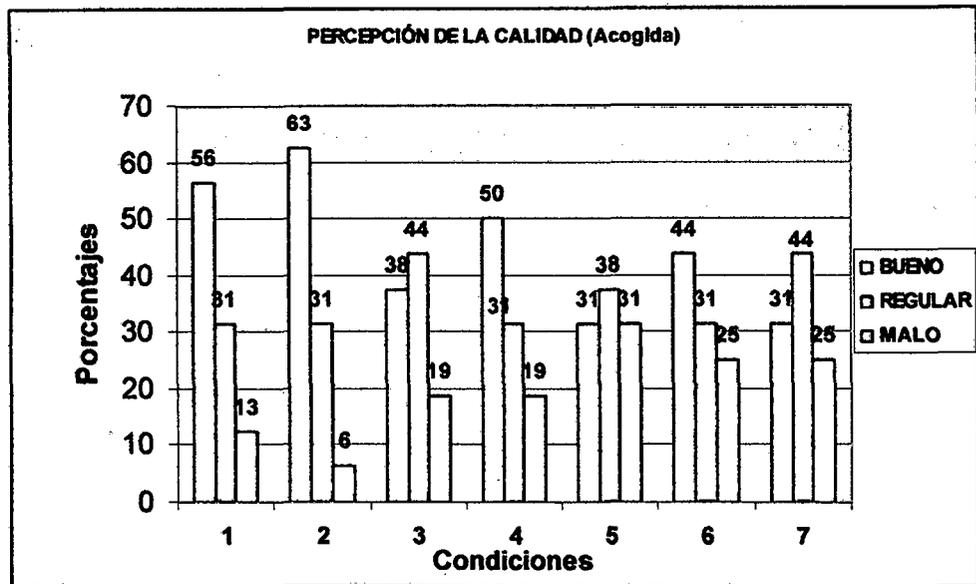
**Rutas a las máquinas expendedoras** (acondicionadas), el 44% cumple la condición, mientras que el 56% no cumple.

### 3.3 Percepción de la Calidad

#### 3.3.1 Acogida

Cuadro 3.3.1

Nº	CARACTERÍSTICA	BUENO	REG	MALO
01	Comunicación verbal, evidenciadas por las expresiones de saludo, y conversaciones que interesen al cliente.	56%	31%	13%
02	Expresiones de alegría, sonreír por el placer de brindar la atención.	63%	31%	6%
03	Comunicación por gestos y ademanes, los cuales pueden confirmar o contradecir a la bienvenida expresada por otros medios.	38%	44%	9%
04	Comunicación visual, mediante elementos físicos que acrecientan el sentimiento de bienestar y seguridad del cliente.	50%	31%	19%
05	Comunicación escrita, mediante folletos, trípticos y otros materiales de fácil lectura.	31%	38%	31%
06	Competencia del recepcionista, que se evidencie en la certeza de las respuestas a las inquietudes del cliente y la pronta solución de sus problemas.	44%	31%	25%
07	Materialidad de la acogida, que debe extenderse desde el primer contacto hasta la postventa.	31%	44%	25%



Para medir la percepción de calidad de los restaurantes se tuvo en cuenta características como:

**Comunicación verbal** (expresiones de saludo, y conversaciones que interesen al cliente), del 56% de los que atienden en los establecimientos de restáurate es buena, del 31% regular, y del 13% es mala.

**Expresiones de alegría** (sonreír por el placer de brindar la atención), del 63% es buena, del 31% regular y del 13% mala.

**Comunicación por gestos y ademanes**, (confirman o contradicen a la bienvenida expresada por otros medios), el 38% es buena, el 44% regular, y el 19% mala.

**Comunicación visual** (elementos físicos que acrecientan el sentimiento de bienestar y seguridad del cliente), del 50% de los restaurantes es buena, del 31% regular y del 19% es mala.

**Comunicación escrita** (folletos, trípticos y otros materiales de fácil lectura), del 31% es buena, del 38% es regular, del 31% es mala.

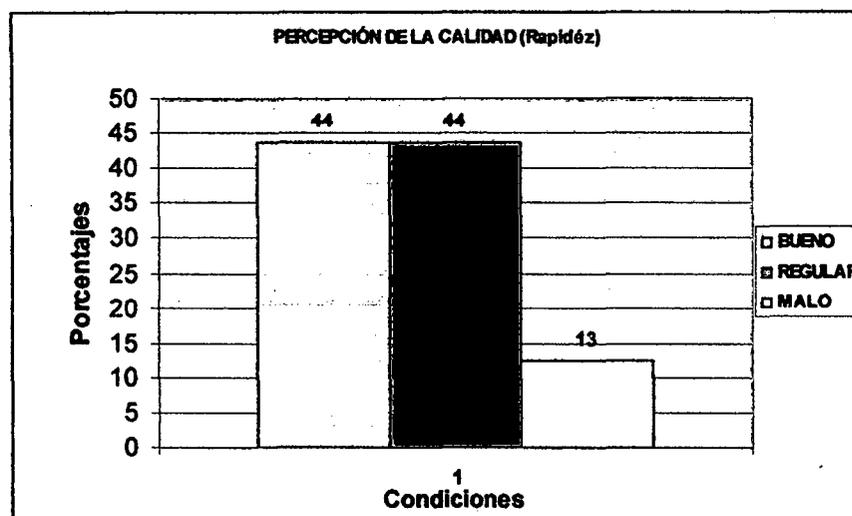
**Competencia del recepcionista** (certeza de las respuestas a las inquietudes del cliente y la pronta solución de sus problemas), del 44% de los restaurantes es buena, del 31% es regular y del 25% es mala.

**Materialidad de la acogida** (debe extenderse desde el primer contacto hasta la postventa), del 31% es buena, del 44% es regular y del 25% de los restaurantes es mala.

### 3.3.2 Rapidez

Cuadro 3.3.2

Nº	CARACTERÍSTICA	BUENO	REG	MALO
01	Prontitud en la prestación de algún servicio complementario o adicional al producto básico y se mide en el tiempo	44%	44%	12%

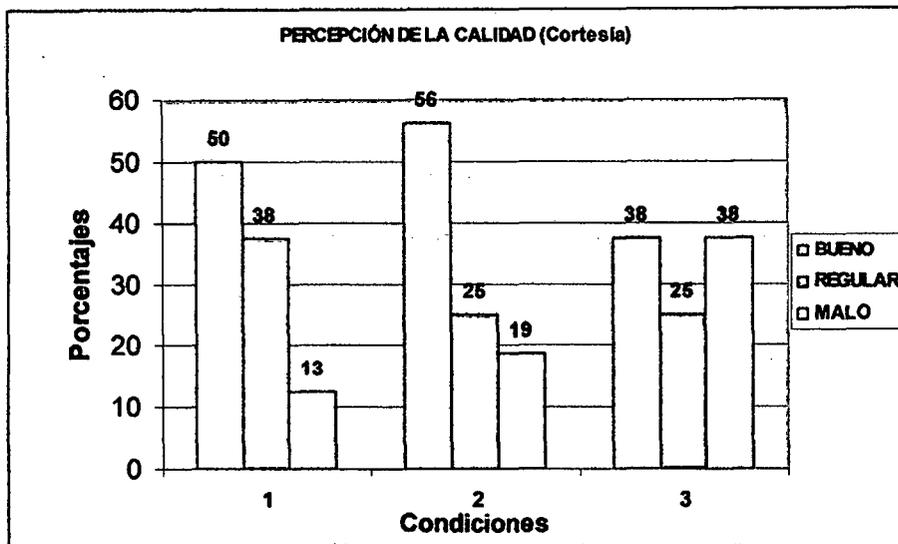


Para percibir la rapidez del servicio se tuvo la siguiente característica: **Prontitud en la prestación de algún servicio complementario** (adicional al producto básico y se mide en el tiempo), del 44% de los establecimientos de restauración es bueno, del 44% es regular y del 12 % de restaurantes es malo.

### 3.3.3 Cortesía

Cuadro 3.3.3

Nº	CARACTERÍSTICA	BUENO	REG	MALO
01	Saludarle al cliente	50%	38%	12%
02	Mirada de frente al hablarle	56%	25%	19%
03	Conversarle sobre las novedades del viaje	38%	25%	37%



Para percibir la calidad también se tiene en cuenta la cortesía y dentro de esta se tiene características como:

**Saludo al cliente**, ante esta característica se tiene que del 50% de los restaurantes es buena, del 38% es regular y del 12% es mal.

**Mirada de frente al hablarle**, del 58% de los que atienden en los restaurantes es buena esta característica, del 25% es regular y del 19% es mala.

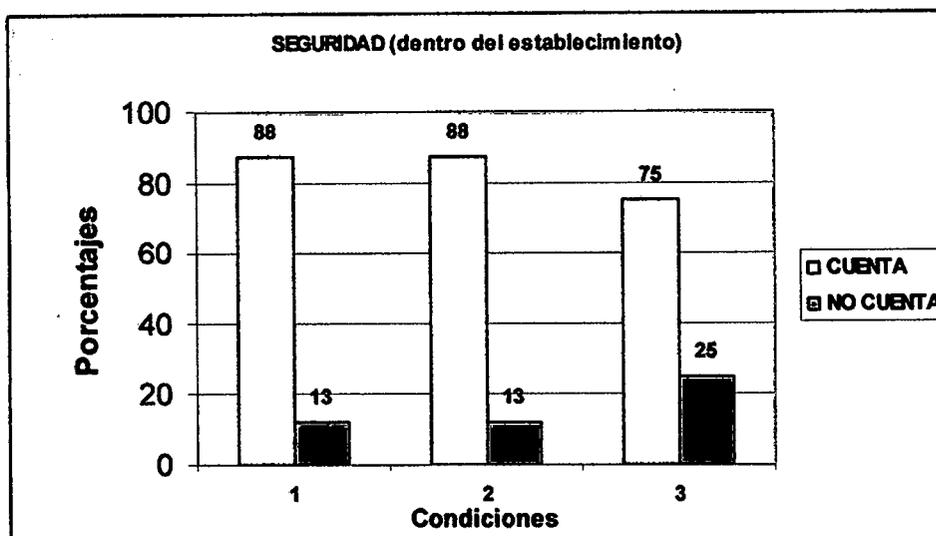
**Conversarle (sobre las novedades del viaje)**, del 38% es buena, del 25% regular y del 37% es mala.

### 3.3.4 Seguridad

#### a) Dentro del establecimiento

**Cuadro 3.3.4(a)**

Nº	CONDICIONES	CUENTA	NO CUENTA
01	Cuenta con botiquín de primeros auxilios	88%	12%
05	Cuenta con extintor contra incendios	88%	12%
03	Cuenta con señales de seguridad en caso de sismos	75%	25%



La seguridad también se debe tener en cuenta a la hora de percibir la calidad del servicio de restauración es por eso que consideramos a esta, dentro y fuera del restaurante teniendo en cuenta condiciones como:

**Botiquín de primeros auxilios**, cuenta con botiquín de primeros auxilios, el 88% de restaurantes cuenta y el 12% no cuenta.

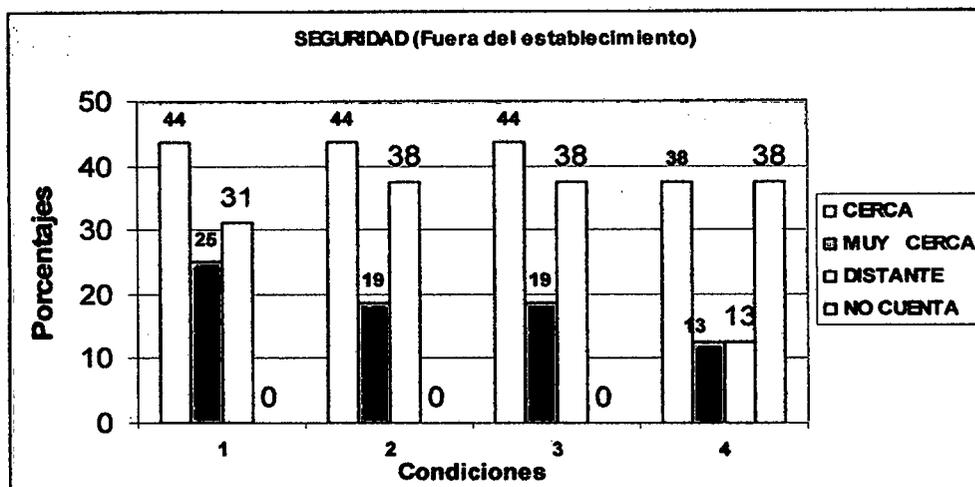
**Extintor contra incendios**, el 88% de los restaurantes cuenta, y el 12% no cuenta.

**Señales de seguridad** (en caso de sismos), el 75% de los establecimientos cuenta, mientras que el 25% no cuenta.

**b) Fuera del establecimiento**

**Cuadro 3.3.4(b)**

Nº	SERVICIO	CERCA	MUY CERCA	DIST	NO CUENTA
01	Hospital, posta médica, clínica	44%	25%	31%	0%
02	Comisaría PNP	44%	12%	38%	0%
03	Compañía de Bomberos	44%	12%	38%	0%
04	Servicio de serenazgo	38%	12%	13%	38%



Para el caso de la seguridad fuera del establecimiento se tuvo las siguientes condiciones:

**Hospital posta médica y clínicas** (cuan cerca esta ubicado este servicio respecto al restaurante), el 44% de los restaurantes esta cerca, el 25% esta muy cerca y el 31% distante.

