

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

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO Y ADMINISTRACION



UNTRM

**PROPUESTA DE ESPARCIMIENTO NOCTURNO COMO COMPLEMENTO DE
LA OFERTA TURÍSTICA DE LA CIUDAD DE CHACHAPOYAS, REGIÓN
AMAZONAS, 2017**

AUTORA:

Bach. JULISSA LISBETH ZELADA REINA

ASESOR:

Mg. ERIK MARTOS COLLAZOS SILVA

CHACHAPOYAS – PERÚ 2018

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

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO Y ADMINISTRACION



UNTRM

**PROPUESTA DE ESPARCIMIENTO NOCTURNO COMO COMPLEMENTO DE
LA OFERTA TURÍSTICA DE LA CIUDAD DE CHACHAPOYAS, REGIÓN
AMAZONAS, 2017**

AUTORA:

Bach. JULISSA LISBETH ZELADA REINA

ASESOR:

Mg. ERIK MARTOS COLLAZOS SILVA

CHACHAPOYAS – PERÚ 2018

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación quiero dedicárselo a Dios porque es EL quien me da la fortaleza para seguir adelante a pesar de cualquier dificultad, a mis padres y familiares quienes me han apoyado durante mi formación profesional y como persona.

AGRADECIMIENTOS

Quiero agradecer en primer lugar a la Municipalidad Provincial de Chachapoyas en su persona del Gerente de Desarrollo Económico Ing. Percy Pilco Díaz y a la Sub Gerente de turismo y MYPES la Lic. Gisela Orozco Silva, por la información brindada para el desarrollo del Presente trabajo.

Agradezco a los representantes formuladores del Proyecto Mejoramiento de los Servicios Turísticos Públicos del Plan Copesco Nacional, a la Ing. Gisela Peláez Díaz. Por el apoyo con información y fotografías del Centro Histórico de la Ciudad de Chachapoyas.

Mi agradecimiento especial, al Mg. Erik Martos Collazos Silva, asesor de la tesis, quien me oriento en la parte técnica y metodológica para realizar el proyecto e informe de tesis.

Agradecer también a todas aquellas personas que me apoyaron en los trabajos de campo de gabinete y administrativo, para poder presentar la investigación; de forma muy especial a mi hermana.

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

Dr. POLICARPIO CHAUCA VALQUI

RECTOR

Dr. MIGUEL ÁNGEL BARRENA GURBILLÓN

VICERRECTOR ACADÉMICO

Dra. FLOR TERESA GARCÍA HUAMÁN

VICERRECTORA DE INVESTIGACION

Dr. CARLOS ALBERTO HINOJOSA SALAZAR

DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

PAGINA DEL JURADO

Mg. CIRILO LORENZO ROJAS MALLQUI
PRESIDENTE

Msc. JUAN MANUEL BUENDIA FERNANDEZ
SECRETARIO

Mg. FRANKLIN OMAR ZA VALETA CHÁVEZ ARROYO
VOCAL

VISTO BUENO DEL ASESOR

El que suscribe en cumplimiento del artículo 23 del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas (RCG. N° 022-2006-UNAT-A-CG.), da el visto bueno al informe final de la tesis titulado: **PROPUESTA DE ESPARCIMIENTO NOCTURNO COMO COMPLEMENTO DE LA OFERTA TURÍSTICA DE LA CIUDAD DE CHACHAPOYAS, REGIÓN AMAZONAS, 2017**, presentado por la bachiller en Turismo y Administración Julissa Lisbeth Zelada Reina. dándole pase para que sea sometida a la revisión por el jurado evaluador, para su posterior sustentación, el mismo que fue elaborado de acuerdo al Reglamento de Grados y Títulos de la UNTRM – A.

Por lo tanto:

Firmo la presente para mayor constancia.

Mg. Erik Martos Collazos Silva

ASESOR

DECLARACIÓN JURADA DE NO PLAGIO

Yo Julissa Lisbeth Zelada Reina, identificada con DNI 42931323 Bachiller en Turismo y Administración, de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.

Declaro bajo juramento que:

1. Soy autor de la tesis titulada: PROPUESTA DE ESPARCIMIENTO NOCTURNO COMO COMPLEMENTO DE LA OFERTA TURÍSTICA DE LA CIUDAD DE CHACHAPOYAS, REGIÓN AMAZONAS, 2017. La misma que presento para optar: El Título profesional de Licenciada en Turismo y Administración.
2. La tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
3. La tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.
4. La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
5. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo toda responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis, así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para la UNTRM en favor de terceros por motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido de la tesis.

De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones civiles y penales que de mi acción se deriven.

Chachapoyas, diciembre 11 del 2018.

Bach. Julissa Lisbeth Zelada Reina
Tesisista



ANEXO 2-N

ACTA DE EVALUACIÓN DE SUSTENTACIÓN DE LA TESIS

En la ciudad de Chachapoyas, el día 20 de Noviembre del año 2018, siendo las 11:45 horas, el aspirante: Juliana Sibeth Zelada Reina defiende públicamente la Tesis titulada: Propuesta de esparcimiento nocturno como complemento de oferta turística de la ciudad de Chachapoyas, Región Amazonas, 2017 para optar el Título Profesional en Licenciatura en Turismo y Administración otorgado por la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, ante el Jurado, constituido por:
 Presidente: Mg. Cirilo Lorenzo Rojas Malqui
 Secretario: Juan Manuel Bueda Fernández
 Vocal: Mg. Franklin Omar Lavalez Chávez Arroyo



Procedió el (los) aspirante (s) a hacer la exposición de los antecedentes, contenido de la tesis y conclusiones obtenidas de la misma, haciendo especial mención de sus aportaciones originales. Terminada la defensa de la tesis presentada, los miembros del jurado pasaron a exponer su opinión sobre la misma, formulando cuantas cuestiones u objeciones consideran oportunas, las cuales fueron contestadas por el los aspirante (s).

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

Seguidamente, a puerta cerrada, el jurado determinará la calificación global concedida a la tesis, en términos de:

Notable o sobresaliente () Aprobado () No apto ()

Otorgada la calificación el presidente del Jurado comunica, en sesión pública, la calificación concedida. A continuación se levanta la sesión.

Siendo las horas 12:25 del mismo día, el jurado concluye el acto de sustentación del Trabajo de Investigación.

[Signature]
PRESIDENTE

[Signature]
SECRETARIO

[Signature]
VOCAL

OBSERVACIONES:

ÍNDICE DE CONTENIDOS

I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. OBJETIVOS.....	3
2.1 Objetivo general.....	3
2.2. Objetivos específicos.....	3
III. MARCO TEÓRICO.....	4
3.1 Antecedentes de la investigación.....	4
3.2 Base teórica.....	8
3.3 Definición de términos.....	17
IV. MATERIAL Y MÉTODOS.....	27
4.1 Diseño de la investigación.....	27
4.2 Población muestra y muestreo.....	27
4.3 Métodos, instrumentos y técnicas.....	28
4.4 Técnicas.....	29
4.5 Instrumentos de recopilación de datos.....	29
4.6 Procedimiento.....	29
4.7 Análisis de datos.....	29
V. RESULTADOS.....	31
5.1 Identificación y evaluación de los centros de esparcimiento nocturno más concurrid.....	31
5.2 Actividades de esparcimiento nocturno que desean realizar los turistas que visitan la ciudad de Chachapoyas.....	41
5.3 Propuestas de esparcimiento nocturno a implementar en la ciudad de Chachapoyas como complemento de la oferta turística de la ciudad de Chachapoyas.....	42
VI. DISCUSIÓN.....	74
VII. CONCLUSIONES.....	76
VIII. RECOMENDACIONES.....	77
IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	78
X. ANEXOS.....	78

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 01: Acceso hacia el recurso inventario turístico.....	49
Tabla 02: Ruta de acceso hacia el recurso inventario turístico.....	49
Tabla 03: Tipo de ingreso hacia el recurso inventario turístico.....	49
Tabla 04: Épocas propicias para visita al recurso inventario turístico.....	49
Tabla 05: Actividades dentro del recurso inventario turístico.....	50
Tabla 06: Servicios fuera del recurso inventario turístico.....	51
Tabla 07: Directorio de Establecimientos de Hospedaje.....	58

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 01: Tipo de Establecimiento Nocturno visitados por los turistas nacionales y extranjeros que existen en la ciudad de Chachapoyas.....	31
Figura 02: Establecimientos nocturnos más visitados por los turistas.....	32
Figura 03: Apreciación de la zonas de baile y los equipos multimedia de los establecimientos.....	32
Figura 04: Apreciación de las instalaciones de descanso de los esparcimientos nocturnos.....	33
Figura 05: Comodidad del local de los centros de esparcimiento nocturno de la ciudad de Chachapoyas.....	34
Figura 06: Apreciación de la limpieza de los servicios higiénicos del establecimiento nocturno.....	34
Figura 07: Apreciación de la música que se pone en el establecimiento nocturno.....	35
Figura 08: Satisfacción de las expectativas de los turistas después del servicio prestado por el establecimiento.....	35
Figura 09: Apreciación de la confiabilidad del establecimiento nocturno.....	36
Figura 10: Tiempo de espera a la hora de recibir el servicio.....	36
Figura 11: apreciación respecto al trato recibido por el personal del establecimiento.....	37
Figura 12: Efectividad en la solución de problemas encontrados en los establecimientos nocturnos de la ciudad de Chachapoyas.....	38
Figura 13: Apreciación respecto a la atención personalizada.....	38
Figura 14: Apreciación respecto a la ayuda que brinda el personal.....	39
Figura 15: Conocimiento sobre atención al cliente de los establecimientos nocturnos.....	40
Figura 16: Apreciación sobre el grado de confianza del personal que labora en los establecimientos de esparcimiento nocturno.....	40
Figura 17: Interés de los turistas por realizar otra actividades de esparcimiento nocturno.....	41
Figura 18: Plaza de Armas de la ciudad de Chachapoyas.....	52
Figura 19: Plazuela de La Independencia o plazuela de Burgos de la ciudad de Chachapoyas.....	53
Figura 20: Circuito Turístico de la Ciudad de Chachapoyas.....	64
Figura 21: Interior del Teatro Municipal Félix Castro Chávez.....	67
Figura 22: Plano de distribución del Cine Amazonas.....	68
Figura 23: Imagen de la sala del Cine Amazonas.....	69
Figura 24: Plano de distribución de la discoteca.....	72
Figura 25: Imagen interna de los ambientes propuestos.....	73
Figura 26: Mapa de sitios turísticos de la ciudad de Chachapoyas.....	82

RESUMEN

El turismo es una actividad que realizan las personas como una forma de salir de la rutina y de relajarse; por lo que una forma de esto es a través del esparcimiento nocturno. La investigación denominada propuesta de esparcimiento nocturno como complemento de la oferta turística de la ciudad de Chachapoyas, Región Amazonas, parte de la problemática que la ciudad de Chachapoyas como principal centro de soporte turístico de la Región, no cuenta con centros de esparcimiento nocturnos que complementen la oferta turística, Por lo que la investigación tuvo como objetivo, diseñar propuestas de esparcimiento nocturno como complemento de la oferta turística de la ciudad de Chachapoyas, Región Amazonas. La metodología que se utilizó en la investigación fue inductiva y deductiva, y las técnicas que se aplicaron fueron el análisis documental, la observación y las encuestas; los resultados fueron procesados mediante el software Microsoft Excel 2013 arrojando figuras y tablas para en análisis de las variables en estudio. Las conclusiones a las que llegó la investigación fueron que en Chachapoyas los lugares de esparcimiento nocturno que existen son las discotecas, karaokes, licorerías y los pub discotecas; por otro lado se conoció que estos establecimientos son bien aceptados por los turistas; pero que adicional a estos debe existir, centros de exposición cultural, cines y otros de compartimiento social, los mismo que se plasma en la investigación.

Palabras claves: propuesta, esparcimiento nocturno, oferta turística.

ABSTRACT

Tourism is an activity that people do as a way to get out of the routine and relax; so one form of this is through nocturnal recreation. The research called nocturnal recreation proposal as a complement to the tourist offer of the city of Chachapoyas, Amazonas region, part of the problematic that the city of Chachapoyas as the main tourist support center of the region, does not have nocturnal recreational centers that complement the tourist offer, reason why the investigation had like objective, To design proposals of nocturnal recreation like complement of the tourist offer of the city of Chachapoyas, Amazon region. The methodology used in the research was inductive and deductive, and the techniques that were applied were documentary analysis, observation and surveys; The results were processed using the Microsoft Excel 2013 software, yielding figures and tables for analysis of the variables under study. The conclusions reached by the investigation were that in Chachapoyas the places of nocturnal recreation that exist are discotheques, karaokes, liquor stores and pub discotheques; On the other hand it was known that these establishments are well accepted by tourists; but additional to these must exist, cultural exhibition centers, cinemas and other social compartments, the same that is reflected in the investigation.

Keywords: proposal, nocturnal recreation, tourist offer.