**Comisaría PNP**, el 44% de los establecimientos esta cerca, el 19% esta muy cerca y el 38% esta distante.

**Compañía de bomberos**, el 44% esta cerca, el 19% esta muy cerca y el 38% esta distante.

**Servicio de serenazgo**, el 38% de los restaurantes esta cerca, el 13 % esta muy cerca, el 13% esta distante y el 38% no cuenta con este servicio.

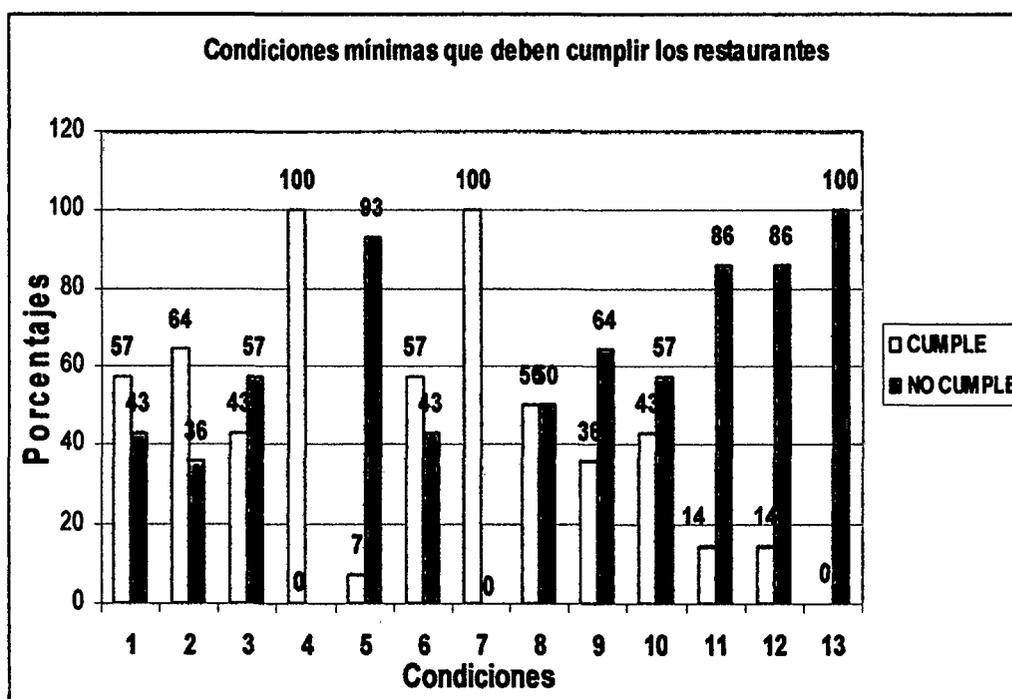
Cabe destacar que se considera como servicio de serenazgo a la vigilancia que se hace en la ciudad durante las noches por personas particulares que recorren desde las 11: 00 pm. Cuidando los establecimientos comerciales y casa particulares.

**4. Resultados de la evaluación a los establecimientos de Restauración en la ruta de Chachapoyas - Kuélap**

**4.1 Condiciones mínimas que deben cumplir los restaurantes**

**Cuadro 4.1**

Nº	CONDICIONES	CUMPLE	NO CUMPLE
01	Ingreso general y para servicio	57%	43%
02	Servicios higiénicos general y para damas y caballeros	64%	36%
03	Recepción donde además se ubicará el servicio de teléfono	43%	57%
04	Comedor	100%	0%
05	Extintor de incendios	7%	93%
06	Ventilación en todas las instalaciones	57%	43%
07	Cocina	100%	0%
08	Sistema de conservación de alimentos agua fría y caliente	50%	50%
09	Campana extractora y refrigeradora	36%	64%
10	Servicios higiénicos para el personal	43%	57%
11	Mozos	14%	86%
12	Jefes de cocina	14%	86%
13	Jefes de comedor	0%	100%



Para los establecimientos de restauración que existen en la ruta turística de Chachapoyas a Kuélap, se tuvo en cuenta las mismas condiciones mínimas establecidas por el Reglamento de Restaurantes emitido por el Mincetur y estos son:

**Ingreso general y otro para el servicio**, el 57% de los establecimientos cumple la condición y el 43% no cumple la condición.

**Servicios higiénicos** (general, para damas y caballeros), el 64% cumple la condición y el 36% no cumple.

**Área de recepción**, (donde además se ubicará el servicio de teléfono), el 43% de los establecimientos cumple y el 57% no cumple.

**Área de comedor**, 100% de los establecimientos cumplen la condición.

**Extintor contra incendios**, el 7% cumple la condición y el 93% no cumple.

**Ventilación en todas las instalaciones**, el 57% cumple la condición y el 43% no cumple la condición.

**Área de cocina**, el 100% de los restaurantes cumple.

**Sistema de conservación de alimentos** (agua fría y caliente), el 50% de los establecimientos cumplen con la condición, mientras que, el otro 50% no cumplen.

**Campana extractora y refrigeradora**, el 36% cumple y el 64% no cumple la condición.

**Servicios higiénicos para el personal**, el 43% cumple la condición y el 57% no cumple.

**Mozos**, el 14 % cumple la condición y el 86% no cumple la condición.

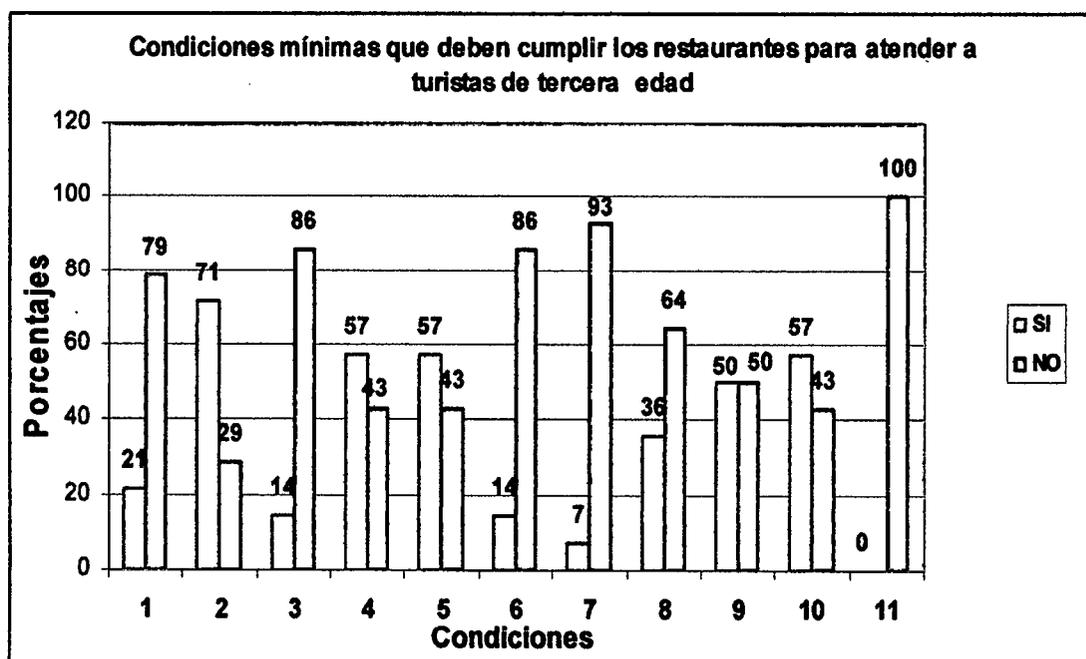
**Jefes de cocina**, el 14% cumple y el 86% no cumple.

**Jefes de comedor**, el 100% de los establecimientos no cumple la condición.

## 4.2 Condiciones mínimas que deben cumplir los restaurantes para atender a turistas de tercera edad

Cuadro 4.2

Nº	CONDICIONES	CUMPLE	NO CUMPLE
01	Los mozos deben de estar preparados para leerles el menú	21%	79%
02	Debe haber una ruta accesible de trayecto para llegar al restaurante	71%	29%
03	5 % de los sitios en las mesas deben tener al menos 69 cm. De espacio para las rodillas y un máximo de 86 cm. De altura de la mesa.	14%	86%
04	La ruta para llegar a las áreas acondicionadas para sentarse debe tener un ancho de 91cm.	57%	43%
05	Los menús deben ser platos sin mucho aderezo y de fácil digestión	57%	43%
06	Si hay dos niveles estos deben de contar con los mismos platos y las mismas amenidades	14%	86%
07	Si hay rampas estas deben de estar acondicionadas	7%	93%
08	Las rutas deben de ser accesibles a todos los ingresos	36%	64%
09	50% de los artículos deben de estar colocados en distancias accesibles	50%	50%
10	Ruta acondicionada hacia la caja	57%	43%
11	Debe haber rutas acondicionadas a las máquinas expendedoras	0%	100%



Para las condiciones mínimas que deben cumplir los establecimientos de restauración para atender a turistas de la tercera edad se obtuvo:

**Los mozos preparados para leer y explicar**, el 21% cumple la condición y el 79% no cumple.

**Ingreso al accesible**, debe haber una ruta accesible de trayecto para llegar al restaurante, el 71% cumple la condición y el 29% no cumple.

**Altura de las mesas**, cinco por ciento de los sitios en las mesas deben tener al menos 69 cm. De espacio para las rodillas y un máximo de 86 cm. De altura de la mesa, el 14% cumple la condición y el 86% no cumple.

**Las rutas** (para llegar a las áreas acondicionadas para sentarse) deben tener un ancho de 91cm. El 57 % cumple la condición y el 43% no cumple.

**Los Menús**, deben ser platos sin mucho aderezo y de fácil digestión, el 57% cumple con la condición y el 43% no cumple la condición.

**Si hay dos niveles**, si hay dos niveles estos deben de contar con los mismos platos y las mismas amenidades, el 14% cumple y el 86% no cumple.

**Rampas acondicionadas**, para la condición, si hay rampas estas deben de estar acondicionadas el 7% cumple la condición y el 93% no cumple la condición.

**Las Rutas de todos los ingreso** deben de ser accesibles, el 36 % cumple la condición y el 64% no cumple.

**Los artículos** (el cincuenta por ciento deben de estar colocados en distancias accesibles), el 50% cumple la condición y el 50% no cumple.

**Ruta hacia la caja** acondicionada, el 57% cumple la condición y el 43% no cumple.

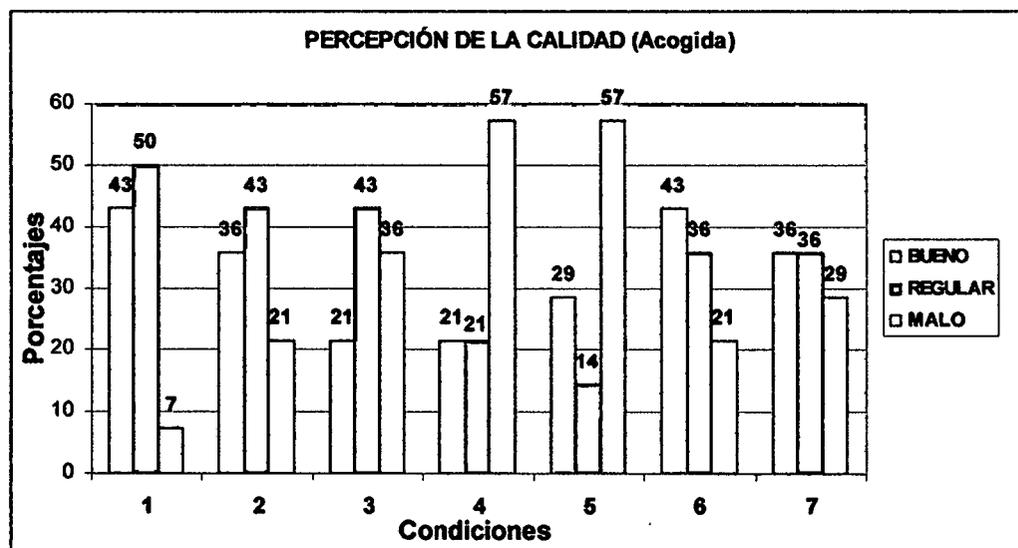
**Rutas a las máquinas expendedoras** (acondicionadas), el 100% no cumple la condición

### 4.3 Percepción de la Calidad

#### 4.3.1 Acogida

Cuadro 4.3.1

Nº	CARACTERÍSTICA	BUENO	REG	MALO
01	Comunicación verbal, evidenciadas por las expresiones de saludo, y conversaciones que interesen al cliente.	43%	50%	7%
02	Expresiones de alegría, sonreír por el placer de brindar la atención.	36%	43%	21%
03	Comunicación por gestos y ademanes, los cuales pueden confirmar o contradecir a la bienvenida expresada por otros medios.	21%	43%	36%
04	Comunicación visual, mediante elementos físicos que acrecientan el sentimiento de bienestar y seguridad del cliente.	22%	21%	57%
05	Comunicación escrita, mediante folletos, trípticos y otros materiales de fácil lectura.	29%	14%	57%
06	Competencia del recepcionista, que se evidencie en la certeza de las respuestas a las inquietudes del cliente y la pronta solución de sus problemas.	43%	36%	21%
07	Materialidad de la acogida, que debe extenderse desde el primer contacto hasta la postventa.	36%	36%	28%



Para la percepción de calidad se consideró acogida y dentro de esta las características a cumplir como son:

**Comunicación verbal** (expresiones de saludo, y conversaciones que interesen al cliente), del 43% de los establecimientos de restaurante, es bueno, del 50% regular y del 7% es malo.

**Expresiones de alegría** (sonreír por el placer de brindar la atención), del 36% es bueno, del 43% regular y del 21% es malo.