I. INTRODUCCIÓN

El sector turismo es hoy en día uno de los más estables y de crecimiento sostenido en el mundo. Según el informe sobre el Panorama del Turismo Internacional de 2015, elaborado por la Organización Mundial del Turismo – OMT, el número de personas que viajaban por ocio se ha multiplicado considerablemente: en 1950 eran 25 millones de viajeros y en el 2015 llegaron a 1 184 millones. Es decir que el porcentaje de viajeros pasó del 1% al 16% de la población mundial, generando una dinamización en este importante sector económico a nivel global. El turismo se ha convertido en un factor clave para el progreso socioeconómico de los países y en el Perú se constituye en uno de los principales cimientos para el desarrollo sostenible de la economía nacional. (Pentur, 2015).

De acuerdo con el Perfil del Turista Extranjero 2014, elaborado por PromPerú, se esperó al año 2015 tres millones y medio de turistas de los cuales, poco más del 60% de los turistas que visitan el Perú son hombres y suelen viajar en pareja, con amigos o parientes. La razón más importante de su visita es conocer Machu Picchu. Estos turistas tienen una estadía promedio de diez noches con un gasto promedio de US\$ 992 durante su viaje. Según la Encuesta Nacional de Viajes de los Residentes (ENVIR) realizada por el Mincetur, se calcula que en el año 2015 se habría registrado un total de 39,8 millones de viajes por turismo interno en el país.

Las actividades que realizan los turistas que visitan el Perú son diversas, van desde la visita a los principales atractivos o centros turísticos, hasta la visita a familiares pasando también por la compra de artesanía; por otro lado es propicio destacar que durante la noche estos turistas continúan en actividad, por eso los centros nocturnos donde confluyen son bares y pubs con música en vivo, espectáculos con ofertas musicales que van desde el folklore peruano, hasta música tropical, jazz y rock. Cusco es un referente de esta oferta, discotecas de primer nivel como El Muki o Caos también son un punto de encuentro para turistas y público joven de la ciudad, estos centros nocturnos abren sus puertas cada noche, donde la diversión no termina sino hasta altas horas de la madrugada, todos ellos cuentan con personal de seguridad y con los servicios de primera calidad. Podemos afirmar pues, que,

a sus muchos atractivos, el Cusco ha sumado el de una intensa, afebrada y cosmopolita vida nocturna con un original toque andino. Disfrutar de sus encantos es una manera más de conocer la Ciudad Imperial y compenetrarse con su espíritu. Durante las noches Cusco le ofrece: música y danzas, una copa en la ciudad sagrada, los pubs, San Blas y las discotecas.

La ciudad de Chachapoyas, se ha convertido en el principal centro de soporte de la actividad turística de la Región Amazonas, siendo esta donde los turistas pernoctan sin embargo carece de lugares de esparcimiento y diversión, por lo que los turista se ven obligados a permanecer en sus hospedajes durante la noche, haciendo del turismo nocturno, una actividad pasiva que no ha generado cambios ni mayor dinamismo en la economía; por otro lado los pocos centros nocturnos que existen en la ciudad carecen de innovación y calidad de servicio, siendo de poco interés para los visitantes, por lo que con la investigación se plantea la siguiente interrogante: ¿Cuáles deben ser las propuestas de esparcimiento nocturno como complemento de la oferta turística de la ciudad de Chachapoyas, Región Amazonas?. Así mismo la investigación se justifica socialmente, debido a que el turismo es una actividad social que beneficia a las comunidades anfitrionas generando fuente de empleo y generando intercambio cultural de los visitantes con los visitados; y con la tesis se pretende plantear propuestas que hagan de las noches en la ciudad de Chachapoyas un centro de esparcimiento nocturno.

II. OBJETIVOS

2.6.1 Objetivos General

Plantear Propuestas de esparcimiento nocturno como complemento de la oferta turística de la ciudad de Chachapoyas, Región Amazonas.

2.6.2 Objetivos Específicos

- ✓ Conocer los lugares y centros de esparcimiento nocturno más concurridos por los turistas que visitan la ciudad de Chachapoyas.
- ✓ Determinar las actividades de esparcimiento nocturno que desean realizar los turistas que visitan la ciudad de Chachapoyas.
- ✓ Evaluar la viabilidad de las propuestas de esparcimiento nocturno a implementar en la Ciudad de Chachapoyas como complemento de la oferta turística de la ciudad de Chachapoyas.

III. MARCO TEÓRICO

a. Antecedentes de la investigación

A nivel internacional

(Vázquez, K. 2015) en su tesis titulada, Información turística de los locales de esparcimiento nocturno en la ciudad de Machala para el desarrollo del turismo local, presentada para obtener el título profesional de licenciada en Turismo de la Universidad Técnica de Machala, Unidad Académica de Ciencias Empresariales; La tesis desarrolla la propuesta de elaboración de una guía de restaurantes, bares y discotecas como medio para brindar información turística de los locales de esparcimiento nocturno de la ciudad de Machala para el desarrollo del turismo local, para ahondar en el tema y definir la propuesta se llevó a cabo una investigación bibliográfica y de campo que brindó los elementos necesarios para determinar la alternativa idónea que permita proyectar la imagen de la ciudad de Machala como un destino para realizar turismo nocturno. El primer capítulo describe el problema al cual se pretende dar solución y se define el tema de investigación así como su justificación, contextualización, análisis y objetivos a conseguir mediante el desarrollo de la presente tesis. La tesis llega a la conclusión que: Machala cuenta con centros de esparcimiento nocturno como son los restaurantes, bares y discotecas, todo ello complementado con los parques y calles que hacen de la ciudad un disfrute de la actividad turística, notándose la presencia de turistas extranjeros que visitan la ciudad.

(Rivas, Rivera y Soto 2014) En su tesis titulada: Diseño de un modelo de turismo nocturno para los pueblos vivos de la Micro Región el Bálsamo, La Libertad, investigación realizada para optar el título profesional de licenciados en administración de empresas de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de El Salvador. La investigación parte de la problemática que; la Micro Región El Bálsamo está conformada por los municipios de Sacacoyo, Tepecoyo, Jayaque, y Talnique del departamento de La Libertad, cada uno cuenta con costumbres, cultura y hermosos atractivos naturales, pero no es una Región muy reconocida dentro de los turistas nacionales y los extranjeros.

El desaprovechamiento de las riquezas naturales y el potencial de la zona han dado lugar a nuevos proyectos como el Turismo Nocturno implementado por la Policía de Turismo que ha sido creado para mostrar el valor histórico de los pueblos de El Salvador. Sin embargo no existe una herramienta técnica que ayude al crecimiento del proyecto.

Estos aspectos dieron origen a la investigación que tiene como objetivo diseñar un modelo de turismo nocturno que pueda contribuir a mejorar las opciones de recreación de la población de una manera convencional y a desarrollar la economía de los residentes de la Micro Región El Bálsamo.

Durante el desarrollo de la investigación fue indispensable el apoyo de los métodos inductivo y analítico para el análisis mercadológico e interpretación de resultados. Además se utilizaron cuestionarios dirigidos a turistas actuales y potenciales del proyecto, guías de entrevista para los representantes de los comités de turismo en cada municipio y una guía de observación, todos estos instrumentos para la etapa de recolección de información.

La información recopilada nos muestra que actualmente son pocas las personas involucradas en la planeación y organización de las actividades de Turismo Nocturno.

También se tiene que existen una variedad de atractivos en los municipios que se realiza este tipo de turismo, con guías turísticos y apoyo de la Policía de Turismo que además brinda el transporte gratuito para trasladar a los turistas, estos aspectos tienen gran importancia ya que se convierten en las principales fortalezas del proyecto.

Sin embargo, una pequeña parte de la población manifiesta que no realizaría turismo nocturno, debido a razones como la inseguridad, falta de tiempo y falta de conocimiento del proyecto.

El modelo de turismo nocturno propuesto de la Micro Región El Bálsamo, comprende los elementos mercadológicos que integran este tipo de turismo y que han sido planteadas de forma estratégica, llevando un orden a seguir que se apoya en una guía de aplicación de este modelo. Esta constituye un instrumento importante para la correcta realización de las actividades.

Nivel Nacional

(Guerrero y Villaseca; 2015) en su tesis titulada, La calidad de servicio en las discotecas en la Ciudad de Chiclayo, 2014, investigación con el fin de optar el título profesional de licenciadas en Administración Hotelera y de Servicios Turísticos, de la facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Santo Toribio de Mogrovejo parten de la problemática que, hoy en día las discotecas se han vuelto más concurridas por los ciudadanos, quienes viven agobiados por el estrés laboral, buscando un momento de distracción y diversión, y así liberarse de las tensiones diarias y laborales, asistiendo generalmente los fines de semana a centros de diversión nocturna, como las discotecas, con el fin de desestresarse, estando en un lugar agradable y recibiendo una atención de calidad, por ello, esta investigación tuvo como objetivo conocer la calidad de los servicios que se brindan en las discotecas en la ciudad de Chiclayo, y así poder determinar la calidad de servicio que estas empresas brindan a sus clientes. El tipo de investigación fue descriptiva. El diseño de la presente investigación, estuvo orientado dentro del enfoque cuantitativo. Los datos fueron procesados mediante el programa “Excel 2010”, donde se usarán algunas tablas y gráficos estadísticos, los cuales sirvieron para evidenciar y verificar correctamente los resultados, consecutivamente el análisis y su respectiva interpretación. La muestra estuvo conformada por 355 personas jóvenes, pertenecientes al nivel socioeconómico C y D, que asistieron a las discotecas locales, a quienes se les aplicó una encuesta.

Nivel Local

(La Serna, 2014) en su tesis titulada actividad Turística de la Ciudad de Chachapoyas como centro de distribución Amazonas 2014; investigación presentada para optar el título de Licenciado en Turismo y Administración de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, cuyo objetivo fue plantear estrategias que permitan optimizar la competitividad de la provincia de Chachapoyas como centro de distribución de nuestros principales atractivos turísticos, la metodología empleada fue inductivo y deductivo de tipo transaccional. Con la

investigación el autor concluye que la ciudad de Chachapoyas opera como centro de distribución de la actividad turística de forma espontánea y no planificada, respondiendo a las necesidades de la demanda turística de recreación, trabajo y negocios en el destino turístico; por otro lado se ve como el desarrollo turístico a traído consigo que se implementen proyectos de inversión pública y privada enfocados a fortalecer las capacidades de los prestadores de servicios; y finalmente manifiesta que existe la predisposición de los prestadores de servicios por mejorar la calidad.

(Marín, 2013) en su tesis titulada Actividad turística en el centro histórico de la ciudad San Juan de la Frontera de los Chachapoyas 2013, investigación presentada para optar el título de Licenciado en Turismo y Administración de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, cuyo objetivo es analizar el comportamiento de la actividad turística partiendo de un diagnóstico de la oferta y demanda existente. La investigación concluye en una propuesta para promover e incrementar la actividad turística a través de la creación de una ruta turística patrimonial, que explote la riqueza cultural que posee la ciudad con tanta trascendencia e historia y que se ha visto relegada por mucho tiempo por los gobiernos centrales de turno. Para el estudio se analizaron factores de accesibilidad y disponibilidad para poder hacer de la ciudad de Chachapoyas un atractivo turístico, así como los factores a tomar en cuenta para decidir los recursos a incluir en la ruta, sus características y los servicios que complementan en la ruta.

b. Base teórica

Esparcimiento Nocturno

Clasificación de los Bares, Centros Nocturnos y Discotecas

Los bares se clasifican en tres categorías: el turismo, y categorías popular.

Bar categoría gran turismo:

Se ubica en hoteles y en zonas turísticas muy concurridas. Disponen de una parte grande de madera preciosa, mobiliario, y tipos de principios de calidad selecta; pendiente una carta de vinos y licores; el servicio deberá ser altamente calificado, un personal capacitado, mayor de edad y con experiencia; comúnmente estructura apropiada para dar la cúspide de demandantes pero, como: piano, un equipo de luz y sonido profesional, además de una pista para dar cabida a cinco cantantes, sin telón; máquinas registradoras, aire acondicionado, portero y estacionamiento; cósmica con mesa de trabajo, determinado y estupor, servicios de sanitarios para damas y caballeros, algún líquido y secador eléctrico.

Bar Categoría turista:

La ubicación de conducta que deberá ser estrategia, en sitios comerciales, de gran actividad laboral, céntricos, concurridos e iluminados; su barra es el principal motivador y herramienta de ventas, visible y de gran tamaño, con terminados comerciales, su área trasera entre refrigeradores y una mesa de trabajo para la preparación de botanas, cuando éstas estén contempladas de servicio; contará con mobiliario y equipo de calidad en la variedad y bebidas alcohólicas y no alcohólicas; el personal de servicio será mayor de edad, portará un informe y estará capacitado. Debe tener una pista bien ubicada para tres o cinco cantantes, un equipo de sonido y luces adecuadas de nivel profesional; máquina registradora; sanitarios para los consumidores, un jabón líquido y secador eléctrico o toallas desechables del papel.

Bar categoría popular:

Su ubicación, por lo regular se da en los barrios populares de mucha actividad comercial o laboral. Su barra será de madera y de tamaño reducido, el mobiliario y equipo general será de calidad comercial; podrá vender bebidas típicas y populares, licores y aguardiente; también cerveza,

ya sea embotellada o del barril; el personal deberá ser mayor de edad y vestido adecuadamente con un delantal; entre máquina registradora ventiladores de techo y un sanitario.

Centros nocturnos:

Los centros nocturnos han intensificado su popularidad, México y su mercado bien definido y creciente; han logrado excelentes ingresos, lo que además de contribuir a la generación de empleos, en algunos casos contribuye en la conservación de las tradiciones y costumbres. Los centros nocturnos se clasifican en gran turismo, clase turista y popular.

Centro nocturno de gran turismo

En estos establecimientos se utilizan elementos muy sofisticados como pueden ser una pista de hielo, que desde el centro del escenario automáticamente, bombea agua para acondicionar mejor el escenario; en estos lugares se utilizan linajes especiales y caras. Asimismo, debe de tener una playa de estacionamiento ubicado en un espacio trasero del mismo establecimiento debe de contar con el telón eléctrico. El sistema de luces, de dos, la serie sonido podrá ser computarizado; también contará con un equipo técnico y pantalla simulada para la inserción de la prohibición de respaldo. También contará con servicio de alimentos y éste deberá sujetarse lo establecido unas características de los restaurantes de lujo.

Centro nocturno clase turista:

Su ubicación será en lugares cercanos a zonas hoteleras; debe tener estacionamiento, dentro del establecimiento un espacio para los músicos, un ambiente con telón eléctrico; suficientes camerinos; guardarropa y vestíbulo con teléfono y sistema de emergencia; dispondrá de servicio de reservaciones. El servicio de alimentos no será obligatorio, puede sujetarse al bar turista. Es importante cuidar el buen nivel del espectáculo que se exhibe.

Centro nocturno categoría popular:

Tendrá espacios cómodos con mobiliario, un lugar específico para los músicos y para el espectáculo, sistema manual de luces y sonido, teléfono, salida de emergencia, extintores y venta de tabacos. El espectáculo tendrá variedad con calidad de bailarinas. Los músicos también se sujetarán a su

clasificación gremial, y deberá ajustarse los controles sanitarios; el servicio de bebidas debe sujetarse a las características y servicios del bar clase popular.

Discotecas

Una discoteca es conocida comercialmente como disco, es un establecimiento cerrado, oscuro; acondicionado, con equipo y mobiliario muy diversos; con luz y proyección de videos y sonido, dentro de un ambiente exclusivo, por lo regular respetando su estilo concepto previamente planeado. Este concepto alcanzó su apogeo en 1970, influido por el movimiento hippie surgido en San Francisco, California., En la década de 1960. Los establecimientos popularizados por el cuarteto de Liverpool, los Beatles, impulsaron nuevos modelos en la decoración y concepto de los llamados salones de baile. La decoración y tipo de construcción de estos establecimientos, su firme intención era de grandes cantidades de turistas y visitantes locales, principalmente porque estaban de moda, después por curiosidad. En una discoteca circulan personal de todos los niveles socioeconómicos, mayores de instituciones que le gusta bailar y escuchar música con volumen elevado. Las características de estos sitios deben estar de acuerdo con un tipo de servicio, porque ofrecen al consumidor, por lo cual presentamos de clasificación en la que se distinguen tres tipos: La súper discoteca, la discoteca y el salón de baile.

Súper discoteca

Su ubicación es una oportunidad para muchos hoteles, independientes de terreno, ya que son un motivo para mantener a sus huéspedes productivos en el mismo hotel; pero también nos encontramos restaurantes y bares con fuerte corriente de vacacionistas. La construcción debe ser adecuada para un mismo contexto social, ya sea en forma independiente o dentro de un mismo hotel. Debe contar con un equipo completo de sonido; los temas del rayo láser, sistemas eléctricos modernos; éste será operado por un especialista conocido como DJ, responsable de contar con música de éxito del momento. Deberá proporcionar un servicio exclusivo de reservaciones, y en ocasiones, hoteles y vida útil en efectivo; su vista será espaciosa, Será necesario el estacionamiento, un portero, personal de seguridad y equipo para

proyecciones; los términos de su decoración serán de calidad selecta.

Discoteca

Por lo general estos establecimientos se ubican en zonas comerciales céntricas; el mobiliario, equipo y servicios personales de los criterios establecidos en la clasificación de bar turista, debido al fin estos lugares se omite consumo de bebidas alcohólicas; deberán proporcionar el servicio de reservaciones con el lema nos reservamos el derecho de misión; habrá pista de baile; su decoración serán de calidad comercial.

Salón de baile

Es un espacio ubicada principalmente en zonas populares tendrá su mobiliario, equipo y servicios y personal; el equipo de sonido será profesional. Contarán también con un auxiliar de seguridad.

Evolución de la actividad turística

Desde los orígenes del hombre, éste ha estado obligado a desplazarse por diferentes motivos como guerras, búsqueda de refugio o alimentos, entre otros. Los antecedentes más antiguos de la actividad turística pueden situarse durante la existencia del Imperio Romano, período en el cual la elite gobernante se movilizaba a los centros termales, a festividades, a las villas de veraneo o a ciudades costeras; sin embargo estos desplazamientos no se pueden catalogar dentro de lo que se denomina turismo. Luego, durante la etapa de la Ilustración tuvo lugar el Grand Tour; más reciente en el tiempo; la Revolución Industrial ha sido un artífice muy importante que permitió el desarrollo de la actividad, mediante la creación del barco a vapor y del ferrocarril entre otros importantes avances, a su vez fue la etapa del surgimiento de una importante cantidad de personas con un poder adquisitivo suficiente como para demandar actividades de ocio, como el turismo.

Sin embargo los cambios más significativos en cuanto a actividad turística tuvieron lugar a mediados del siglo XIX, cuando George Pullman creó el coche salón ferroviario en el año 1864; otro hecho de gran relevancia fue en 1865 cuando Thomas Cook formó una agencia de viajes por medio de la cual comercializó viajes con la particularidad de

contar con servicios adicionales, dando origen a los *paquetes turísticos* (Molina, 1998).

Luego de la segunda mitad del siglo XX surge el *turismo de masas* debido a los diversos avances tecnológicos, económicos y sociales que ocurrieron en este período. Tal como afirma Sancho:

“En los años cincuenta, el viaje internacional se fue haciendo cada vez más accesible a un porcentaje mayor de la población debido a diferentes factores, como por ejemplo, la aparición del avión de pasaje a reacción al término de la Segunda Guerra Mundial, el bajo precio del petróleo, la mayor renta disponible de las familias, la aparición de vacaciones pagadas y el aumento del tiempo libre del que dispone la población en los países industrializados. El desarrollo de las comunicaciones y de los medios de transporte fue otro factor determinante que amplió enormemente las posibilidades de llegar a nuevas y más lejanas regiones de acogida o destino turístico. Conjuntamente, otro factor que contribuyó al aumento del turismo internacional fue el progresivo crecimiento de las relaciones comerciales entre los distintos mercados mundiales que trajo consigo el correspondiente incremento de los desplazamientos, no ya por motivos de ocio, sino por razones de negocios o estudios profesionales. Todo ello favoreció el desarrollo de una oferta estandarizada, basada en paquetes turísticos que permiten gestionar la demanda de un elevado número de turistas conforme a sus intereses y necesidades” (Sancho, 2008).

En la década del ‘70 se fomenta el turismo mediante la creación de centros turísticos planificados, tal es el caso de la ciudad de Cancún en México, desde este entonces el turismo se consolida como una de las principales actividades económicas a nivel mundial. Ya en la década del ‘90, con el fenómeno de la globalización comienzan a darse cambios en la actividad turística vinculados con las formas de comercialización, la diferenciación, la segmentación, surgen nuevas prácticas de turismo que generan una reducción en el consumo del turismo de sol y playa, surgiendo un turismo sumamente heterogéneo en cuanto a las prácticas se refiere, lo cual es consecuencia de que la demanda se vuelve más exigente y más informada, al mismo momento que solicita mejores

servicios e infraestructura. Desde la década del 2000 el cambio más importante figura en la comercialización por internet de modo directo, es decir sin intermediarios, el turista contrata directamente el hotel en el cual desea alojarse y contrata las excursiones que desea realizar por sus propios medios.

Según Sergio Molina (1998) existen tres etapas en la evolución del turismo, estas son el *preturismo*, el *turismo* y el *posturismo*; en la primer etapa ubica los inicios de la actividad como por ejemplo el Grand Tour o la aparición de la primer agencia de viajes o las innovaciones introducidas por Thomas Cook al implementar la comercialización de un viaje con servicios incluidos bajo un precio final. En la segunda etapa, a la cual denomina *turismo* la subdivide en dos categorías, el *turismo industrial temprano* el cual tiene su origen en el siglo XIX y se extiende hasta el inicio de la Segunda Guerra Mundial. Esta etapa se caracteriza por la aparición de los primeros hoteles en las ciudades, el gran auge y de los balnearios costeros del Mar Mediterráneo y por el surgimiento de los primeros destinos turísticos en América Latina.

La segunda categoría es la que Molina denomina *turismo industrial maduro*, desde la década del cincuenta "... pasando de 25 millones de turistas internacionales hasta más de 600 millones en los años noventa" (Molina, 1998), destacándose el turismo de sol y playa y convirtiéndose en el motor de expansión de la actividad turística.

A su vez el autor señala la existencia de una tercera etapa la cual denomina *posturismo*, en donde la utilización de la tecnología ocupa un papel preponderante, resaltando también el uso de la información de manera intensiva.

Molina expresa:

"... los instrumentos de este conocimiento son las nuevas técnicas y modelos para saber más acerca del mercado y sus actores. Las redes informáticas y las redes digitales se relacionan con la capacidad de procesar y distribuir información, pero no son la base del conocimiento" (Molina, 1998).

Finalmente el autor considera que la cultura del *posturismo*, a diferencia de las etapas anteriores que estaban respaldadas por las características del

producto, se apoya sobre los valores agregados a los productos (Molina, 1998).

Evolución de la demanda

La demanda turística ha ido evolucionando conforme el paso de los años, en primera instancia los viajes sólo estaban destinados a los miembros de la elite gobernante. Luego con la revolución industrial surgió una clase trabajadora con poder adquisitivo y con intenciones de consumir actividades placenteras, en primera instancia realizaban sus viajes a los centros termales por cuestiones benéficas sobre la salud; durante el siglo XVIII comenzaron a realizar viajes a los destinos costeros de zonas templadas, también por cuestiones vinculadas con la salud. En estos momentos iniciales no existía una demanda ávida de conocer distintos lugares y vivir nuevas experiencias, sino que consumían la oferta generada por los tour operadores. Los cambios producidos en la demanda están vinculados con la evolución de la actividad turística, así como también con los procesos económicos mundiales.

Con el paso de los años la demanda se ha vuelto más exigente y especializada, debido que cuentan cada vez con mayor información la cual puede ser accesible en la inmediatez, lo que posibilita que los potenciales turistas o recreacionistas puedan conocer el destino con anterioridad a la llegada, como así también las actividades a realizar. De este modo los usuarios solicitan que la oferta sea cada vez más amplia, completa y variada posible, al igual que todos aquellos elementos que componen la planta turística.

Según Fraguell (1998) en la actualidad se transita una nueva etapa en donde se ubica un nuevo consumidor de turismo al que lo denominan *turista sostenible*, el cual aparece en escena producto de que existe una mayor complejidad en las prácticas turísticas que conducen a nuevas motivaciones, tendencias y formas de consumo.

Fraguell considera que:

“... a finales de los años 70 aparecen síntomas de que comienza a cansarse de los destinos turísticos que solo ofrecen playas artificiales, restaurantes de comidas rápidas, bares, locales nocturnos y como mucho,

algunas excursiones que son exactamente iguales en todas las zonas...”
(Fraguell, 1998)

A su vez, agrega “... parece evidente que el turista se muestra cada vez más insatisfecho al reproducir año tras año la misma rutina y repetir el mismo escenario de vacaciones”. (Fraguell, 1998)

Con el avance del tiempo los consumidores se han orientado hacia la demanda de nuevos escenarios, siendo más exigentes, lo que ha conducido a una mayor complejidad de la práctica turística, se solicita que los destinos sean calificados, con una amplia diversidad de actividades complementarias y solicitando un equipamiento de mayor calidad.

El *turista sostenible* ha surgido producto de la degradación ambiental de los destinos turísticos masivos, lo cual ha conducido a una revalorización del paisaje. A su vez por la pérdida del atractivo de los destinos turísticos convencionales, de este modo los turistas demandan nuevos escenarios y nuevas prácticas turísticas.