**Comunicación por gestos y ademanes**, (confirman o contradicen a la bienvenida expresada por otros medios), del 21% es bueno, del 43% es regular y del 36% es malo.

**Comunicación visual** (elementos físicos que acrecientan el sentimiento de bienestar y seguridad del cliente), del 22% es bueno, del otro 21% regular y del 57% es malo.

**Comunicación escrita** (folletos, trípticos y otros materiales de fácil lectura), del 29% es buena, del 14% regular y del otro 57% es malo.

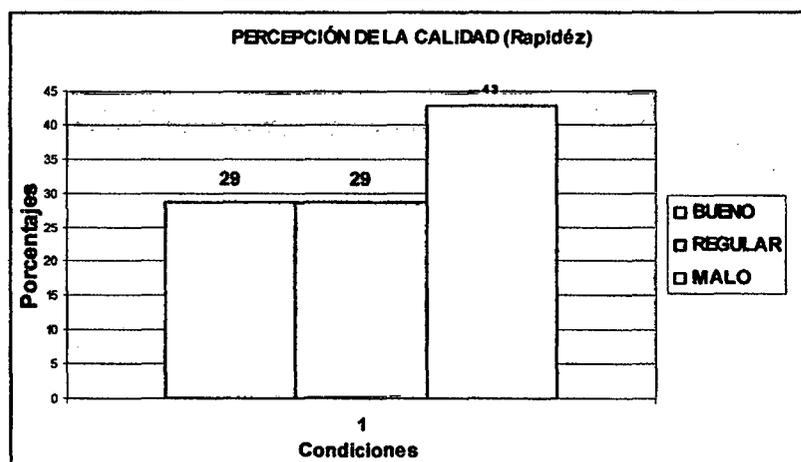
**Competencia del recepcionista** (certeza de las respuestas a las inquietudes del cliente y la pronta solución de sus problemas), del 43% es buena, del 36% regular y del otro 21% es malo.

**Materialidad de la acogida** (debe extenderse desde el primer contacto hasta la postventa), del 36% es bueno, del 36% es malo y del 28% es malo.

### 4.3.2 Rapidez

Cuadro 4.3.2

Nº	CARACTERÍSTICA	BUENO	REG	MALO
01	Prontitud en la prestación de algún servicio complementario o adicional al producto básico y se mide en el tiempo	29%	29%	42%



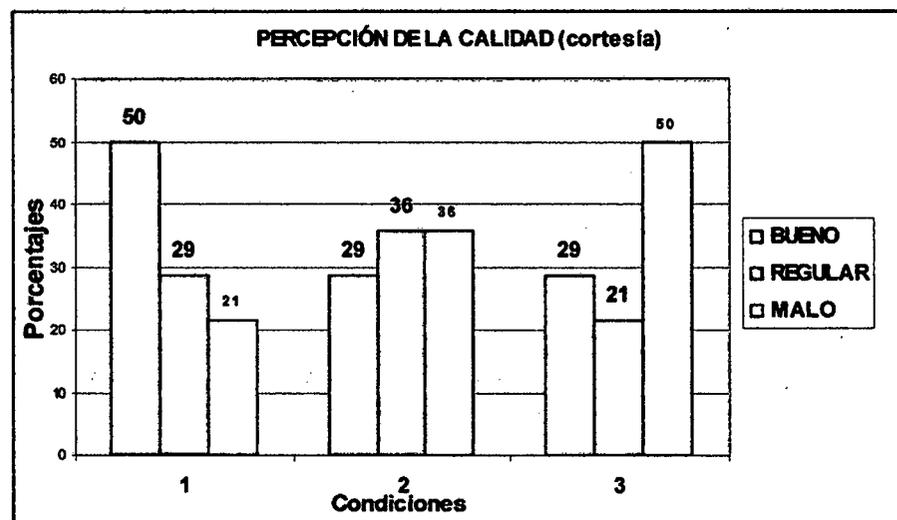
La calidad también se percibe por la rapidez y para esto se tuvo en cuenta la siguiente característica:

**Prontitud en la prestación de algún servicio complementario** (adicional al producto básico y se mide en el tiempo), del 29% de los restaurantes es buena esta característica, del otro 29% regular y del 42 % es malo

### 4.3.3 Cortesía

Cuadro 4.3.3

Nº	CARACTERÍSTICA	BUENO	REG	MALO
01	Saludarle al cliente	50%	29%	21%
02	Mirada de frente al hablarle	29%	36%	35%
03	Conversarle sobre las novedades del viaje	29%	21%	50%



La calidad también se percibe por la cortesía y acá se tomo las siguientes características:

**Saludo al cliente**, ante esta característica se tiene que, del 50% de los restaurantes es buena, del 29% regular y del 21% es malo.

**Mirada de frente al hablarle**, del 29% es buena, del 36% es regular y del otro 35% es malo.

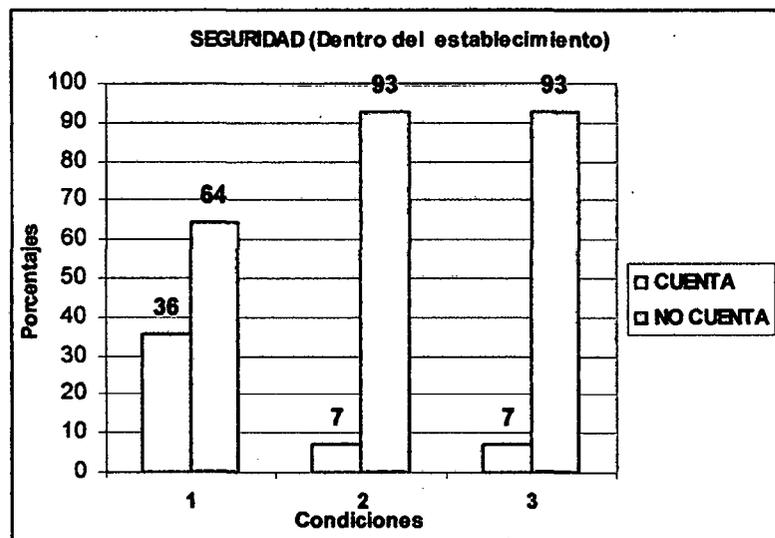
**Conversarle** (sobre las novedades del viaje), del 29% es buena del 21% regular y del 50% es malo.

#### 4.3.4 Seguridad

##### a) Dentro del establecimiento

Cuadro 4.3.4 (a)

N°	CONDICIONES	CUENTA	NO CUENTA
01	Cuenta con botiquín de primeros auxilios	36%	64%
05	Cuenta con extintor contra incendios	7%	93%
03	Cuenta con señales de seguridad en caso de sismos	7%	93%



Para la percepción de seguridad dentro del restaurante se tuvo en cuenta las condiciones:

**Botiquín de primeros auxilios**, el 36% cumple la condición, y el 64% no cumple la condición.

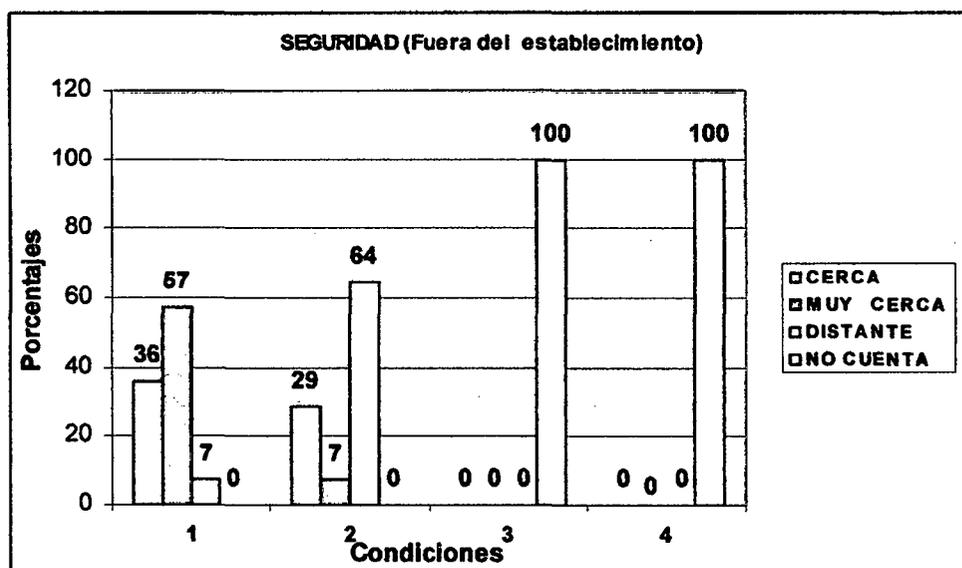
**Extintor contra incendios**, el 7% de los restaurantes de la ruta cumple y el 93% no cumple.

**Señales de seguridad** (en caso de sismos), el 7% cumple y el 93% no cumple la condición.

d) Fuera del establecimiento

Cuadro 4.3.4 (b)

N°	SERVICIO	CERCA	MUY CERCA	DIST.	NO CUENTA
01	Hospital, posta médica, clínica	36%	57%	7%	0%
02	Comisaría PNP	29%	7%	64%	0%
03	Compañía de Bomberos	0%	0%	0%	100%
04	Servicio de serenazgo	0%	0%	0%	100%



Para el caso de seguridad fuera del establecimiento, tenemos a que dista el de servicios como:

**Hospital posta médica y clínicas** (cuan cerca esta ubicado este servicio respecto al restaurante), aquí el 36% de los restaurantes esta cerca, el 57% esta muy cerca y el 7% esta distante.

**Comisaría PNP**, el 29% de los restaurantes esta cerca de este servicio, el 7% esta muy cerca, el 64% esta distante del servicio.

**Compañía de bomberos**, el 100% de los establecimientos no cuenta con este servicio.

**Servicio de serenazgo**, el 100% de restaurantes no cuenta con el servicio de serenazgo.

5. **CUADROS MATRIZ DE ENTREVISTAS A PROPIETARIOS DE HOSPEDAJE Y RESTAURANTES CORREDOR TURISTICO  
CHACHAPOYAS – KUELAP**

5.1 El Tingo y Nuevo Tingo

N°	PREGUNTA	NOMBRE DEL PROPIETARIO					CONCLUSIONES
		Luis Adriasen Peña	Santiago Chávez Rivera	María Cisneros de León	Mery Horna Chávez	Ángela María Rojas Llanos	
01	¿Cuál es el Nombre o razón Social del Establecimiento?	Restaurante Kuelap	Restaurant Hospedaje El Tingo	Casa Hospedaje León	Restaurante Hospedaje “La Portada de Kuélap”	Restaurante (no tiene nombre)	-----
02	¿Cuál es la frecuencia con la que reciben turistas en su establecimiento?	Todos los días	Todos los días	En temporadas altas junio, julio y agosto.	Poco debido a que estamos recién y bno teníamos propaganda.	Hece poco que he abierto el establecimiento solo he recibido excursionistas	Por ser este lugar paso obligatorio a Kuélap los turistas hacen uso de estos servicios a diario
03	Ha recibido usted turistas de Tercera edad en su establecimiento.	Si siempre vienen, cuando pasan a Kuélap	Bueno si el año pasado en agosto vino un grupo.	Justo la Semana pasada recibí un grupo de 30	Aun no	Aun no	La mayoría de los establecimientos a recibido turistas de tercera edad.
04	De que parte del país fueron los visitantes de tercera edad que atendió en su establecimiento.	De Cajamarca De La selva De Lima De todas partes	No les he preguntado pero creo que de Cajamarca	De Cajamarca	-----	-----	Este segmento de turistas procede de los departamentos más cercanos.
05	Le solicitaron alguna característica especial a la hora de brindarles el servicio	Bueno hubo tres que quisieron dieta.	No nada lo que teníamos trucha pidieron la mayoría	No por que dijeron que les gusta el clima, sugieren que se amplié el Hospedaje	-----	-----	Bueno en cuanto a preferencias no tienen algo particular
06	Considera usted importante este segmento de turistas	Si por supuesto por que son turistas como cualquiera	Si por que estas personas hay que tratarles bien por que son de edad.	Si por que son personas que ya están delicadas hay que tratarles con respeto	Si por que tienen experiencia	Si por que ellos son como niños y quieren comidas blandas.	Los entrevistados consideran que este segmento es importante para el turismo y se les debe dar un buen trato
07	Estaría usted dispuesta ha recibir capacitaciones a cerca de cómo atender a los turistas de tercera edad.	Por supuesto que si.	Si por que este segmento bebemos saber como tratarles	Si pues las capacitaciones se debe dar por las municipalidades, (Primeros auxilios y atención al turista)	Si, el día que se de me gustaría que me inviten, para saber como atender a los turistas	Si, en atención al turista ya que este es una zona de paso a Kuélap	Se urge la capacitación a los prestadores de estos servicios en temas relacionados a atención al turista.