Otra razón es la gran relevancia que ha adquirido la actividad turística en la economía de los destinos, lo que ha provocado que varios de ellos se vuelquen a la práctica turística debido a la potencialidad con la cual cuentan.

También enumera cambios experimentados por la sociedad post – industrial, como los son los *demográficos* por el aumento de personas jubiladas, parejas sin hijos o con pocos hijos, o personas que viajan solos. Cambios *sociales* como mayor predisposición a viajar, cambios en los hábitos de consumo del tiempo libre, conciencia ecológica de la sociedad.

Dentro de los cambios *laborales*, Fraguell (1998) destaca el aumento del tiempo de ocio, fragmentación de las vacaciones a lo largo de todo el año, aumento de viajes con fines educativos y de formación; dentro de los *culturales* resalta el aumento del nivel de instrucción de la sociedad; finalmente nombra los cambios *políticos* como la incorporación de nuevos territorios en donde la práctica de la actividad turística permite el desarrollo económico.

Factores que inciden en la toma de decisiones de la demanda

El proceso de toma de decisiones de cada individuo está definido por ciertos elementos que influyen de diferentes maneras sobre ellos, conduciendo o no a la adquisición de algún bien o servicio, algunos de estos determinantes son propios del individuo, mientras que otros le son ajenos a él.

Según Sancho:

“El concepto de demanda está íntimamente relacionado con el proceso de toma de decisiones que los individuos realizan constantemente en el proceso de planificación de sus actividades de ocio y, por lo tanto, su determinación depende de numerosos factores no sólo económicos, sino también psicológicos, sociológicos, físicos y éticos” (Sancho, 2008).

La autora considera que los distintos factores determinantes en la demanda turística se pueden organizar en cinco grupos:

- ✓ Económicos
- ✓ Relativos a las unidades demandantes
- ✓ Aleatorios
- ✓ Relativos a los sistemas de comercialización
- ✓ Relativos a la producción

Dentro de los factores económicos se encuentra el nivel de renta disponible el cual hace referencia a la cantidad de dinero con el que cuenta un individuo para destinar en bienes y servicios luego de haber cubierto sus necesidades básicas.

También se encuentra el nivel de precios el cual no afecta del mismo modo a los mercados de origen que a los de destinos turísticos, ya que un aumento de precios sobre los bienes de primera necesidad en el centro emisor produce un aumento en los niveles de gasto, en consecuencia disminuye el dinero disponible para practicar turismo; mientras que en los mercados de destino un aumento de precios conduce a una disminución de la demanda hacia dicho destino. Otro factor dentro de los económicos es la *política fiscal y controles del gasto en turismo* el cual

considera que ante aumento de la presión fiscal los individuos dispondrán de menor poder adquisitivo lo cual generará una reducción en la demanda (Sancho, 2008).

La *financiación* es un elemento importante, ya que ante la posibilidad de obtener financiación de los viajes le permite a los turistas realizar mayores gastos en turismo o con más frecuencia. El *tipo de cambio* es el último factor económico que incide en la toma de decisiones de los individuos, se refiere a la relación que existe entre la moneda del país de origen y la del lugar de destino del turista (Sancho, 2008).

Sancho considera:

“... los factores económicos ejercen una influencia clara en la demanda, ya que el grado de desarrollo de una sociedad determina la magnitud de dicha demanda. No hay más que observar que los países donde se genera la mayoría de la demanda turística mundial pertenecen al grupo de países desarrollados. Estos países se caracterizan por economías dinámicas, con poblaciones empleadas principalmente en el sector terciario, alta renta per cápita y mucho tiempo libre disponible. Los países en vías de desarrollo son los destinos con tasas de crecimiento mayores en llegadas de turistas y se caracterizan por una mayoría de la población trabajando en el sector primario, riqueza basada en la propiedad de la tierra, modelos de transacciones primitivos, baja renta per cápita y bajos niveles de salubridad” (Sancho, 2008).

Otros factores que influyen en el proceso de toma de decisión de los individuos son aquellos que están vinculados con la personalidad de la persona y suelen tener mayor relevancia al momento de llevar a cabo una decisión para realizar la contratación de algún servicio o la adquisición de un bien, “... se trata de los factores de motivación, sociológicos, psicológicos, formas y estilos de vida, tiempo de ocio, nivel cultural, costumbres estacionales, creencias ideológicas y religiosas y factores demográficos poblacionales” (Sancho, 2008).

El tercer grupo lo componen los factores aleatorios que son las variables imprevisibles que afectan al individuo y que inciden en la demanda turística, tal es el caso de guerras, ataques terroristas entre otros (Sancho, 2008).

El cuarto grupo se refiere a los factores relativos a los sistemas de comercialización, en donde se destacan aquellos factores vinculados con el conocimiento e implementación del producto o servicio, vinculados con la comunicación global realizada y la publicidad invertida; a su vez otros elementos de importancia son la fuerza y presencia en el canal distribuidor, tecnologías disponibles para el enganche a ventas inmediatas y el marketing de la competencia (Sancho, 2008).

Finalmente la autora presenta los factores relativos a la producción, compuesto por dos subgrupos, la producción propia y la producción de la competencia. El primero hace referencia a la satisfacción de las necesidades concretas, calidad técnica de los productos, relación precio – calidad, medios de transporte a disposición, distancia a recorrer desde y a los mercados de origen, sanidad y seguridad cívica y política.

El segundo subgrupo incluye la posibilidad de sustitución real en relación a los propios diseños, cubrimiento de necesidades y ventajas operativas y tecnológicas, notoriedad, posicionamiento e imagen, políticas, estrategias y gastos de marketing y proceso, credibilidad y calidad de sistemas (Sancho, 2008).

Sánchez (2006), consideró que aproximadamente desde mediados del siglo XX en las sociedades, el ocio o esparcimiento ha ido ocupando un lugar cada vez más importante en la vida de las personas. El aumento considerable, experimentado en las condiciones de vida; junto con el destacado incremento del nivel educativo, y una disminución del tiempo total dedicado al trabajo, han contribuido considerablemente a ampliar la posibilidad de disponer de tiempo libre, y de tomar parte en este tipo de actividades, así también el ocio, anteriormente reservado a una minoría, ha alcanzado a colectivos sociales cada vez más amplios, “el ocio no es solo un componente de calidad de vida si no la esencia de ella”, en este sentido, si bien el trabajo sigue siendo un tema central en nuestra sociedad para muchas personas, el ocio ocupa una posición igualmente importante en sus vidas.

Promperú (2009) en su estudio realizado indicó el índice de porcentaje de los turistas, que utilizaron los servicios de entretenimiento nocturno, así también, nos hace saber que los atributos mejor valorados en los centros

de entretenimiento nocturno en Chiclayo (18%), son el trato del personal y ambiente, que son los únicos que superan ligeramente el índice mínimo de satisfacción. Lo menos valorado es la variedad de lugares.

Tapia (2009) afirmó que si bien la discriminación en el Perú, no se da de una manera violenta y dramática como se expresa en otros países, los fenómenos de discriminación racial, sexual, entre otros. No somos ajenos a esto; quizás la forma sea más sutil, pero no menos importante de discriminación de diverso tipo, que en distintos ámbitos de la vida social se producen. Las causas de discriminación son aquellas que derivan de la raza o color de piel, la condición socioeconómica, por ello en muchas ocasiones los encontramos en establecimientos abiertos al público denominados, restaurantes, bares, hoteles, discotecas entre otros. Que bajo el lema “nos reservamos el derecho de admisión”, no hacen más que esconder la intención de mantener una preferencia en forma abierta a un solo sector de la población, y a su vez la intención de marginar a otro sector de la misma. Este supuesto derecho (la reserva de derecho de admisión), es ejercido por muchos propietarios de negocios de manera discriminatoria, deciden quién puede tener acceso o no a sus establecimientos. Son muchos los casos sobre el tema de discriminación, pero el más común y el específicamente tratado en este trabajo, se desarrolla con relación a la selección de clientes efectuada por las discotecas. Así hemos tomado como ejemplos los procedimientos seguidos en 1998 contra BNB SA (discoteca Bauhaus), servicios turísticos sol y luna SRL (sol y luna), a quienes multaron por 35 0 37 UIT (unidades impositiva tributaria).

Características y componentes de la oferta turística.

Distinguimos aquí los recursos turísticos de los productos turísticos. Un recurso turístico es un elemento relacionado o perteneciente a la naturaleza, la historia o la cultura de una determinada zona geográfica o lugar y que está dotado de una determinada potencialidad turística.

La cantidad de un servicio o producto que un productor individual está dispuesto a vender en un período determinado de tiempo, o sea la oferta, es una función que depende del precio de ese servicio, de los precios del mismo servicio o de servicios similares de los competidores y de los costos de producción del productor.

En cambio un producto turístico es un determinado recurso natural, histórico o cultural que ofrece un conjunto de servicios y productos elaborados y asociados de manera de satisfacer las demandas del público-cliente de turistas.

La oferta turística es el conjunto de servicios puestos efectivamente en el Mercado. La oferta turística mundial es cada día más variada en bienes y servicios.

La oferta turística está relacionada con otros sectores de la vida nacional: la agricultura, la industria, la minería, el comercio, la educación, la religión.

En turismo el mayor impacto económico lo producen los servicios directos: hoteles, transportes, diversiones. Pero la oferta turística en su totalidad, forma parte de la vida de la comunidad. Los bosques, las plazas de las ciudades, los paseos, las instalaciones deportivas y los lugares de culto son con frecuencia de tanta importancia para los turistas extranjeros, como para los chilenos.

Sin embargo, resulta muy conveniente reconocer las características de la oferta turística. Ellas son las siguientes:

- a. La producción de servicios se realiza en un lugar geográficamente determinado y no pueden ser transportados. Los consumidores deben trasladarse a los lugares donde se producen estos servicios.
- b. Los recursos turísticos están por atractivos naturales y culturales que no prestan utilidad en el mercado si no son puestos en valor y explotados.

c. Los recursos turísticos naturales son inagotables, es decir, no se consumen al ser bien explotados. Por ejemplo: nieve, playas, desiertos, etc., los cuales pueden sufrir deterioros al no ser protegidos adecuadamente.

La oferta turística está integrada por ocho partes muy importantes:

Atractivo Turístico:

“Es todo lugar, objeto o acontecimiento de interés turístico. El turismo sólo tiene lugar si existen ciertas atracciones que motiven al viajero a abandonar su domicilio habitual y permanecer cierto tiempo fuera de él. Respecto a la actividad turística, guardan la misma relación que los llamados recursos naturales hacia otras actividades productivas: nada valen sobre el mercado si no son puestos en valor y explotados, y como los naturales, hay casos en que los atractivos turísticos son perecederos y no renovables”

Patrimonio Turístico:

“Conjunto de recursos naturales y obras creadas por el hombre, que estimulan el deseo de viaje y satisfacen las necesidades que de éste se originan”.

“Es la disponibilidad mediante e inmediata de los elementos turísticos con que cuenta un país o una región en un momento determinado. El patrimonio es igual a la suma de los atractivos más la planta e instalaciones turísticas a las que se puede agregar la infraestructura”.

Producto Turístico:

“Conjunto de bienes y servicios necesarios para el desarrollo de las actividades de consumo turístico”.

“Es el conjunto de bienes y servicios que se ofrecen al mercado (para un confort material o espiritual), en forma individual o en una gama muy amplia de combinaciones resultantes de las necesidades, requerimientos o deseos de un consumidor al que llamamos turista”

Los Recursos Turísticos:

Recursos Turísticos es “todo aquello susceptible a ser utilizado por el Turismo”.

Los recursos turísticos se dividen en básicos y complementarios. Los primeros son decisivos, para el turismo y pueden ser directos o indirectos. Los directos comprenden atractivos turísticos y equipamiento y los indirectos transportes, servicio y comunicaciones.

Los recursos turísticos complementarios sirven de apoyo al funcionamiento de la actividad e incluyen institucionales y económicos.

La Planta Turística:

Conjunto de instrumentos útiles, instalaciones o efectos necesarios para la producción y prestación de servicios específicamente turísticos. Comprende las empresas, la información turística, el señalamiento turístico, las escuelas de turismo, etc.

El Equipamiento Turístico:

Es el eje de funcionamiento de la actividad turística moderna. Está constituida por empresas o instalaciones que producen un conjunto de servicios de primera necesidad para el turista, vale decir, establecimientos de alimentación, hospedaje, agencias de viajes y empresas de transporte.

La Infraestructura Turística:

La infraestructura turística es una modalidad de la infraestructura general del país y forma parte ineludible de la oferta turística. Los costos que involucra son elevados y constituyen un obstáculo para el desarrollo del turismo. Esto obliga a construir sólo en lugares realmente justificados y en proporción requerida por la demanda.

Además, es fundamental el diagnóstico de infraestructura y equipamiento para conocer las capacidades existentes en el área, determinar la disponibilidad actual y sobre todo la sub o sobre utilización de las estructuras presentes para así promover modificaciones o ampliaciones.