## 5.2 Longuita - María

N°	PREGUNTA	NOMBRE DEL PROPIETARIO						CONCLUSIONES
		Francisca Torres Revilla	Claudina López Chuquipa	Fausto López Muñoz	Olga Astequi Inga	María Magdalena Torres Tuesta	Rosa Magna Castañeda Julca	
01	¿Cuál es el Nombre o razón Social del Establecimiento?	Bar Bodega "Dany y Jesica"	Casa Hospedaje el Torreón	Hospedaje Cucha Cuella	Restaurante y Hospedaje el Mirador	Casa Hospedaje Huichimal	Casa Hospedaje el Gran Shubet	-----
02	¿Cuál es la frecuencia con la que reciben turistas en su establecimiento?	Dos veces por semana	Semanalmente o a veces al mes	En temporada alta hay y en baja mas son nacionales.	Dos veces por semana.	Semanal	Todos los días	Como se ve en las respuestas el flujo turístico en estos distritos es permanente
03	Ha recibido usted turistas de Tercera edad en su establecimiento.	Aun no	Si hace poco	Frecuentemente Hace tres semanas	Si casi todo el tiempo	Si	Si	Tienen experiencias de recibir turistas de este segmento.
04	De que parte del país fueron los visitantes de tercera edad que atendió en su establecimiento.	-----	Cajamarca	Cajamarca	Lima	Trujillo	Lima	Los departamentos de Cajamarca y Lima aportan mas turistas de este segmento.
05	Le solicitaron alguna característica especial a la hora de brindarles el servicio	-----	Que se ponga Restaurant acá en el Hospedaje	Que se implemente mas, agua caliente	Son muy exigentes, caldo de gallina y locritos de la zona	Le hecho una rebaja	Si, Sopa de verduras sopa dietas y tortillas de verduras	Las exigencias de estos turista esta relacionado al precio y la calidad.
06	Considera usted importante este segmento de turistas	Si por que yo conozco de todo tipo de comida	Si	Si	Si	Si por su edad, necesitan paciencia cariño amor.	Si, por que ellos necesitan mas atención por su misma edad.	La mayoría considera importante a este segmento, por ser un grupo que necesita afecto y respeto
07	Estaría usted dispuesta ha recibir capacitaciones a cerca de cómo atender a los turistas de tercera edad.	Si en atención a todo tipo de turistas.	Si por que nos falta conocer de estos temas	Si, con convenios de la municipalidad y la UNAT-A	Si, por que nos serviria bastante por que los propietarios desconocemos los gustos del cliente	Si, anteriormente recibimos por parte de Caritas pero genérico.	Si, que los estudiantes de la UNAT den capacitación en atención a los turistas	La mayoría de los entrevistados quieren una urgente capacitación en temas de atención al cliente.

### 5.3 La Malca y Quisango

N°	NOMBRE DEL PROPIETARIO PREGUNTA	Floris Valqui Ramos	CONCLUSIONES
01	¿Cuál es el Nombre o razón Social del Establecimiento?	Restaurante Los Balcones de Kuélap.	-----
02	¿Cuál es la frecuencia con la que reciben turistas en su establecimiento?	Diario e inter diario	Por ser este el punto de fin carretera los turistas hace uso casi obligado de este servicio.
03	Ha recibido usted turistas de Tercera edad en su establecimiento.	Si hace seis meses	Es muestra de que tienen experiencia de las exigencias de los turistas de tercera edad
04	De que parte del país fueron los visitantes de tercera edad que atendió en su establecimiento.	Arequipa	Nuevamente nos muestra, que son de los clubes de tercera edad de las ciudades mas grandes del país que visitan Kuélap
05	Le solicitaron alguna característica especial a la hora de brindarles el servicio	Caldo de gallina y dentro del grupo hubieron algunos que pidieron platos sin nada de grasa	Como se puede ver las exigencias esta relacionado a la dieta alimenticia
06	Considera usted importante este segmento de turistas	Si por que son gente de avanzada edad y merecen un trato especial.	El trato esta relacionado a su edad esto por la gratitud y respeto que se tiene a estas personas
07	Estaría usted dispuesta ha recibir capacitaciones a cerca de cómo atender a los turistas de tercera edad.	Estoy de acuerdo ya que nos permitirá recibir mejor a los turistas	Nuevamente se hace notar el interés que se tiene por la urgente capacitación, que les permita mejorar el servicio

#### 5.4 Entrevista la los propietarios y/o trabajadores de los Hospedajes de Chachapoyas

N°	PREGUNTA	NOMBRE DEL PROPIETARIO			CONCLUSIONES
		Rosario del Pilar Muñoz García	Valeriano Briceño Tuesta	Marlene Portocarrero López	
01	¿Cuál es el Nombre o razón Social del Establecimiento?	Hostal Revash.	Hotel Kuélap	Hotel Puma Urco	-----
02	¿Cuál es la frecuencia con la que reciben turistas en su establecimiento?	Todos los días pero la mayoría extranjeros	En temporadas altas hay muchos y en estas épocas son mas nacionales	A diario	La respuestas demuestran que los turistas llegan a la ciudad de Chachapoyas a diario.
03	Ha recibido usted turistas de Tercera edad en su establecimiento.	No	Si	Si, a inicios de año	Dos de los tres entrevistados tienen experiencia con recepción a turistas de tercera edad
04	De que parte del país fueron los visitantes de tercera edad que atendió en su establecimiento.	-----	Lima	Lima	Lima es el principal emisor de turistas de tercera edad
05	Le solicitaron alguna característica especial a la hora de brindarles el servicio	-----	Rebajas en las habitaciones descuentos de cinco soles se les hace	Si ellos viajan con una persona encargada, quien da las recomendaciones si son alérgicos y les ponemos frazadas antialérgicas y se les da habitaciones sin alfombras	Las respuestas nos demuestran que estos turistas siempre viajan en grupo, por lo que buscan un descuento en el precio por el servicio
06	Considera usted importante este segmento de turistas	Si, por que todos tienen derecho a viajar, por que en esta edad tienen mas tiempo	Si, claro es importante tener afluencia de turistas	Si, es muy importante por que ellos están en una edad y se les debe tener un trato especial, y como son jubilados tiene su sueldo para conocer otros destinos	Los tres establecimientos consideran importantes a este segmento por considerarlos un cliente como cualquiera.
07	Estaría usted dispuesta ha recibir capacitaciones a cerca de cómo atender a los turistas de tercera edad.	Si, por que a la tercera edad hay que tratarles como a niños y las capacitaciones todas son buenas	Si, yo y mi personal que laboramos acá	Si, hemos venido siendo capacitados por CTN, y no sería demás recibir mas capacitaciones	Todos los entrevistados consideran importante la capacitación, y muestran interés en asistir a estos cursos

### 5.5 Entrevista a propietarios de Restaurantes de la ciudad de Chachapoyas

N°	PREGUNTA	NOMBRE DEL PROPIETARIO Amelia Bonifaz de Tuesta	No aceptó la entrevista	No aceptó la entrevista	CONCLUSIONES
01	¿Cuál es el Nombre o razón Social del Establecimiento?	Restaurant Turístico las Chozas de Marliza	Bar Restaurant "Kuélap"	Restaurant "Las Rocas"	-----
02	¿Cuál es la frecuencia con la que reciben turistas en su establecimiento?	Siempre dos a tres veces a la semana	No aceptó la entrevista	No aceptó la entrevista	Por su ubicación es frecuente la atención a turistas nacionales.
03	Ha recibido usted turistas de Tercera edad en su establecimiento.	Siempre vienen	-----	-----	Por la tención y estrato de la propietaria además de la infraestructura del lugar hace que lleguen los turistas a este restaurante.
04	De que parte del país fueron los visitantes de tercera edad que atendió en su establecimiento.	No sabría decirle	-----	-----	Por la poca disposición de personal no cuenta con un recepcionista que acoja a los turistas y puedan conversar de algo con ellos.
05	Le solicitaron alguna característica especial a la hora de brindarles el servicio	Sopas no muy condimentadas y con verduras, pero que no tengan huesos por que es dañino para la salud	-----	-----	Los turistas de tercera edad son muy exigentes en la alimentación, es por eso el pedido hecho en el restaurante
06	Considera usted importante este segmento de turistas	Si, por que los de la tercera edad siempre salen en grupos grandes	-----	-----	Se nota que a la propietaria le interesa por la cantidad de consumo.
07	Estaría usted dispuesta ha recibir capacitaciones a cerca de cómo atender a los turistas de tercera edad.	Si, ya que nunca se deja de aprender y es necesario aprender a tratar a los clientes como se debe	-----	-----	La propietaria demuestra mucho interés en las capacitaciones

Nota.- Los restaurantes seleccionados para la entrevista fueron escogidos al azar , pero debido a que los propietarios se negaron a ser entrevistados han quedado en blanco algunos recuadros, lo mismo que demuestra la gran deficiencia en calidad de servicio si tenemos en cuenta que para medir ello, se tiene en cuenta características como la acogida y la cortesía.

**6. DIRECTORIO DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE Y RESTAURACIÓN RUTA CHACHAPOYAS – KUELAP**

Nº	NOMBRE O RAZON SOCIAL	GIRO DEL NEGOCIO	DIRECCIÓN	TELEFONO	PROPIETARIO
01	Lodge "Villa Consuelo"	Hospedaje	Anexo San Isidro	041-813001	Lindon Pizarro
02	Hospedaje Restaurant "Virgen del Carmen"	Hospedaje y Restaurante	Tingo	041-813115	Santiago Chávez Rivera
03	Bar Restaurante "Kuélap"	Restaurante	Tingo	041-813115	Luis Adriasen Peña
04	Casa Hospedaje "León"	Hospedaje	Tingo	041-813115	María Cisneros de León
05	Hospedaje Restaurant "La Portada de Kuélap"	Hospedaje y Restaurante	Nuevo Tingo	041-830153	
06	Restaurant Hospedaje "Virgen de Natividad"	Hospedaje y Restaurante	Nuevo Tingo	041-830153	
07	Sin nombre	Restaurante	Nuevo Tingo	041-830153	Angela María Rojas LLanos
08	Restaurant Hospedaje "El Gran Shubeth".	Hospedaje y Restaurante	Anexo de Choctamal	041-813080	Rosa Magna Castañeda Julca
09	Choctamal Lodge	Hospedaje	Anexo Choctamal	041-813080	Rob Dhob
10	Bar Bodega "Jesica y Dany"	Restaurante	Longuita	041-813079	Francisca Torres Revilla
11	Casa Hospedaje "El Torreón"	Hospedaje	María	041-811493	Claudina López Chuquipa
12	Hospedaje "Huichimal"	Hospedaje	María	041-811493	María Magdalena López Tuesta
13	Casa Hospedaje Restaurant "Cucha Cuella"	Hospedaje y Restaurante	María	041-811493	Fausto López Muñoz
14	Casa Hospedaje "El Lirio"	Hospedaje	María	041-811493	
15	Hospedaje Restaurant "El Mirador"	Hospedaje y Restaurante	María	041-811493	Olga Astequi Reyna
16	Restaurant Hospedaje "Kuélap"	Hospedaje y Restaurante	María	041-811493	
17	Hospedaje Restaurant "Changali"	Hospedaje y Restaurante	María	041-811493	
18	Restaurant "Avenida Kuélap"	Restaurante	Anexo Quisango	-----	Mercedes Cruz López
19	Sin nombre	Restaurant	Caserío La Malca	-----	
20	Restaurant Los Balcones de Kuélap	Restaurante	Caserío la Malca	-----	Floris Valqui Ramos
21	Sin nombre	Restaurante	Anexo Kuélap	041-813172	
22	Hospedaje "El Bebedero"	Hospedaje	Anexo Kuélap	041-813172	Arturo Ruiz Estrada

## **7. Diagnóstico de Hospedajes y Restaurantes del Corredor Turístico**

### **Chachapoyas - Kuelap**

#### **7.1 Análisis FODA**

##### **7.1.1 Fortalezas**

- ✓ El corredor Turístico Chachapoyas Kuélap es el mas visitado de la región cuenta con un flujo permanente de turistas nacionales y extranjeros.
- ✓ El corredor Turístico Chachapoyas Kuélap esta dirigido a todos los segmentos de mercado: Cultural, naturaleza y turistas de diversas edades.
- ✓ En el corredor turístico Chachapoyas Kuelap se encuentra el sitio arqueológico de Kuélap Ícono Turístico de la región Amazonas.
- ✓ La existencia de Planta Turistica (hospedajes y restaurantes), en todo el corredor.
- ✓ La vía de acceso al complejo arqueológico Kuélap como de todo el corredor turístico se encuentra en buen estado.

##### **7.1.2 Oportunidades**

- ✓ Las organizaciones gubernamentales y privadas están brindando la debida importancia a la Actividad Turística, implementando proyectos y programas para el desarrollo de esta actividad en la zona como es el caso del Proyecto Especial Kuelap por parte del Plan COPESCO y ejecutado por el Gobierno Regional Amazonas y el Proyecto Turístico Promartuc de Caritas del Perú con el apoyo del Fondo Ítalo Peruano.

- ✓ La promoción del atractivo turístico Kuélap como ícono de la región Amazonas por parte de los órganos de gobierno nacionales y regionales, como es el caso del Mincetur a través de Promperú, y el Gobierno Regional Amazonas a través del Dircetur.
- ✓ La designación del Complejo Arqueológico Kuélap como cuarta maravilla del Perú por parte del diario El Comercio.
- ✓ El gran interés de casi todos los turistas que visitan la región Amazonas por conocer el Complejo arqueológico Kuélap.
- ✓ La presencia de entidades crediticias en la región como las cajas municipales y entidades bancarias, que brindan financiamiento a las pequeñas empresas, permitiéndoles implementar y ampliar sus negocios.

### **7.1.3 Debilidades**

- ✓ El bajo nivel educativo que tiene la mayoría de prestadores de servicios de la ruta turística Chachapoyas Kuélap así como gran parte de la población en general.
- ✓ Los prestadores de servicios de hospedaje y restauración del Corredor turístico Chachapoyas Kuélap carecen de capacitación en temas relacionados a la calidad de servicios y estudios de mercados que les permita orientar su producto a un determinado segmento de mercado.
- ✓ Las organizaciones locales de turismo existentes en el corredor turístico son débiles tanto organizativamente, esto se debe al desconocimiento de sus funciones.

- ✓ Los gobiernos locales aun no asumen el compromiso de promover la actividad turística lo que se ve expresada en la poca inversión en esta actividad por parte de la Municipalidad Provincial y las municipalidades distritales

#### **7.1.4 Amenazas**

- ✓ Los fenómenos naturales que se presentan constantemente por estar ubicados en zona ceja de selva, ocasionan interrupciones en las carreteras que conducen a esta parte de la región.
- ✓ Las empresas mineras tienen interés en asentarse en esta zona, debido a la presencia de recurso minero existentes en los distritos de María y Santo Tomás.
- ✓ Grandes empresarios nacionales tienen interés de consesionar el atractivo turístico kuélap e instalar sus negocios en la zona.

**8. Propuesta para un Plan de Adaptación o Acondicionamiento de los Servicios Turísticos de Hospedaje y Restauración para el Segmento de Tercera Edad en el Corredor Turístico Chachapoyas Kuélap**

**i. INTRODUCCIÓN**

La presente propuesta está basada dentro del marco de un Plan de Desarrollo Turístico Regional (PERTUR), que busca diversificar y consolidar la imagen del Destino Turístico Amazonas, por lo que se elabora la propuesta considerando los criterios de sostenibilidad que nos permitan hacer uso de nuestros recursos, obteniendo beneficios equitativos desde el punto de vista social, con la revaloración de nuestra cultura; desde el punto de vista económico con la mejora de la calidad de vida de las poblaciones involucradas, que se verán favorecidas con mejores ingresos económicos y desde el punto de vista ecológico con el cuidado y conservación de los diversos ecosistemas involucrados en la actividad turística del corredor Chachapoyas Kuélap.

**ii. GENERALIDADES**

**1. Nombre del Plan:**

“Adaptación de los Servicios Turísticos de Hospedaje y Restauración para el Segmento de Tercera Edad en el Corredor Turístico Chachapoyas Kuélap”

**2. Área de acción:**

Corredor Turístico Chachapoyas Kuélap

**3. Comunidades Involucradas:**

Chachapoyas, Tingo, Longuita y María

**4. Beneficiarios:**

Directos: Prestadores de Servicios Turísticos de Hospedaje y Restauración y Turistas Nacionales de Tercera Edad.

Indirectos: Comunidades involucradas

**5. Instituciones Involucradas:**

DIRCETUR, UNAT-A y Gobiernos Locales

**6. Duración: 2009-2015**

### iii. PLAN DE ACCIÓN

Objetivos	Actividades	Estrategias	Indicadores	Resultados Esperados	Monitoreo	Tiempo	Costo Estimado
Identificar y conocer cuántos y como se encuentran brindando los servicios de hospedaje y restauración en el Corredor Turístico Chachapoyas Kuélap	Identificación de Actores ( hospedaje y restauración )	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Utilización de los medios de comunicación para informar a la comunidad sobre la actividad a realizar invitándolos a empadronarse.</li> <li>-Trabajo individualizado de empadronamiento , con visitas personalizadas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Listado de empadronamiento de actores debidamente clasificados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se cuenta con un registro de todos los establecimientos de hospedaje y restauración del corredor turístico Chachapoyas Kuélap.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La DIRCETUR, dispondrá de personal que acompañe permanentemente a los alumnos participantes en el proyecto.</li> </ul>	2 meses	S/.1 500.00
	Diagnóstico	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aplicación de encuestas a los turistas que visitaron el corredor.</li> <li>- Inspección a los establecimientos de hospedaje y restauración.</li> <li>- Entrevista a los propietarios y trabajadores de los hospedaje y restaurantes del corredor.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Número de encuestas aplicadas.</li> <li>Firmas de los propietarios o trabajadores de los establecimientos inspeccionados.</li> <li>- Informe final del diagnóstico.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se cuenta con un documento que indica, las potencialidades y debilidades de los hospedajes y restaurantes del corredor turístico.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Entrega de informes parciales del diagnóstico.</li> </ul>	4 meses	S/. 3 000.00
Capacitar y asesorar constantemente a los prestadores de servicio de hospedaje y restauración del Corredor Turístico, en temas de Turismo de Tercera Edad	Aplicación de Talleres	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Se organizará y diseñará los temas a capacitar.</li> <li>Con el Apoyo de la DIRCETUR, se identificará y contratará especialistas en Turismo de Tercera Edad, que brinden capacitación, a los alumnos de los últimos ciclos de la Carrera Profesional de Turismo y Administración de la UNAT- A, a fin de que ellos hagan la reproducción de los Talleres con los Prestadores de</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Talleres validados.</li> <li>Registro de Asistencia de Participantes a los talleres de capacitación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prestadores de servicio capacitados para la atención a diferentes segmentos de turistas, y en especial a los de Tercera Edad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Los Profesores de la Carrera Profesional de Turismo acompañarán a los alumnos en los talleres.</li> <li>- Evaluación permanente a los prestadores de servicios.</li> </ul>	24 meses	S/.10 000.00

		<p>Servicios.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se organizará Talleres de capacitación a los prestadores de servicio de hospedaje y restauración en todos los distritos involucrados.</li> </ul>						
	Asesoría personalizada de actores	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Un estudiante de la Carrera Profesional de Turismo y Administración de la UNAT-A en coordinación con la DIRCETUR- estará a cargo de un establecimiento asesorándole permanentemente en el tema.</li> <li>- Se emitirá un certificado de capacitación, así como el sello de garantía emitido por la DIRCETUR, UNAT-A y la Municipalidad Distrital de su jurisdicción.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Documento que indica la cantidad de veces que el alumno a brindado el asesoramiento, esto firmado por el propietario del establecimiento.</li> <li>- Número de certificados emitidos.</li> </ul> <p>Encuestas a los turistas que hacen uso de los servicios en el corredor.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Todos los establecimientos registrados se encuentran capacitados y con sus respectivos certificados de calidad.</li> <li>- Turistas satisfechos después de haber hecho uso de los servicios de hospedaje y restauración en el corredor.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Visitas inopinadas de la DIRCETUR, UNAT-A y personal de las municipalidades distritales.</li> </ul>	24 meses	S/. 20 000.00	
Dar a conocer a los turistas respecto a los servicios de hospedaje y restauración que se brindan en el Corredor Turístico Chachapoyas Kuélap.	Promoción Turística	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se promoverá el corredor por los principales medios de comunicación masiva (Radio, Televisión y prensa escrita).</li> <li>- Se imprimirán Trípticos, Guías Turísticas y afiches, considerando siempre a los prestadores de servicio, de hospedaje y restauración del corredor, que están aptos para recibir turistas de tercera edad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Afluencia de Turistas de diversas segmentos y edades.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mayor afluencia de turistas de diferentes segmentos al corredor turístico.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se revisará todo el material a difundir, esto lo harán los profesores de la Carrera Profesional de Turismo de la UNAT-A y la DIRCETUR.</li> </ul>	6 meses	S/. 35 000.00	
<b>COSTO TOTAL APROXIMADO</b>								<b>S/.79 500.00</b>

## V. DISCUSIONES.

- ✓ Según la mexicana Silvia Morales en su investigación *Psicología del turismo* nos habla referente al tema Turismo de Tercera Edad donde, destaca las características de este segmento, y en el nos dice que: El turismo de retirados es el segmento de mayor crecimiento, que dispone de mayor Tiempo Libre; puede vacacionar en temporada baja, por lo cual es rentable en épocas de baja rentabilidad para la oferta al no tener estacionalidad. Al desarrollar la investigación pudimos constatar que lo referido por la autora en su investigación es correcto ya que los turistas de tercera edad van a Kuélap en cualquier época del año, ello podemos afirmar por las entrevistas realizadas a los propietarios de los establecimientos; quienes nos comentaron que la visita de este segmento se suscitaron en los meses de marzo, abril y octubre, fechas de temporada baja. El trabajar co este segmento de mercado nos permitirá comercializar el destino Amazonas en las diferentes épocas del año, dejando de lado la estacionalidad permitiéndonos competir con otros destinos turísticos nacionales.

Morales también nos dice que de este segmento sus estancias suelen ser más prolongadas, son repetitivos, si obtuvieron calidad, son mas fáciles de fidelizar. La presente investigación en cambio nos demuestra que, debido a la baja calidad de los servicios y el clima del lugar los turistas de tercera edad permanecen por poco tiempo en el corredor. Por otro lado la misma autora dice que el segmento busca que el destino sea accesible, seguro y que el trato que reciban sea bueno. En la presente investigación se tuvo en cuenta estos criterios para evaluar a los establecimientos encontrando que el corredor tiene muchas deficiencias sobre todo en el tema de seguridad, ya que falta la presencia de algunos servicios.

- ✓ Clifor Sosa en su libro *“Los servicios Turísticos, Cualidades y Medición”* establece que la calidad de los servicios se mide en función a:

**Acogida.-** Que considera el reconocimiento y la hospitalidad como las principales causas de satisfacción.

**Rapidez.-** La rapidez se refiere a la prontitud en la prestación de algún servicio complementario o adicional al producto básico y se mide en el tiempo.

**Cortesía.-** La cortesía se hace evidente en la muestra de respeto para el cliente, es decir, saludarle, mirarle de frente al hablarle, o conversando sobre las novedades del viaje. Durante el trabajo de investigación también se midió estos parámetros encontrando una serie de deficiencias sobre todo en cuanto a la acogida puesto que la mayor parte de los establecimientos tanto de hospedaje como de restauración están limitados respecto al material escrito de información así mismo los encargados de tener el primer contacto con el turista no se encuentran preparados para darles una buena acogida, ni mucho menos brindarles información complementaria al servicio.

La Comisión de Promoción del Perú en la revista Turismo para personas con discapacidades también nos da algunas recomendaciones que deben cumplir los establecimientos de hospedaje y restauración para recibir turistas de tercera edad, todas ellas relacionadas a la infraestructura y a la atención por parte de los recepcionistas y mozos, a lo que con el trabajo se pudo constatar que los autores de este material bibliográfico tiene razón, y en el corredor turístico evaluado pudimos ver que en la ciudad de Chachapoyas mas del 50% de los establecimientos cumplen con las recomendaciones, pero en la ruta turística de Chachapoyas a Kuélap ocurre lo contrario.

**Para los Establecimientos de Hospedaje en la ciudad de Chachapoyas**

- Los establecimientos de hospedaje en la ciudad de Chachapoyas, la mayor parte de ellos cumplen con las condiciones mínimas establecidas por el Mincetur esto se ve reflejado en el gráfico 1.1, solo para el caso de los establecimientos que son mas de 5 plantas,

en la ciudad no existe establecimiento alguno que tenga esta infraestructura por lo que esta condición el 100% de los establecimientos no cumplieron.

- De acuerdo a los resultados obtenidos para saber si los establecimientos de alojamiento cumplen las condiciones mínimas para atender a turistas de tercera edad, en la ciudad de Chachapoyas, más del 50% de los establecimientos contrastados cumplen con las condiciones, esto se demuestra en el gráfico 1.2. Así mismo se puede concluir que la ciudad de Chachapoyas cuenta con establecimientos de hospedaje para recibir a este segmento de turistas, además cabe destacar que los turistas de tercera edad desean ser tratados como personas, que no tiene limitaciones o restricciones a la hora de hacer uso de los servicios de hospedaje y restauración.
- La percepción de calidad para este servicio en la ciudad de Chachapoyas se pudo ver que en cuanto a la acogida, la mayoría de los establecimientos esta de regular arriba, esto nos da a saber que la mayoría de hospedajes esta preparados para atender a los turistas, disponen de personal, tiene interés en prestar el servicio así como se cuenta con material informativo. La prestación del servicio es rápida y respecto a la cortesía del personal que labora en estos establecimientos también es aceptable. En cuanto al tema de seguridad también los establecimientos en su mayoría son seguros tanto dentro como fuera del establecimiento, siendo esta otra de las razones por los que se puede prestar este servicio a los turistas de retirados o de tercera edad.

#### **Para los Hospedajes Ruta Chachapoyas - Kuélap.**

- Los establecimientos de hospedaje en la ruta Chachapoyas Kuélap mas del 50% de ellos cumplen con las condiciones establecidas por el Mincetur, ya que en la ruta encontramos hoteles con buena infraestructura, tienen experiencia en la atención a turistas; por otro

lado también se puede ver que el estado les ha facilitado a algunos pobladores del lugar a través de préstamos del Banco de Materiales para la construcción de algunos establecimientos como es el caso en el distrito de María.

- De acuerdo a las condiciones mínimas para atender a turistas de tercera edad en esta ruta de Chachapoyas a Kuélap se puede ver que la mayor parte de estos establecimientos no están preparados para recibir a este segmento; esta conclusión se puede ver claramente en el cuadro número 2.2, pese a ello se debe destacar que existe la disponibilidad de los prestadores de servicio por acoger a los turistas de tercera edad.
- La calidad de los servicios de hospedaje entre Chachapoyas y kuélap expresados en acogida son de regular a malo, ya que en su gran mayoría los que atienden en los establecimientos son los propietarios, carecen de conocimientos respecto a la atención al turista, además son propietarios con un nivel de educación menor al de secundaria completa lo que les dificulta a la hora de comunicarse, en cuanto al material escrito no cuentan o si lo tienen son mínimos. La rapidez en la prestación del servicio de hospedaje es de regular a bueno ya que las habitaciones se encuentran acondicionadas y solo les hacen entrega de las llaves a la hora de alquilarlas, la cortesía es de regular a bueno ya que por su propia cultura esta gente es amable a la hora de atender a los turistas. En cuanto al tema de seguridad se ve débil ya que esta reflejada de regular a malo tanto dentro como fuera del establecimiento, además por ser estos distritos con poca población existe una sola comisaría de la Policía Nacional que les atiende lo cual es insuficiente, teniendo en cuenta que este lugar es un paso obligado para los turistas que visitan la fortaleza de kuélap.