Los Servicios Complementarios:

Los servicios turísticos constituyen prestaciones que directamente o con auxilio de transportes, etc. dan lugar a la satisfacción de las necesidades de los turistas.

Los servicios son la actividad en que el Estado interviene más directamente como el caso de la salud, los deportes, etc. Los servicios públicos constituyen un sector importante de la actividad económica. Incluyen proveedoras de agua, gas, transporte ferroviario, etc. Precisan una inversión considerable de planta y equipo por lo que con frecuencia sus costos fijos son superiores a sus costos variables.

Los servicios tienen la mayor importancia para la industria turística ya que el visitante extranjero exige en el país que visita las comodidades a que está acostumbrado y las condiciones sanitarias, de seguridad y de asistencia necesarias.

Las tres grandes clases de servicios de que hace uso el turista son: Alojamiento, Medios de Comunicación e Información y Servicios de Comercio Asociados. El comercio, en el fenómeno turístico en vez de

tener que llevar los productos a lugares situados más allá de sus fronteras son los turistas de esos lugares los que vienen hasta el comerciante.

El servicio de correos es igualmente utilizado por el turismo, traslada cartas y tarjetas postales, valores declarados, giros, reembolsos, certificados, etc.

En cuanto a las comunicaciones, una población puede contar con muchos atractivos turísticos, pero sólo pueden ser explotados si se dispone de las comunicaciones adecuadas y principalmente con información turística de la mejor calidad.

En síntesis, los servicios complementarios que componen toda oferta turística moderna son:

- ✓ los servicios de comunicación;
- ✓ los servicios de correos;
- ✓ los servicios de información turística;
- ✓ el alojamiento para turistas
- ✓ el comercio de productos para turistas.

IV. Definición de términos básicos

Nocturno:

Que transcurre, tiene lugar o se hace por la noche. "clases nocturnas; horario nocturno; el servicio nocturno de urgencias; lanzar un fulminante ataque nocturno; me acompañó a la parada del autobús nocturno; estábamos estudiando bachillerato nocturno". (RAE, 2017)

Turismo:

“Turismo es el conjunto de actividades realizadas por las personas durante sus viajes y permanencias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año, por motivos diferentes al de ejercer una actividad remunerada en el lugar visitado” (Quesada, 2010)

Turismo de Placer:

Este tipo de turismo es practicado por aquellas personas que viajan por motivo de descanso, búsqueda de nuevas aventuras, búsqueda de calma y serenidad o simplemente de alejarse del ruido y el estrés de la ciudad. (Quesada, 2010)

Turismo de Recreo o Convencional:

Es para aquellos que quieren consagrar sus vacaciones al descanso, a la recuperación de sus fuerzas físicas y psíquicas, que quieren recrearse después de una fatiga. Por lo general se quedan el mayor tiempo posible en los lugares que les garanticen descanso, como por ejemplo, al borde del mar, en la montaña, en los centros de reposo que les aseguran la comodidad buscada. (Quesada, 2010)

Oferta Turística:

La oferta turística es el conjunto de bienes, productos y servicios, de recursos e infraestructuras que se encuentran en un determinado lugar y que se estructuran de manera que estén disponibles en el mercado para ser usados o consumidos por los turistas. (Pérez y Hermida. 2015)

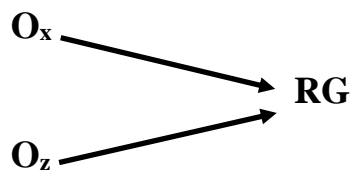
Esparcimiento:

Diversión o distracción, en especial para descansar o alejarse por un tiempo del trabajo o de las preocupaciones.

"el período hegemónico del cine como espectáculo y esparcimiento social se inició en los años treinta; la población urbana aprovecha las vacaciones y fines de semana para buscar tranquilidad y esparcimiento en las áreas rurales" (RAE, 2016)

V. MATERIAL Y MÉTODOS

5.1 Diseño de la investigación



El diseño es el plan o estrategia que se desarrolló para obtener la información de la investigación. El diseño que se aplicó fue el no experimental, transeccional o transversal, descriptivo, correlacional-causal.

El diseño no experimental se define como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. En este diseño se observan los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos.

El diseño de investigación Transeccional o transversal aplicado consistió en la recolección de datos. Su propósito fue describir las variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

El diseño transeccional descriptivo aplicado, tuvo como objetivo indagar la incidencia y los valores en que se manifestaron las variables de la investigación.

El diseño de investigación Transeccional correlativo-causal, sirvió para relacionar entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado. Se trata también de descripciones, pero no de categorías, conceptos, objetos ni variables individuales, sino de sus relaciones, sean éstas puramente correlacionales o relaciones causales. A través de este tipo de diseño se asociaron los elementos de la investigación.

5.2 Población muestra y muestreo

Población:

La población estuvo conformada por los turistas que visitan la ciudad de Chachapoyas.

P1 = turistas nacionales y extranjeros.

P2 = Personal que labora en los locales de esparcimiento nocturno de la ciudad de Chachapoyas.

Muestra

La muestra para la P1 fue establecida mediante el muestreo aleatorio simple donde la fórmula es:

$$n = \frac{Z^2 pqN}{Ne^2 + Z^2 pq}$$

Dónde:

n= tamaño de la muestra.

Z= nivel de confianza

P= variabilidad positiva

q= variabilidad negativa

N= Tamaño de la población

e= precisión o error

M1: Se aplicará la muestra, obteniendo como resultado (59)

$$n = \frac{(1.96)^2(29869)(0.96)(0.04)}{(0.05)^2(29869) + (1.96)^2(0.96)(0.04)}$$

$$n = 59$$

M2: El total de la población

5.3 Métodos, instrumentos y técnicas

Métodos de la investigación:

En esta investigación se ha utilizado los siguientes métodos:

Descriptivo.- Se especifica todo el marco teórico de esparcimientos nocturnos que permitan diversificar la oferta turística en la ciudad de Chachapoyas.

Inductivo.- Para inferir la información de la muestra en la población y determinar las conclusiones que la investigación amerita. Se infirió la información sobre esparcimiento nocturno para diversificar la oferta turística local.

4.4. Técnicas:

Las técnicas que se utilizó en la investigación son las siguientes:

Encuestas.- Se aplicó a los trabajadores de los locales de esparcimiento nocturno y a los turistas con el fin de recabar información sobre la investigación.

Análisis documental.- Se utilizó para analizar las normas, información bibliográfica y otros aspectos relacionados con la investigación.

4.5 Instrumentos de recopilación de datos:

Los instrumentos que se utilizaron en la investigación son los siguientes:

Cuestionario de encuesta.- Este instrumento se aplicó para llevar a cabo la encuesta.

Guía de análisis documental.- Este instrumento se utilizó para anotar la información de normas, libros, revistas, Internet y otras fuentes

4.6 Procedimiento

Se aplicó las siguientes técnicas de procesamiento de datos:

Ordenamiento y clasificación.- Esta técnica se aplicó para tratar la información cualitativa y cuantitativa en forma ordenada, de modo que se interpretó tratando de sacarle el máximo provecho.

Registro manual.- Se hizo para digitar la información de las diferentes fuentes.

Proceso computarizado con Excel.- Se realizó para determinar diversos cálculos matemáticos y estadísticos de utilidad para la investigación.

Proceso computarizado con SPSS.- Se utilizó para contrastar la hipótesis de la investigación.

4.7 Análisis de datos

Se aplicaron las siguientes técnicas:

Análisis documental.- Esta técnica permitió conocer, comprender, analizar e interpretar cada una de las normas, revistas, textos, libros, artículos de Internet y otras fuentes documentales.

Indagación.- Esta técnica facilitó disponer de datos cualitativos y cuantitativos de cierto nivel de razonabilidad.

Conciliación de datos.- Los datos de algunos autores fueron conciliados con otras fuentes, para que sean tomados en cuenta.

Tabulación de cuadros con cantidades y porcentajes.- La información cuantitativa fue ordenada en cuadros que indican conceptos, cantidades, porcentajes y otros detalles de utilidad para la investigación.

Comprensión de gráficos.- Se ha utilizado para entender la información de la investigación.

Otras.- El uso de instrumentos, técnicas, métodos y otros elementos no fue limitativa, fue meramente referencial; por tanto en la medida que fue necesario se utilizarán otros tipos.

VI. RESULTADOS

6.1 Identificación y evaluación de los centros de esparcimiento nocturno más concurridos por los turistas que visitan la ciudad de Chachapoyas.

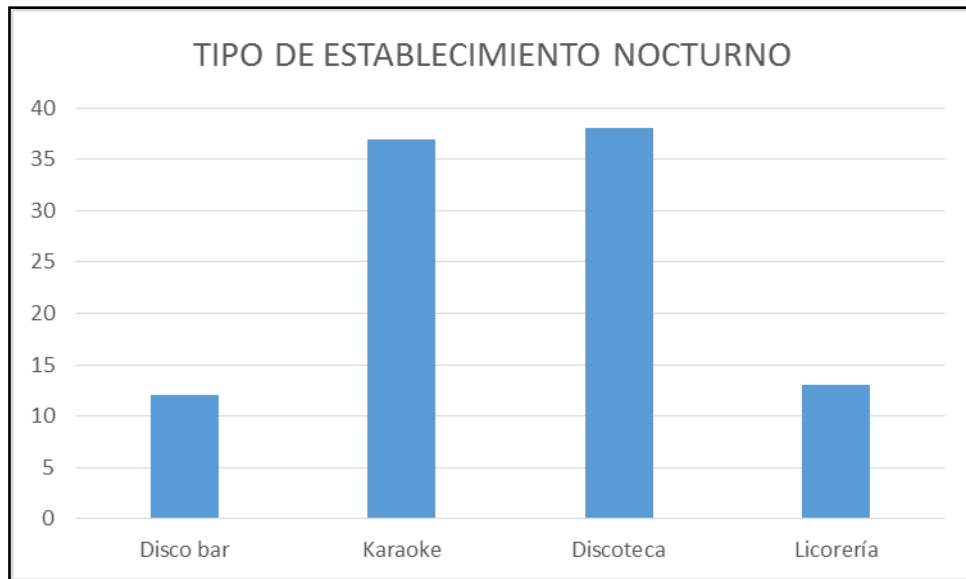


Figura 01: Tipo de Establecimiento Nocturno visitados por los turistas nacionales y extranjeros que existen en la ciudad de Chachapoyas.

Como se puede apreciar en la figura 01 los tipos de establecimientos nocturnos que más prevalecen en la ciudad de Chachapoyas tenemos en primer lugar a las discotecas con un 38%, seguido de los karaokes con un 37%, las licorerías representan un 13% y para finalizar tenemos a los establecimientos de disco bar con un 12%.



Figura 02: Establecimientos nocturnos más visitados por los turistas.

Como se puede apreciar en la figura 02 dentro de los establecimientos nocturnos más visitados existen siete establecimientos; dentro los cuales el más visitado con 15 visitas está el establecimiento 505 discoteca bar, seguido de la discoteca Orgánik con 11 visitas, luego la discoteca Chocho Bar con 10 visitas, el karaoke Hechizos tuvo 8 visitas, Aries Discoteca tuvo 6 visitas, el Karaoke Pajaten tuvo 4 visitas, la licorería La Reina tuvo 3 visitas y el Karaoke El Nectar tuvo 2 visitas.

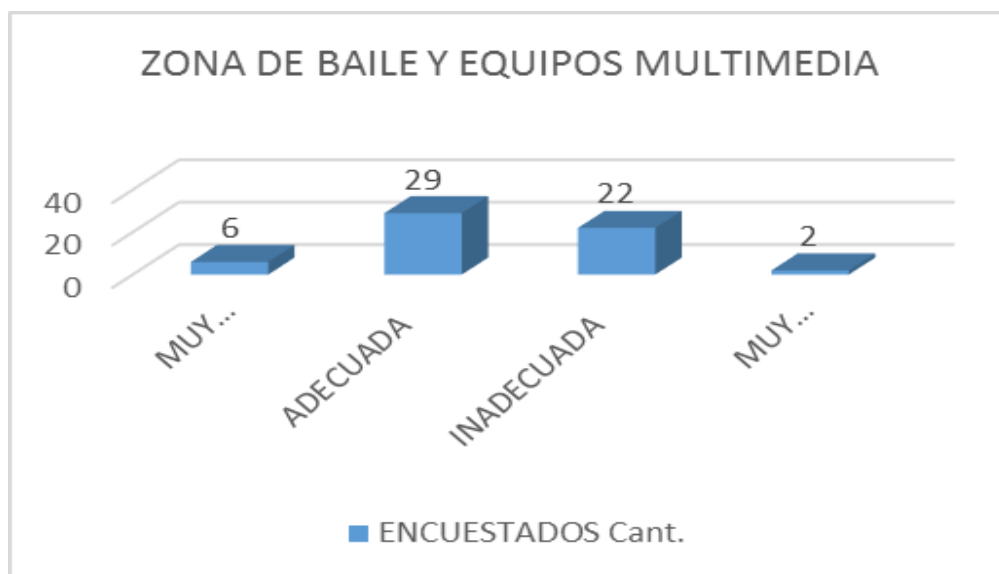


Figura 03: Apreciación de la zonas de baile y los equipos multimedia de los establecimientos.