### **Para los Restaurantes en la ciudad de Chachapoyas**

- Los restaurantes de la ciudad de Chachapoyas en su gran mayoría cumplen con las condiciones mínimas establecidas por el Mincetur, tal como lo demuestra el gráfico 3.1, esto se debe también por que los establecimientos escogidos en nuestra muestra esta inscritos en la Dirección de Comercio Exterior y Turismo de Amazonas.
- De acuerdo a las condiciones mínimas que deben cumplir los establecimientos para atender a turistas de tercera edad, Chachapoyas cuenta con establecimientos adecuados para este segmento, ya que en su mayoría funcionan en primer piso y con ambientes amplios, y la gastronomía de la zona es elaborada con pocos insumos químicos y aderezantes.
- De acuerdo a la percepción de calidad para los servicios de restauración, en acogida se tiene que los restaurantes de Chachapoyas están de regular a malo debido a que no cuentan con información escrita así como, los mozos y los propietarios del establecimiento demuestran carencia en capacitación para un buen trato a los clientes, en la rapidez a la hora de atender a los clientes los restaurantes de Chachapoyas es de regular a bueno esto se debe a que siempre cuentan con insumos e ingredientes para prepara cualquier plato, la seguridad dentro de los restaurantes en la ciudad de Chachapoyas es buena ya que constantemente son supervisados por entidades públicas que se encuentran acá, fuera de los restaurantes también es seguro ya que Chachapoyas cuenta con casi todos los servicios requeridos que miden el grado de seguridad de un establecimiento; solamente algunos establecimientos que no pagan el servicio de vigilancia, pero por estar cerca de otros que tiene este servicio , se ven protegidos de el.

### **Para los Restaurantes en la ruta Chachapoyas – kuélap.**

- Los restaurantes en la ruta de Chachapoyas a Kuélap en su mayoría no cumplen con las condiciones mínimas para prestar este servicio, de acuerdo a las condiciones establecidas por el Mincetur, esto se puede notar claramente en el gráfico número 4.1, ello se debe a que en su gran mayoría estos restaurantes aun tienen poco tiempo de funcionamiento y sus propietarios aun no reciben capacitación alguna.
- En cuanto a las condiciones mínimas para recibir turistas de tercera edad también se ve la carencia en las exigencias ya que les falta implementación y además no existe un mercado para donde comprar a diario los insumos e ingrediente par preparar la mayoría de platos.
- La calidad de los servicios en el aspecto de acogida se encuentra de regular a malo, ya que no cuentan con personal capacitado ni suficiente y son los mismos propietarios quienes tienen que hacer las funciones de mozos, cocineros y recepcionistas, además no cuentan con material informativo impreso; la rapidez para la prestación del servicio es también de regular a malo por que en su gran mayoría atienden a los turistas previo contrato al momento que pasan al complejo arqueológico y en su retorno tienen listo el pedido, en cuanto a la cortesía esta también es de regular a malo debido a que los prestadores de servicio tienen poco contacto con el turista esto también por las múltiples funciones que desempeñan dentro del establecimiento. Para el caso de seguridad no cuentan con condiciones de seguridad dentro del establecimiento esto se debe al desconocimiento y al poco tiempo de funcionamiento, y fuera del establecimiento carecen de muchos servicios para la seguridad o a su vez se encuentran distante y no son suficiente como es el caso de la comisaría ubicada en el Tingo.

## **VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **1. Conclusiones**

- ✓ Los hospedajes del corredor Turístico Chachapoyas Kuélap en su gran mayoría disponen de infraestructura adecuada para recibir a los turistas de tercera edad, pero se hace necesaria la capacitación de su personal, ya que la investigación demuestra sobre todo estas falencias.
- ✓ Los prestadores de servicios de hospedaje y restauración de la ruta turística entre Chachapoyas y Kuélap, gran parte de ellos no se encuentran registrados en la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo por lo que los restaurantes no cumplen las condiciones mínimas para su funcionamiento y no son fiscalizados.
- ✓ Los servicios básicos y de seguridad que brinda el estado en el corredor son deficiente e insuficiente por lo que también se ven afectados los turistas de tercera edad.
- ✓ A pesar de todo lo referido párrafos arriba, se pudo constatar por las entrevistas y encuestas que existe una importante afluencia de turistas de la tercera edad en el corredor turístico Chachapoyas Kuélap durante el año 2008.

### **2. Recomendaciones.**

- ✓ Se hace necesaria una urgente capacitación a todos los prestadores de servicios de alojamiento y restauración del Corredor Turístico Chachapoyas Kuélap referente al tema de cómo mejorar la calidad del servicio, y determinar el segmento de mercado al que estará enfocado nuestro producto, esto debe hacerse con la participación de los estudiantes de la Carrera Profesional de Turismo y Administración de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza como una de sus acciones de proyección a la comunidad.

- ✓ Se recomienda que los organismos encargados de fiscalizar a los establecimientos de hospedaje y restauración supervisen permanentemente a los establecimientos que brindan los servicios de alojamiento y restauración, a fin de que se cumpla por lo menos con las condiciones mínimas para el funcionamiento como tal.
- ✓ Se recomienda a los prestadores de servicio del corredor turístico Chachapoyas Kuélap que formalicen sus establecimientos mediante la inscripción en los Registros Públicos, así como en la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo, a fin de poder tener acceso a créditos PYMES para de esta manera poder mejorar su infraestructura, así como implementarse mejor, ya que la oferta turística a esta parte de la región esta en crecimiento y los segmentos que visitan este lugar son de distintas edades.
- ✓ A los gobernantes y encargados de asistir con servicios como de seguridad y salud crear nuevos centros policiales e implementar mas a los establecimientos de salud y policial existentes en la zona, ya que este corredor representa el punto de atracción de todo turista que visita la región Amazonas.
- ✓ A los prestadores de servicio de restauración y hospedaje, estar preparados para recibir al importante segmento de turistas de tercera edad o jubilados, ya que ellos son un segmento que no tiene temporada para visitar un lugar por el tiempo libre que disponen, y son ideales para las temporadas bajas, además tienen un gran interés en visitar este corredor tal como lo demuestra las entrevistas donde se resalta que a menudo visitan el complejo arqueológico Kuélap, y que frecuentemente vienen en grupos grandes.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

### 1. Bibliografía

1.- DOMINGO, J. 2002. Las Megatendencias del Turismo en el Tercer Milenio/ 1 edición / Edit. San Marcos / 266-267pp

2.- SOPLA, H. 2002. *“Diagnóstico Situacional de la Actividad Turística en el Microcorredor Socio Económico Kuelap”* Chachapoyas. Monografía. Ing. FONCODES 177 pp.

3.- Beltran, L; H, López; J, Gómez. (2002) Diseño y Comercialización de Productos Turísticos Bogotá. Diplomado Gestión y Desarrollo del Turismo Regional Universidad Externado de Colombia 49 pp.

4.- ALVA, Ricardo R.2005. Evaluación de los Recursos Turísticos de la Región Amazonas Chachapoyas Inventario IIAP 11pp.

5.- SOSA, Clifor D. 2000. Los servicios Turísticos, Cualidades y Medición 1 edición. Edit. San Marcos 91 y 105pp

6.- Walter Smith Cavalié. 2006 Provincia de Chachapoyas – Departamento de Amazonas. Plan Estratégico Provincial 2006 - 2016

7.- MORALES, Silvia. 2002. Psicología del Turismo. México

8.- Comisión de promoción del Perú. 1999 Turismo para personas con discapacidades: Un segmento en Desarrollo 1 edición. Promperú 70pp

### 2. Revistas

9.- Alo EsSalud.1999. Manual de ciudadanos para el Centro del Adulto Mayor . 1

10.- MINCETUR. 2005. Fortalecimiento Integral del Turismo en el Perú, Marco Teórico de la Actividad Turística.

### **3. Fuentes**

11.- <http://www.world-tourism.org/espanol>, Organización Mundial del Turismo (OMT) (01/08/06)

12.- <http://www.mincetur.gob.pe/> Reglamento de Establecimientos de Hospedaje, Restaurantes y agencias de Viajes (02/08/06)

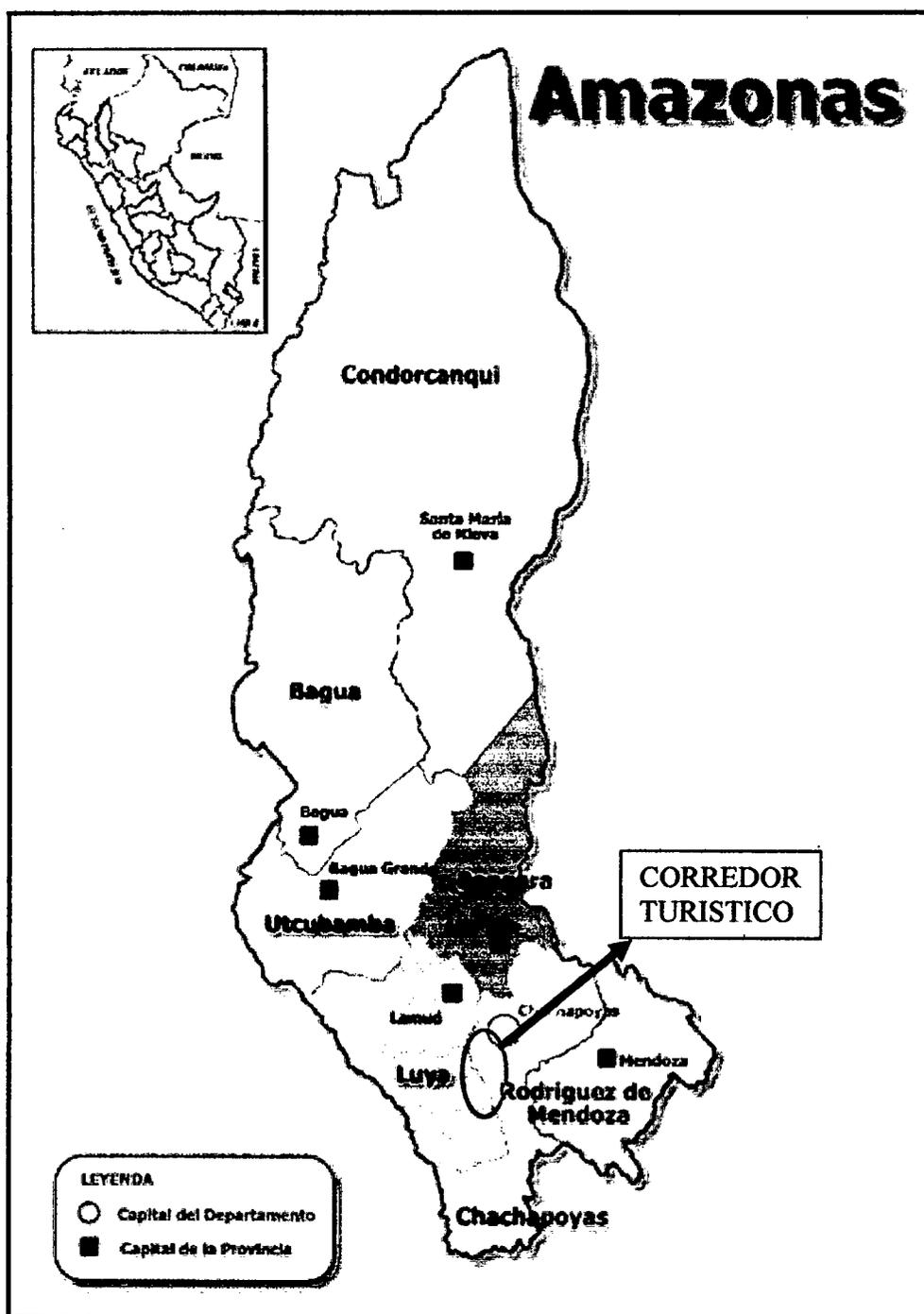
13.- <http://www.turismoaccesible.com.ar/> Sistema integral de información para implementar un turismo para todos. (02/08/06)

14.- <http://es.wikipedia.org/wiki/Anciano>,(22/04/08)

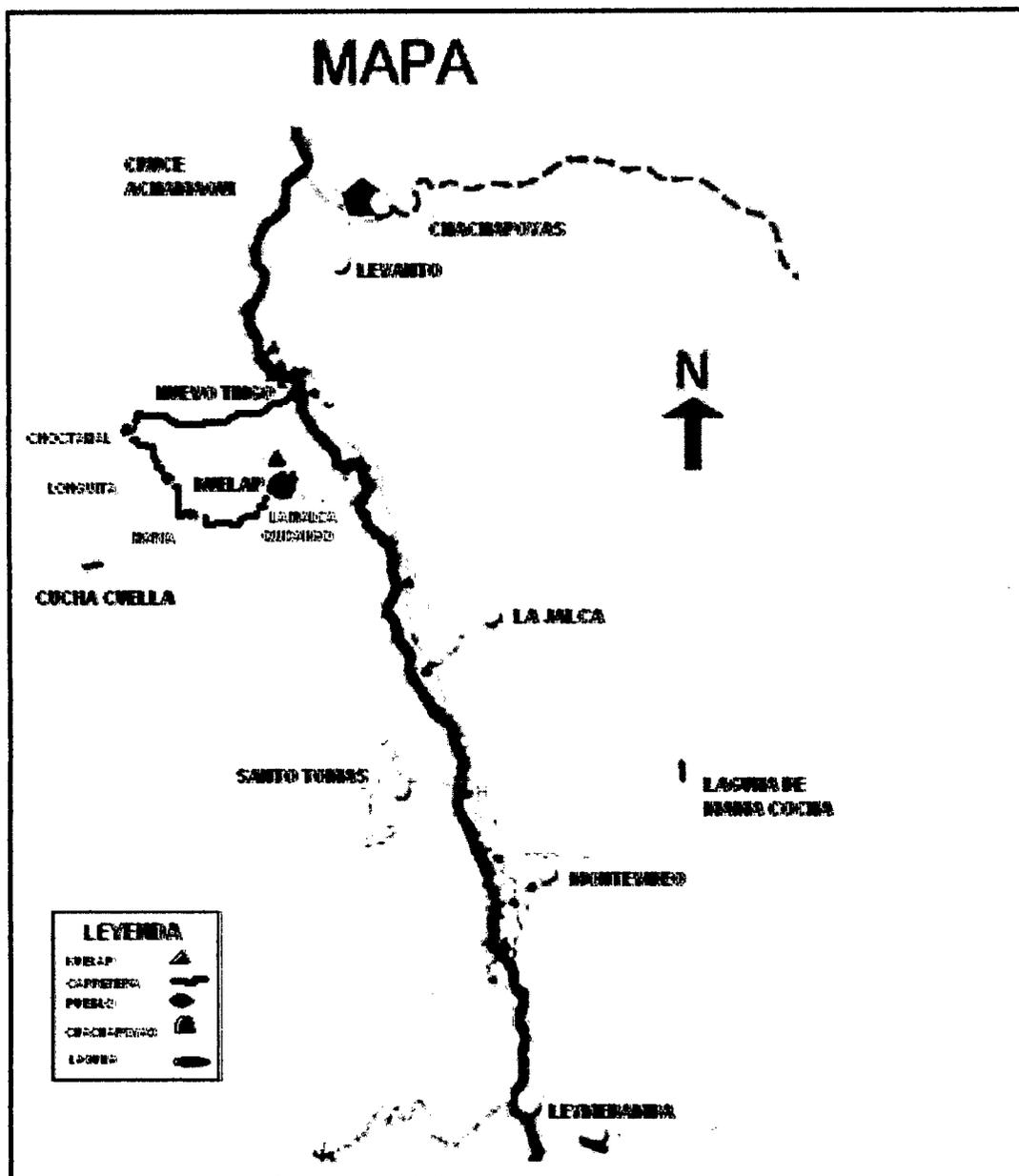
## VIII. ANEXOS

### 1. Mapas.

#### 1.1 Mapa de la Región Amazonas



## 1.2 Mapa del Corredor Turística



## 2. Fotografías.

### 2.1 Corredor Turístico

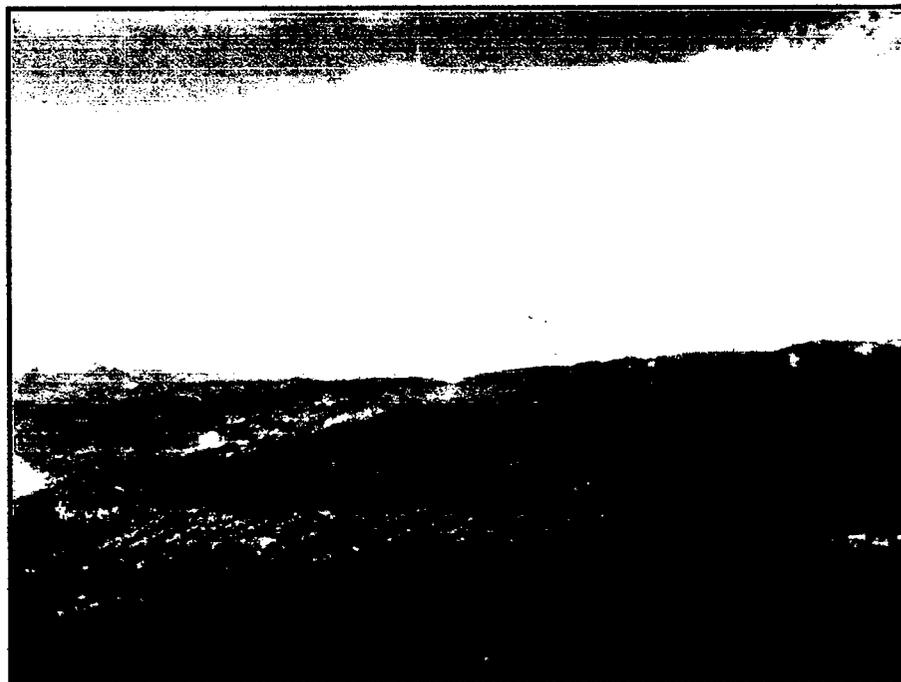


Foto 01: Vista Panorámica Ciudad de Chachapoyas

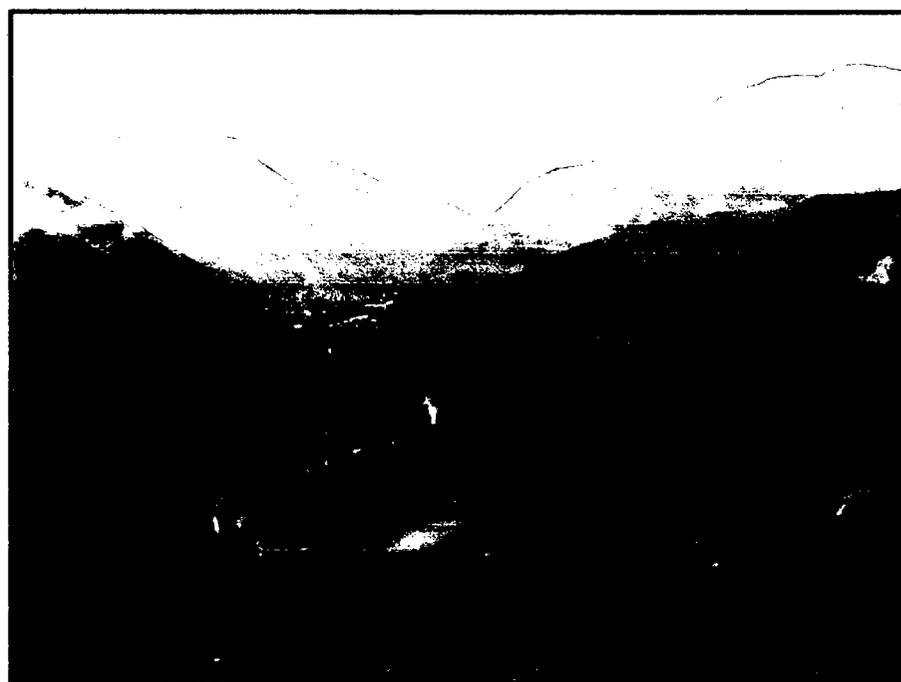


Foto N° 02 : Valle Utcubamba



Foto N° 03: Vista panorámica del Nuevo Tingo



Foto N° 04: Portada de Kuélap

## 2.2 Servicios hospedaje



Foto N° 05: Hotel Puma Urco



Foto N° 06: Habitación Hotel Puma Urco

## 2.1 Hospedajes entre Chachapoyas –Kuélap



Foto N° 07: Casa hospedaje Huichimal - María



Foto N° 08: Hospedaje El Torreón - María

## 2.2 Restaurantes Chachapoyas



Foto N° 09: Restaurant Marliza



Foto N° 10: Restaurant Marliza

## 2.5 Restaurantes entre Chachapoyas - Kuélap

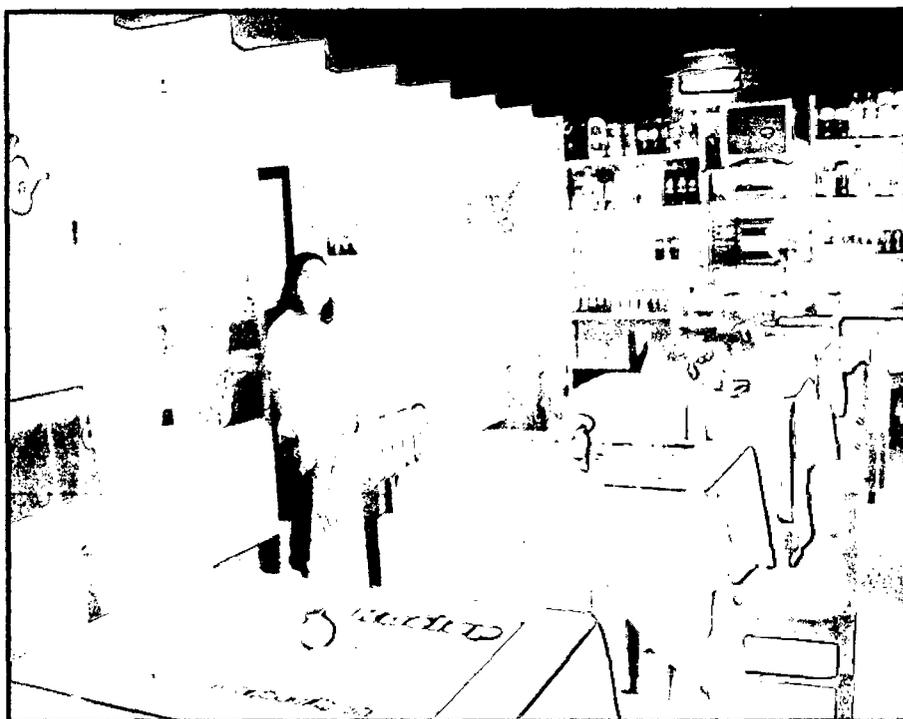


Foto N° 11: Restaurant El Gran Shubet - Choctamal



Foto N° 12: Restaurant Changali - María

### 3. Instrumentos.

#### 3.1 Encuesta para turistas de la tercera edad que visitaron la ciudad de Chachapoyas y el Complejo Arqueológico Kuélap

1.- Sexo

- a) Masculino    b) femenino

2.- Edad \_\_\_\_\_

3.- Estado civil.

- a) Soltero    b) Casado    c) viudo    d) Divorciado

4.- Procedencia \_\_\_\_\_

5.- Grado de Instrucción

- a) Primaria    b) Secundaria    c) Superior técnico    d) Superior universitario

6.- Ocupación

- a) Empleado Público    b) Empresario    c) Negocio independiente    d) Jubilado    e) Ama de casa

7.- Ingreso mensual que percibe

- a) S/. 300 – 500    b) S/. 500 – 700    c) S/. 700 – 1000    d) mas de 1000

8.-¿Qué otros lugares conoce?

.....  
.....

9.- Cuantas veces al año viaja

- a) Una vez    b) 2-3 veces    c) 4-5 veces    d) Más de 5 veces

10.- ¿Cuánto gasta por viaje de turismo?

- a) S/. 300 – 500    b) S/. 500 – 700    c) S/. 700 – 1000    d) mas de 1000

11.- ¿Qué otros lugares aparte de Amazonas conoce?

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

12.- Motivo de su visita a la ciudad de Chachapoyas

- a) Turismo    b) visita a familiares o amigos    c) estudios    d) trabajo

13.- si respondió turismo ¿de que manera organizo su viaje?

- a) De forma independiente    b) Operadora de turismo    c) Agencia de viaje

d) Por medio de un club de la tercera edad ¿de qué institución? -----  
-----

14.- Tiempo de permanencia en Chachapoyas.

- a) de 1-2 días    b) de 3-5 días    c) de 6-7 días    d) mas de una semana

15.- Qué actividades realizó en su visita

- a) visita a atractivos turísticos    b) Comida de platos típicos    c) compra de artesanía  
d) recreación en lugares nocturnos.

16.- ¿Qué Atractivos Turísticos visitó?

- a) Kuélap    b) Catarata de Gocta    c) Museo de Leymebamba    d) Karajía    e) Huaylla Belén  
f)Otros.....

17.- ¿Qué opina del servicio Turístico existente en la ciudad de Chachapoyas?

- a) Bueno    b) Regular    c) Malo

18.- ¿De qué servicios turísticos ha hecho uso entre Chachapoyas y Kuélap?

- a) Hospedaje    b) Restaurante    d) Tour operador    c) Guiado    d) Otros

19.- ¿Qué opina del servicio Turístico existente entre Chachapoyas y Kuélap?

- a) Bueno    b) Regular    c) Malo

¿porque?.....

20.- Para el caso de hospedaje y restaurante

INDICADOR	SERVICIO					
	HOSPEDAJE			RESTAURANTE		
	B	R	M	B	R	M
Infraestructura y decoración						
Áreas verde						
Atención del personal						
La seguridad						
Información Turística						
Ubicación						

21.- El Precio que pagó por éstos servicios fue

- a) adecuado    b) caro    c) barato

22.- Para escoger el servicio de hospedaje y restaurante que consideraciones tiene en cuenta

- a) El precio    b) la Infraestructura    c) el trato del personal que W    d)la seguridad  
e) La ubicación    f) el menú    d) todas

23.- ¿Qué recomendaría usted para mejorar la prestación de los servicios de hospedaje y restaurante entre Chachapoyas y Kuélap?

.....

**GRACIAS**

**3.2 CUESTIONARIO PARA CONOCER LOS REQUISITOS QUE EXIGEN  
LOS TURISTAS DE TERCERA EDAD A LA HORA DE ESCOGER UN  
SERVICIO DE RESTAURANTE Y HOSPEDAJE**

Fecha...../...../.....