Como se aprecia en la figura 03 los turistas consideran que las zonas de baile y los equipos multimedia de los establecimientos nocturnos de Chachapoyas son adecuadas en un número de 29 encuestados, otros 22 turistas consideran que las zonas de baile y los equipos multimedia de los establecimientos son inadecuados, un número de 6 turistas consideran que las zonas de baile y los equipos multimedia de los establecimientos nocturnos son muy adecuados y finalmente 2 turistas consideraron que las zonas de baile y los equipos multimedia de los establecimientos nocturnos son muy inadecuados.

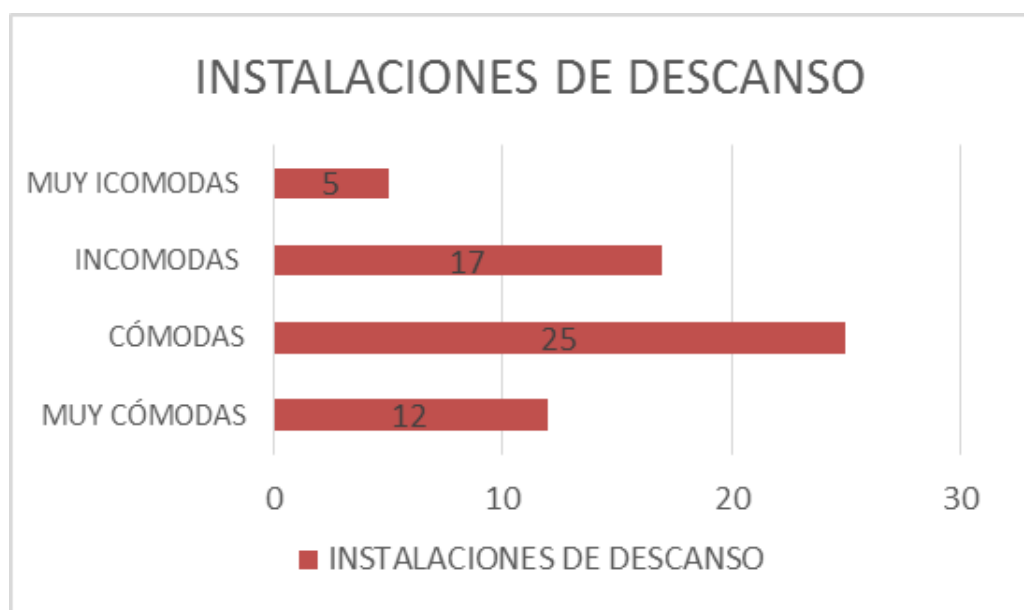


Figura 04: Apreciación de las instalaciones de descanso de los establecimientos nocturnos.

De acuerdo a la apreciación de los turistas con las instalaciones de descanso de los establecimientos de espacio nocturno se tiene que: 25 turistas consideran que las zonas de descanso son cómodas y agradables, 17 turistas consideran que estas zonas son incómodas y desagradables, 12 turistas consideran que estas zonas son muy cómodas y muy agradables y sólo 5 turistas consideraron que las instalaciones de descanso son muy incómodas y muy desagradables.

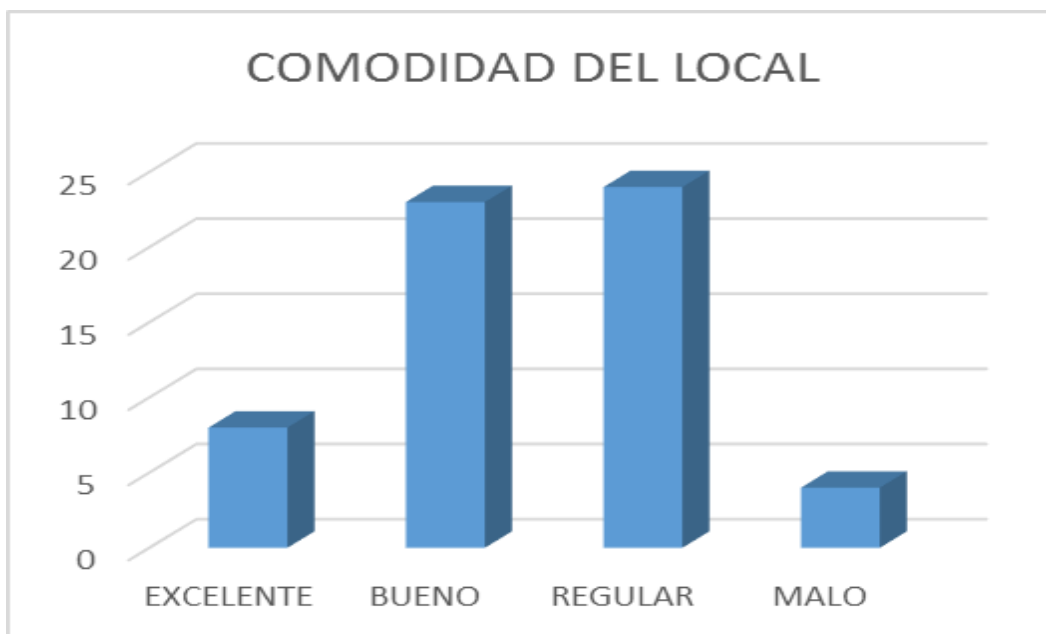


Figura 05: Comodidad del local de los centros de esparcimiento nocturno de la ciudad de Chachapoyas.

Como se aprecia en la figura 05 ante la pregunta a cerca de la comodidad del local de los centros de esparcimiento nocturno 24 turistas consideraron que la comodidad de estos locales es regular, 23 consideraron como buena la comodidad de éstos establecimientos, 8 consideraron que la comodidad es excelente y solamente 4 turistas consideraron que la comodidad de éstos establecimientos eran malas.

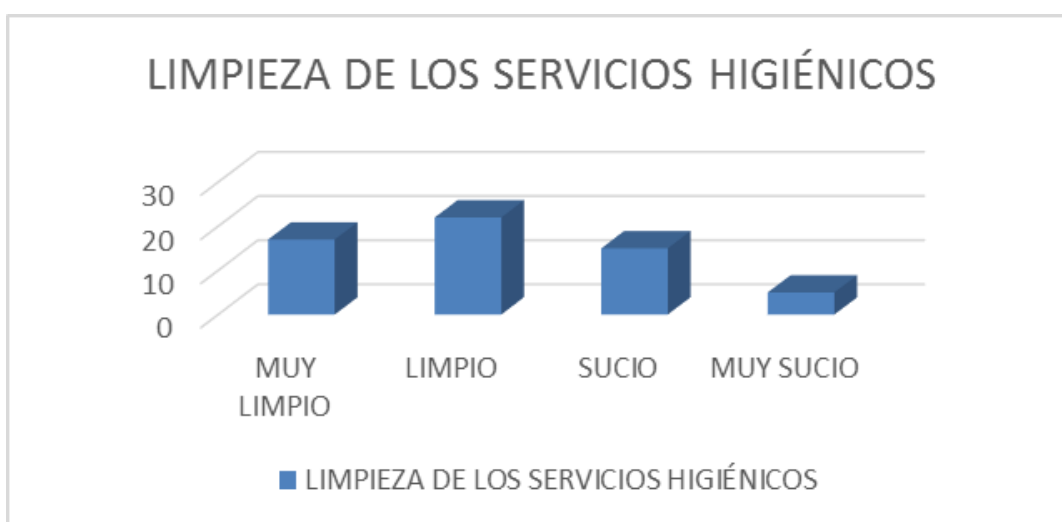


Figura 06: Apreciación de la limpieza de los servicios higiénicos del establecimiento nocturno.

Como podemos apreciar en la figura 06, 22 turistas consideran que los establecimientos nocturnos tienen sus servicios higiénicos limpios, 17 turistas

consideran que los servicios higiénicos están muy limpios, 15 turistas consideran que los servicios higiénicos están sucios y 5 turistas consideran que los servicios higiénicos de los establecimientos nocturnos están muy sucios.

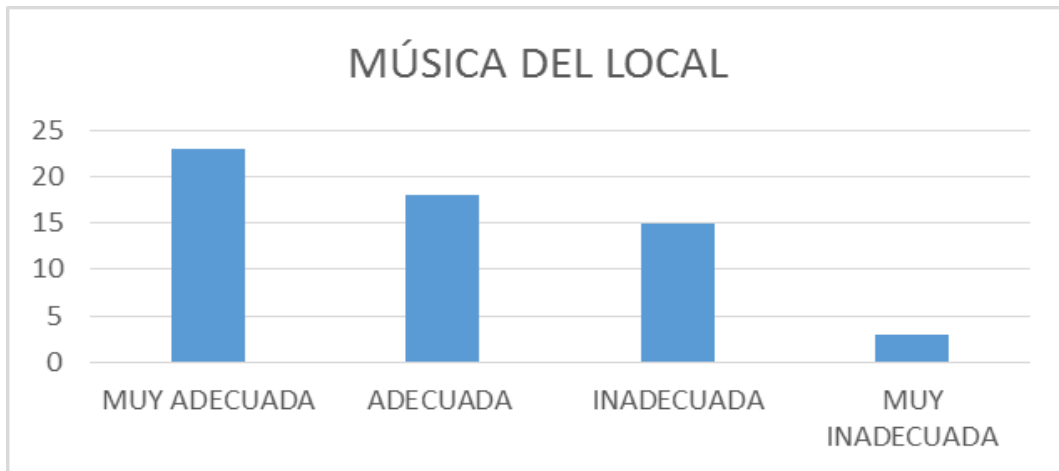


Figura 07: Apreciación de la música que se pone en el establecimiento nocturno. Como se aprecia en la figura 07 con respecto a la música que se pone en el establecimiento nocturno encontramos que la mayor cantidad de los turistas en un número de 23 consideran que la música es muy adecuada, 18 turistas consideraron que la música es adecuada, 15 turistas manifestaron que la música es inadecuada y sólo 3 turistas consideraron que la música de los establecimientos nocturnos de la ciudad de Chachapoyas es muy inadecuada.



Figura 08: Satisfacción de las expectativas de los turistas después del servicio prestado por el establecimiento.

La figura 08 muestra que del total de turistas 28 estuvieron satisfechos con el servicio recibido por parte de los establecimientos nocturnos, 13 estuvieron muy satisfechos con el servicio, otro grupo de 13 turistas estuvieron muy insatisfechos con el servicio prestado por los establecimientos y sólo 5 turistas estuvieron insatisfechos por el servicio.

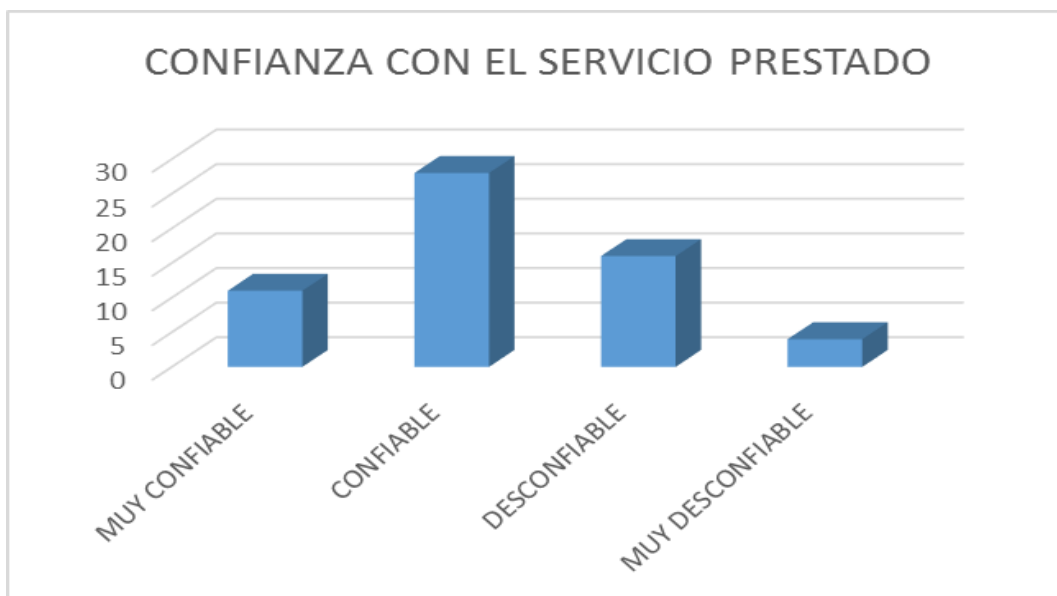


Figura 09: Apreciación de la confiabilidad del establecimiento nocturno.

La figura 09 muestra que del total de turistas encuestados 28 consideraron que los establecimientos nocturnos de la ciudad de Chachapoyas son confiables, 11 opinaron que los establecimientos son muy confiables; y por otro lado 16 opinaron que los establecimientos son desconfiables y 4 opinaron que los establecimientos nocturnos son muy desconfiables.

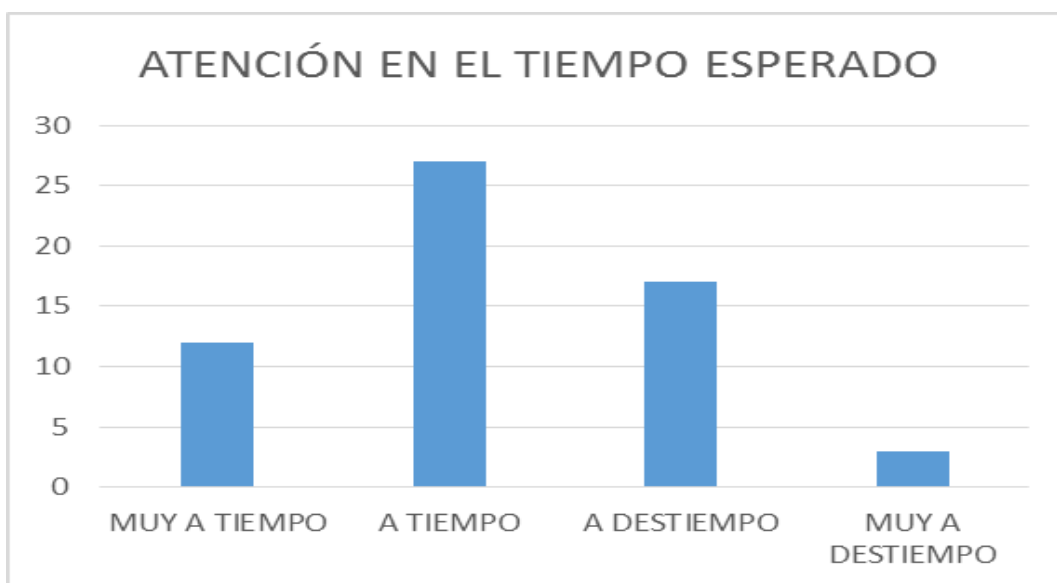


Figura 10: Tiempo de espera a la hora de recibir el servicio.

Como se aprecia en la figura 10 respecto al tiempo de espera durante la prestación del servicio 27 turistas manifestaron que el servicio es prestado a tiempo, 12 manifestaron que el servicio es prestado muy a tiempo; y por otro lado 17 turistas manifestaron que el servicio es prestado a destiempo y sólo tres opinaron que el servicio es prestado muy a destiempo.

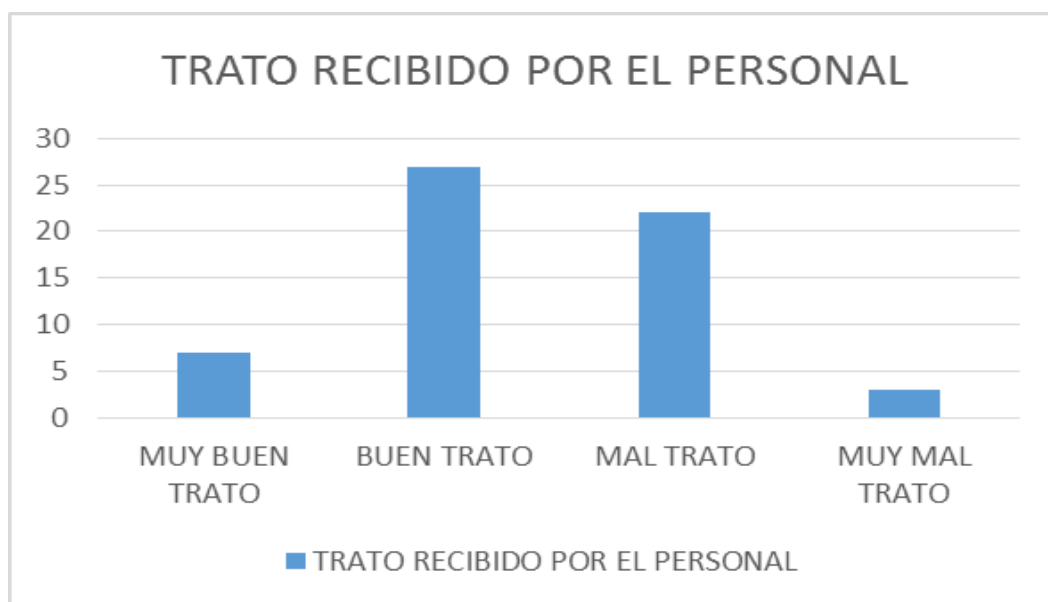


Figura 11: apreciación respecto al trato recibido por el personal del establecimiento.

La figura 11 muestra que 27 turistas consideraron que existe un buen trato por parte del personal del establecimiento nocturno, 7 consideraron que existe un muy buen trato por parte del personal; mientras que 22 turistas consideraron que existe un mal trato por parte del personal que trabaja en el establecimiento nocturno y finalmente 3 turistas consideraron que existía un muy mal trato por parte del personal que labora en los establecimientos nocturnos.

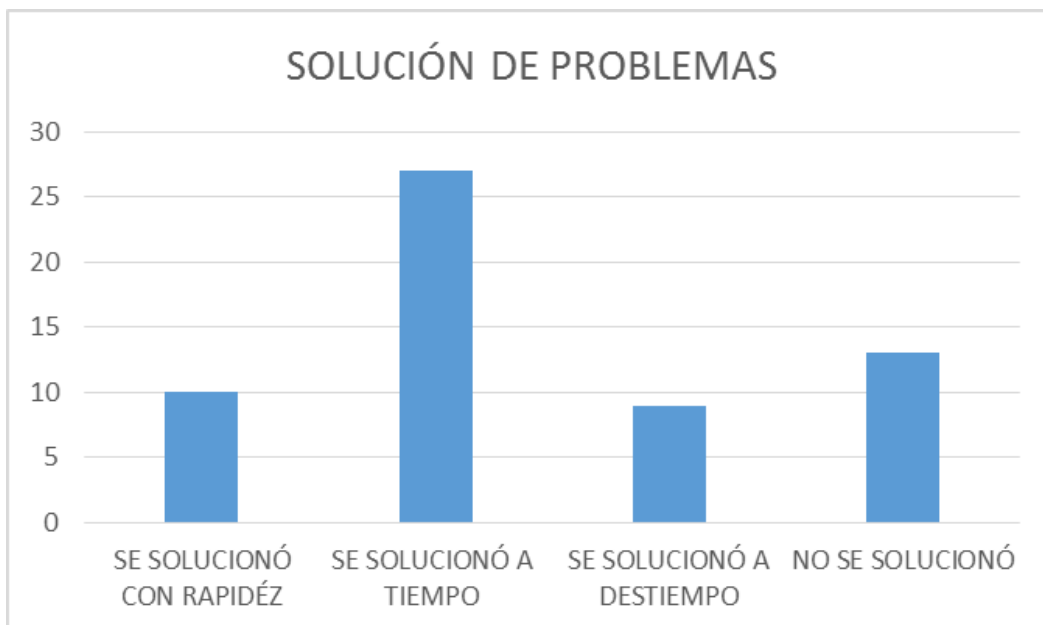


Figura 12: Efectividad en la solución de problemas encontrados en los establecimientos nocturnos de la ciudad de Chachapoyas.

Del total de turistas encuestados 27 contestaron que cuando se les presentó un problema en el establecimiento nocturno de la ciudad de Chachapoyas, éste se solucionó a tiempo, 10 manifestaron que cuando se presentó un problema este se solucionó muy a tiempo o con rapidéz; 9 turistas manifestaron que la solución a un problema sucitado en el establecimiento nocturno se solucionó a destiempo y finalmente, 13 de los turistas consideraron que cuando se presentó un problema este no se solucionó, esto se puede apreciar en la figura 12.

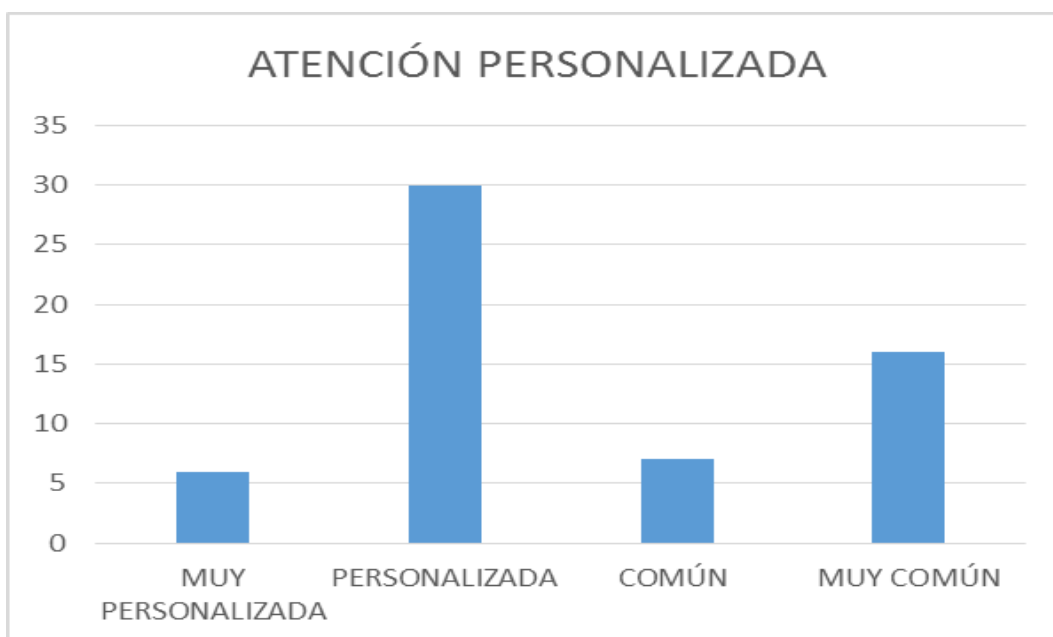


Figura 13: Apreciación respecto a la atención personalizada.

La figura 13 muestra el servicio personalizado que se brindan en los establecimientos de esparcimiento nocturno de la ciudad de Chachapoyas, aquí se aprecia que 30 turistas consideraron que la atención brindada es personalizada, 6 manifestaron que la atención es muy personalizada; por otro lado 7 turistas consideran que la atención es común y para 16 turistas la atención que se brinda en los establecimientos de esparcimiento nocturno es muy común.

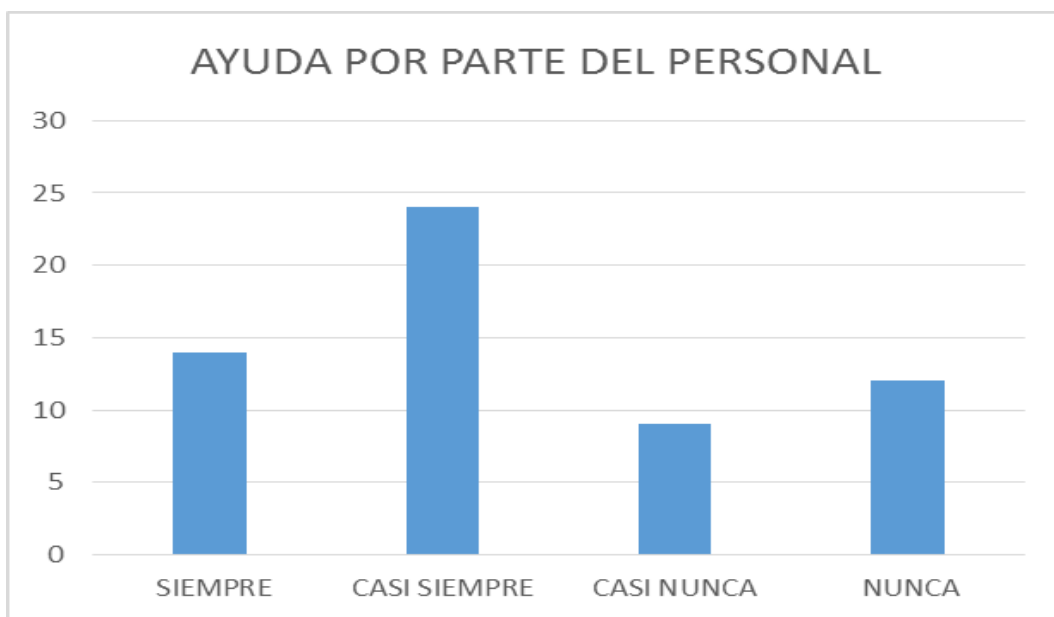


Figura 14: Apreciación respecto a la ayuda que brinda el personal.