1.- Edad del encuestado.

\_\_\_\_\_

2.- Sexo

a) Masculino b) femenino

3.- Ha hecho usted viajes de turismo al interior del país

a) Si b) no

4.- Cuando usted hace estos viajes cuantos días se demora en los lugares visitados

a) de 1-2 días b) de 3-5 días c) de 6-7 días d) mas de una semana

5.- Cuando realizó este viaje, de que servicios turísticos hizo uso.

a) Hospedaje b) restaurante c) movilidad local d) guiado e) todas

6.- Para escoger el servicio de hospedaje que consideraciones tiene en cuenta.

a) La Infraestructura b) El Costo c) El trato del personal que w d) La Seguridad  
e) todas

7.-Que servicios adicionales desea que le brinde el establecimiento de hospedaje

a) Cable b) Teléfono c) Agua caliente d) aire acondicionado y calefacción  
e) información turística f) otros .....

.....

8.-El hospedaje que usted elige donde debe estar ubicado con respecto a la ciudad.

a) en el centro de la ciudad b) en la afuera de la ciudad d) no importa la ubicación

9.- Qué características debe tener las habitaciones que usted elige.

a) amplias b) bien implementadas c) con camas de repuesto d) con baño propio  
e) con aire acondicionado y calefacción d) otros.....

10.-Que características debe tener el entorno del hotel para que usted lo elija.

a) Pasadizos amplios b) jardines y patios c) Playa de estacionamiento d) Buena  
señalización e) todas

11.- Para escoger el servicio de restaurante que consideraciones tiene en cuenta.

a) La Infraestructura b) El Costo c) El trato del personal que w d) La Seguridad  
e) el menú f) todas

12.-Que servicios adicionales desea que le brinde el establecimiento de restaurante

.....

.....

13.-El restaurante que usted elige donde debe estar ubicado con respecto a la ciudad.  
a) en el centro de la ciudad b) en la afuera de la ciudad d) no importa la ubicación

14.- Qué características debe tener el restaurante que usted elige.  
a) Ambientes amplios b) buena decoración c) buena información de los menús a escoger  
d) con aire acondicionado y calefacción e) otros.....

15.-Que características debe tener el entorno del restaurante para que usted lo elija.  
a) Pasadizos amplios b) jardines y patios c) Playa de estacionamiento d) Buena  
señalización e) todas

**GRACIAS**

### 3. Lista de cotejo

#### **LISTA DE COTEJO PARA ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE Y RESTAURACIÓN**

(Sr. Sra. Srta. Saludo... el presente trabajo es con la finalidad de recabar información para saber si los servicios de hospedaje y restaurante del corredor turístico Chachapoyas - Kuélap prestan las condiciones para recibir turistas nacionales de tercera edad)

Nombre o Razon

Social:.....

Dirección:.....

.....

#### I. Condiciones mínimas que deben cumplir los establecimientos de hospedaje

Nº	CONDICIONES	CUMPLE	NO CUMPLE
01	Tiene 6 habitaciones o mas		
02	Tiene ingreso para huéspedes y otro para el personal de servicio		
03	Cuenta con un área para recepción		
04	Tiene Botiquín de primeros auxilios		
05	El área de las habitaciones es de 6m <sup>2</sup> o mas		
06	El área de los servicios higiénicos comunes o privados es de 2m <sup>2</sup> o mas		
07	Los servicios higiénicos se encuentran revestidos con material impermeable		
08	En caso de establecimientos de mas de 5 plantas cuenta con ascensor		
09	La edificación guarda armonía con la ubicación		
10	Se cambia regularmente las sábanas cuando cambie el huésped o lo solicite		
11	Limpieza diaria del establecimiento		

#### II. Condiciones mínimas que deben cumplir los establecimientos de hospedaje para atender a turistas de tercera edad

Nº	CONDICIONES	SI	NO
01	Existen establecimientos cerca de la entrada de los hoteles (farmacia, bodega, restaurante, etc.)		
02	Cuenta con ingreso accesible al área de recreación (rampas, pasamanos despejados)		
03	Las manijas de las puertas y cajones son fáciles de operar		
04	Todas las escaleras deben de tener pasamanos en ambas manos		
05	Se entrega por escrito en la recepción toda la información		
06	Cuenta con un amplificador de teléfono para personas con problema de escucha		
07	El personal que atiende debe de leerle la información respecto al hospedaje		
08	El material escrito de información del hotel debe ser de regular tamaño (letra 16 pts)		
09	Todas las rutas acondicionadas deben de estar libres de objetos		
10	Los símbolos deben estar en alto contraste y blanco y negro		
11	Cuentan con alarmas sonoras de incendios y emergencias		
12	Cuentan con un plan de acción para evacuar emergencias		

III. Condiciones mínimas que deben cumplir los restaurantes

Nº	CONDICIONES	CUMPLE	NO CUMPLE
01	Ingreso general y para servicio		
02	Servicios higiénicos general y para damas y caballeros		
03	Recepción donde además se ubicará el servicio de teléfono		
04	Comedor		
05	Extintor de incendios		
06	Ventilación en todas las instalaciones		
07	Cocina		
08	Sistema de conservación de alimentos agua fría y caliente		
09	Campana extractora y refrigeradora		
10	Servicios higiénicos para el personal		
11	Mozos		
12	Jefes de cocina		
13	Jefes de comedor		

IV. Condiciones mínimas que deben cumplir los restaurantes para atender a turistas de tercera edad

Nº	CONDICIONES	SI	NO
01	Los mozos deben de estar preparados para leerles el menú		
02	Debe haber una ruta accesible de trayecto para llegar al restaurante		
03	5 % de los sitios en las mesas deben tener al menos 69 cm. De espacio para las rodillas y un máximo de 86 cm. De altura de la mesa.		
04	La ruta para llegar a las áreas acondicionadas para sentarse debe tener un ancho de 91cm.		
05	Los menús deben ser platos sin mucho aderezo y de fácil digestión		
06	Si hay dos niveles estos deben de contar con los mismos platos y las mismas amenidades		
07	Si hay rampas estas deben de estar acondicionadas		
08	Las rutas deben de ser accesibles a todos los ingresos		
09	50% de los artículos deben de estar colocados en distancias accesibles		
10	Ruta acondicionada hacia la caja		
11	Debe haber rutas acondicionadas a las máquinas expendedoras		

V. PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD

1. ACOGIDA

Nº	CARACTERÍSTICA	BUENO	REGULAR	MALO
01	Comunicación verbal, evidenciadas por las expresiones de saludo, y conversaciones que interesen al cliente.			
02	Expresiones de alegría, sonreír por el placer de brindar la atención.			
03	Comunicación por gestos y ademanes, los cuales pueden confirmar o contradecir a la bienvenida expresada por otros medios.			
04	Comunicación visual, mediante elementos físicos que acrecientan el sentimiento de bienestar y seguridad del			

	cliente.			
05	Comunicación escrita, mediante folletos, trípticos y otros materiales de fácil lectura.			
06	Competencia del recepcionista, que se evidencie en la certeza de las respuestas a las inquietudes del cliente y la pronta solución de sus problemas.			
07	Materialidad de la acogida, que debe extenderse desde el primer contacto hasta la postventa.			

## 2. RAPIDEZ

Nº	CARACTERÍSTICA	BUENO	REGULAR	MALO
01	Prontitud en la prestación de algún servicio complementario o adicional al producto básico y se mide en el tiempo			

## 3. CORTESÍA

Nº	CARACTERÍSTICA	BUENO	REGULAR	MALO
01	Saludarle al cliente			
02	Mirada de frente al hablarle			
03	Conversarle sobre las novedades del viaje			

## 4. SEGURIDAD

### a) Dentro del establecimiento

Nº	CONDICIONES	CUENTA	NO CUENTA
01	Cuenta con botiquín de primeros auxilios		
05	Cuenta con extintor contra incendios		
03	Cuenta con señales de seguridad en caso de sismos		

### b) Fuera del establecimiento

Nº	SERVICIO	CERCA	MUY CERCA	DISTANTE	NO CUENTA
01	Hospital, posta médica, clínica				
02	Comisaría PNP				
03	Compañía de Bomberos				
04	Servicio de serenazgo				

Gracias

## **IX APÉNDICES**

### **1. Reglamento de Establecimiento de Hospedaje DECRETO SUPREMO N° 029-2004-MINCETUR**

Lima, 25 de Noviembre de 2004

#### **EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA:**

#### **CONSIDERANDO:**

Que, conforme a la Ley N° 27790, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, y Ley N° 26961, Ley para el Desarrollo de la Actividad Turística, el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo – MINCETUR, es el ente rector a nivel nacional competente en materia turística, tiene entre sus atribuciones la elaboración normativa, fiscalización, gestión y administración de toda la actividad turística, realizando las coordinaciones que para su aplicación resulten necesarias;

Que, por Decreto Supremo N° 023-2001-ITINCI, de fecha 13 de julio de 2001, se aprobó el Reglamento de Establecimientos de Hospedaje;

Que, la Ley N° 27867, aprobó la Ley Orgánica de Gobiernos Regionales, y el Decreto Supremo N° 038-2004-PCM, aprobó el Plan Anual de Transferencia de Competencias Sectoriales a los Gobiernos Regionales y Locales del año 2004, el cual establece como acciones estratégicas para la implementación del Plan, que los Ministerios fortalezcan su papel rector y, a efectos de adaptarse al nuevo orden resultante del proceso de descentralización puesto en marcha en nuestro país, revisen y adecuen las normas sectoriales;

Que, en cumplimiento de dichas disposiciones se ha revisado el mencionado Reglamento de Establecimientos de Hospedaje, de lo que resulta la necesidad de actualizarlo y adecuarlo a la normatividad vigente, a fin de contar con un marco normativo institucional acorde con las exigencias y retos que plantea el proceso de la descentralización; De conformidad con el numeral 8 del artículo 118° de la Constitución Política del Estado; la Ley N° 26961, Ley para el Desarrollo de la Actividad Turística y la Ley N° 27790, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo;

#### **DECRETA:**

**Artículo 1°.-** Apruébase el Reglamento de Establecimientos de Hospedaje que consta de siete (7) capítulos, treintiuno (31) artículos, siete (7) disposiciones transitorias, complementarias y finales, y ocho (8) anexos que forman parte integrante del presente Decreto Supremo.

**Artículo 2°.-** Derógase el Decreto Supremo N° 023-2001-ITINCI, y demás normas que se opongan al presente Reglamento.

**Artículo 3°.-** El presente Decreto Supremo será refrendado por el Ministro de Comercio Exterior y Turismo.

**Artículo 4°.-** El presente Decreto Supremo entrará en vigencia al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial El Peruano.

Dado en la Casa de Gobierno, en Lima a los veinticinco días del mes de noviembre del año dos mil cuatro.

**ALEJANDRO TOLEDO**

Presidente Constitucional de la República

**ALFREDO FERRERO**

Ministro de Comercio Exterior y Turismo

**2. Aprueban Reglamento de Restaurantes**  
**DECRETO SUPREMO N° 025-2004-MINCETUR**

**EL PRESIDENTE DE LA REPUBLICA**

**CONSIDERANDO:**

Que, conforme a la Ley N° 27790, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, y la Ley N° 26961, Ley para el Desarrollo de la Actividad Turística, el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo – MINCETUR, es el ente rector a nivel nacional competente en materia turística, tiene entre sus atribuciones la aboración normativa, fiscalización, gestión y administración de toda la actividad turística, ealizando las coordinaciones que para su aplicación resulten necesarias;

Que, por Decreto Supremo N° 021-93-ITINCI, de fecha 15 de setiembre de 1993, se aprobó el Reglamento de Restaurantes;

Que, la Ley N° 27867, aprobó la Ley Orgánica de Gobiernos Regionales, y el Decreto Supremo N° 038-2004 – PCM, aprobó el Plan Anual de Transferencia de Competencias Sectoriales a los Gobiernos Regionales y Locales del año 2004, el cual establece como acciones estratégicas para la implementación del Plan, que los Ministerios fortalezcan su papel rector y, a efectos de adaptarse al nuevo orden resultante del proceso de descentralización puesto en marcha en nuestro país, revisen y adecuen las normas sectoriales; Que, en cumplimiento de dichas disposiciones se ha revisado el mencionado Reglamento de Restaurantes, de lo que resulta la necesidad de actualizarlo y adecuarlo a la normatividad vigente, a fin de contar con un marco normativo institucional acorde con las exigencias y retos que plantea el proceso de la descentralización; De conformidad con el numeral 8 del artículo 118° de la Constitución Política del Estado; la Ley N° 26961, Ley para el Desarrollo de la Actividad Turística y la Ley N° 27790, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo,

**DECRETA:**

**Artículo 1°.-** Apruébase el Reglamento de Restaurantes que consta de siete (7) capítulos, veintisiete (27) artículos, nueve (9) disposiciones transitorias, complementarias y finales y cinco (5) anexos, que forman parte integrante del presente Decreto Supremo.

**Artículo 2°.-** Derógase el Decreto Supremo N° 021-93-ITINCI y demás normas que se opongan al presente Reglamento.

**Artículo 3°.-** El presente Decreto Supremo entrara en vigencia al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial El Peruano.

Dado en la Casa de Gobierno, en Lima, a los nueve días del mes de noviembre del año dos mil cuatro.

**ALEJANDRO TOLEDO**

Presidente Constitucional de la Republica

**ALFREDO FERRERO**

Ministro de Comercio Exterior y Turismo