La figura 14 muestra en qué medida el personal que labora en los establecimientos nocturnos de la ciudad de Chachapoyas ayudan durante la prestación del servicio a los turistas; donde se aprecia que 24 turistas manifestaron que casi siempre reciben ayuda de parte del personal, 14 manifestaron que siempre les brindan ayuda; por otro lado 9 manifestaron que casi nunca les brindan apoyo y 12 consideran que el personal que labora nunca les brindan apoyo en los establecimientos nocturnos.

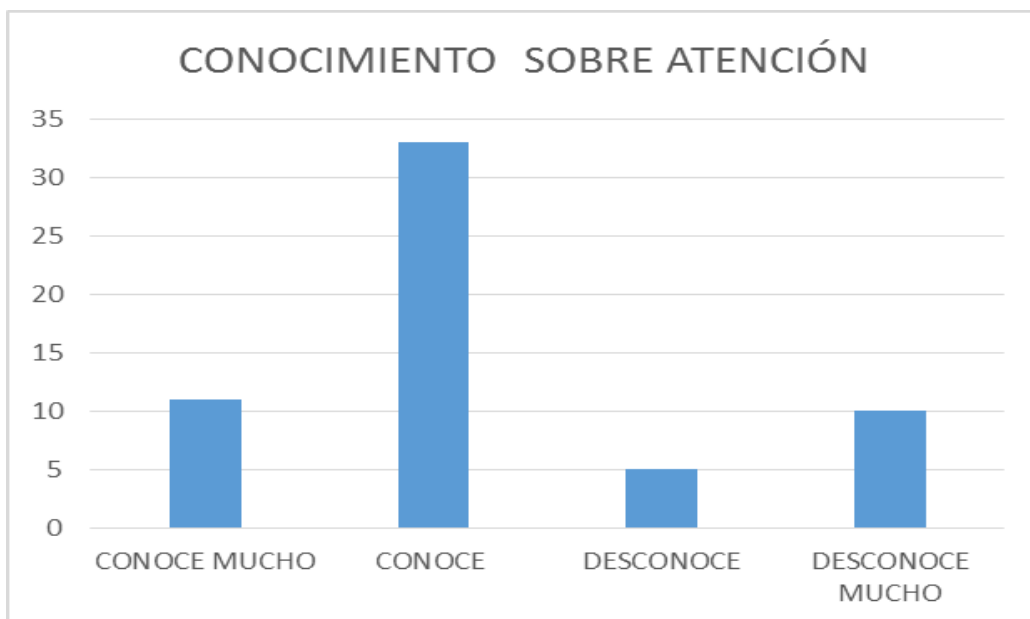


Figura 15: Conocimiento sobre atención al cliente de los establecimientos nocturnos.

Por la apreciación de los turistas encuestados y de acuerdo a la figura 15 podemos decir que el personal que atiende en los establecimientos nocturnos tienen conocimiento de atención al cliente con 33 respuestas en este ítem, luego 11 turistas manifestaron que el personal tiene mucho conocimiento sobre atención al cliente; 5 manifestaron que el personal desconoce sobre atención al cliente y finalmente 10 manifestaron que el personal desconoce mucho sobre atención al cliente.

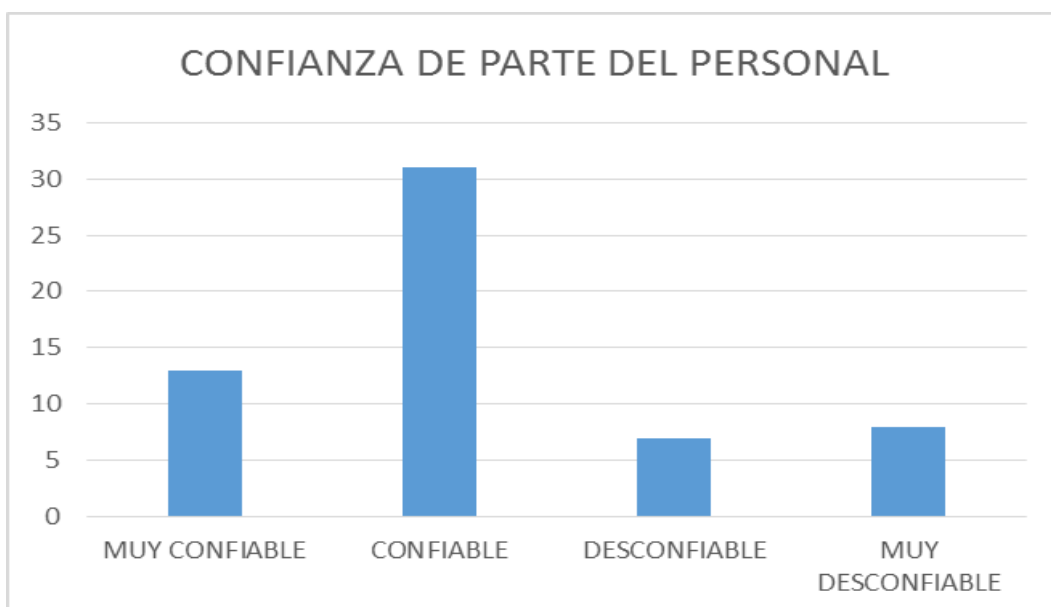


Figura 16: Apreciación sobre el grado de confianza del personal que labora en los establecimientos de esparcimiento nocturno.

La figura muestra que los turistas perciben que el personal que labora en los establecimientos nocturnos son confiables con un total de 31 respuestas, para 13 turistas el personal es muy confiable, para 7 turistas el personal que labora en los establecimientos nocturnos es desconfiable y para 8 turistas el personal de los establecimientos nocturnos es muy desconfiable.

6.2 Actividades de esparcimiento nocturno que desean realizar los turistas que visitan la Ciudad de Chachapoyas.

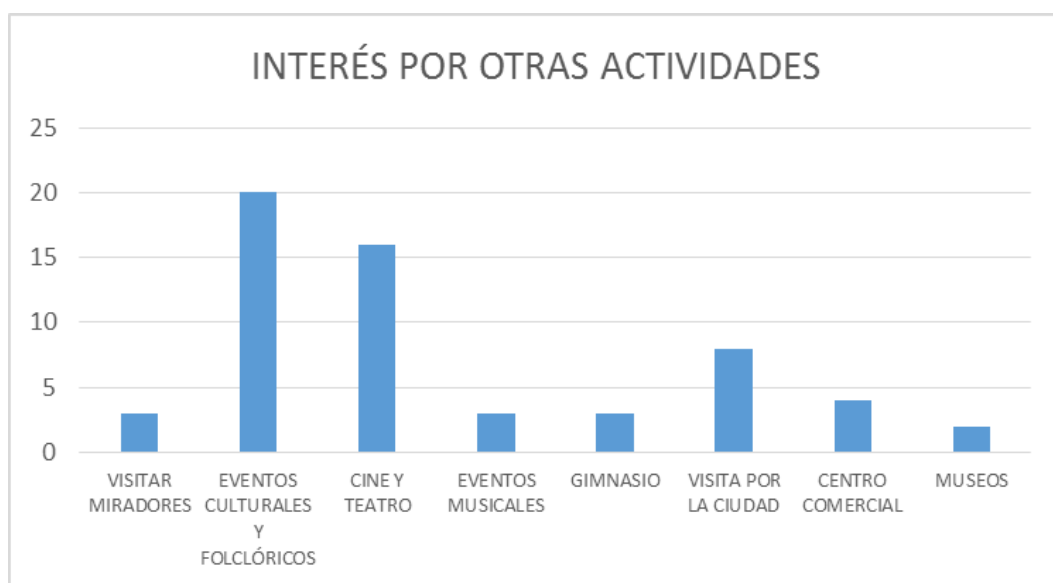


Figura 17: Interés de los turistas por realizar otras actividades de esparcimiento nocturno.

En la figura 17 se aprecia el interés de los turistas por realizar otras actividades diferentes a las discotecas, karaokes o las licorerías; éstas se muestra como sigue: 20 tienen interés en la visita a los museos, 16 tienen interés por el teatro, 8 tienen interés en hacer un city tour en la ciudad, 4 desearían visitar un centro comercial, 3 les gustaría visitar el mirador de la ciudad, a 3 les gustaría ir a un evento musical, 3 tienen interés por ir al gimnasio y sólo dos personas tienen interés por el museo.

6.3 Propuestas de esparcimiento nocturno a implementar en la ciudad de Chachapoyas como complemento de la oferta turística de la ciudad de Chachapoyas.

Análisis del área de Estudio

Reconociendo que la ciudad de Chachapoyas no cuenta dentro de su territorio con el mayor potencial turístico de la Región, se puede orientar a ser el articulador (centro de operaciones) de los distintos circuitos (algunos ya establecidos desde hace algunos años). Esto es posible en la medida que Chachapoyas ciudad cuenta con servicios clave, como son hospedaje, alimentación, transporte local, comunicaciones y servicios financieros. La ventaja que los actores locales encuentran en la actividad turística es que permitiría generar una importante dinámica de servicios complementarios (alimentación, educativos – guías, traductores-, transporte - terrestre, aéreo, con animales de carga -, servicios médicos, seguros, comercio al por menor, artesanía, telecomunicaciones, esparcimiento, entre otros); todo esto hace de interés para el desarrollo de actividades complementarias de los turistas que pernoctan en la ciudad.

Localización

La ciudad de Chachapoyas está ubicada a 6.23°S 77.82°W siendo la capital del departamento y posicionada en el sector andino del mismo, en medio de una meseta rodeada de cerros, conocidos en el dialecto Regional como Urcos. Chachapoyas capital se encuentra rodeada por los ríos Utcubamba y Sonche.

Ubicación:

El distrito de Chachapoyas es uno de los 21 distritos, con los cuales cuenta la Provincia de Chachapoyas, ubicada en la zona nororiental del país, cerca al río Utcubamba, afluente del río Marañón, en la Región Amazonas, Región Amazonas, a una altitud de 2339 m.s.n.m., en las siguientes coordenadas: Latitud Sur 06° 13' y Longitud Oeste 77° 51', ocupando una superficie de 153,78 km².

Limites

Por el Norte: Con el distrito de Huancas y Sonche

Por el Sur: Con el distrito de Soloco y Levanto

Por el Este: Con el distrito de San Francisco de Daguas y Chilibin

Por el Oeste: Con el distrito de Luya y el río Utcubamba.

Organización política

El distrito cuenta con las siguientes pueblos, anexos y caseríos: Cáclic, Vitaliano, El Tapial, Rondón, Pollapampa, Bocanegra, Leticia, El Cruce, Achamaqui, Pucacruz, El Molino, Villa Paris, Santa Isabel, Osmal, El Atajo, Santa Cruz, Maripata, Membrillo, Taquipampa, Opelel, Taquia, El Franco, Puente Utcubamba, Hidalgo, San Antonio, Mitopampa, Sacra Huayco, Silva Urco, San Isidro, El Alfalfar, Jupia, Penca Pampa y Lucmauro. Su capital es la ciudad de Chachapoyas.

Accesibilidad

Para llegar a la ciudad de Chachapoyas, existen 3 opciones:

Vía terrestre:

1 186 km por la Panamericana Norte partiendo desde la ciudad de Lima, el bus realiza la ruta Lima - Chiclayo - Chachapoyas (21 h). Desde Tarapoto-Moyobamba-Chachapoyas: 353 km (8 h en bus).

Vía Aérea:

Jueves y domingos desde la ciudad de Lima a Chachapoyas la línea aérea LC Perú, (1 h 45 min); y los miércoles y viernes mediante la línea aérea ATSA.

Vía Bimodal:

Vuelos diarios desde Lima a Jaén (1h 35 min), en la empresa LATAN, luego transporte terrestre siguiendo la ruta Jaén - Bagua Grande - Pedro Ruiz - Chachapoyas 183 km (4 h).

Transporte Terrestre

El transporte distrital de la Ciudad de Chachapoyas está referido principalmente al servicio de taxis, con regular calidad y con el número suficiente a precios competitivos. No existen moto taxis en la Provincia. No hay una línea de microbuses que ofrezca el servicio de transporte urbano. Esto se debe a que no se ofertan rutas internas por parte de las instancias competentes o a lo estrecho de muchas de las calles de la ciudad. El servicio interdistrital está apoyado en muchos casos por los municipios distritales, en efecto cada distrito suele tener una combi o un camión “mixto” que realizan viajes diarios hacia la capital. Este servicio en la actualidad cuenta con el respaldo privado en un alto porcentaje que cubre diversas rutas y en horarios indefinidos. No existe un servicio regular de

transporte hacia los diferentes centros turísticos, en muchos casos es necesario alquilar taxis o contratar el servicio de combis que solo salen si tienen pasaje completo. Los precios de estos servicios no se encuentran regulados. El servicio interprovincial está atendido por tres empresas regulares, con las limitaciones que presenta la carretera de acceso sobre el tamaño de los vehículos y el volumen de pasajeros. Las empresas ofrecen un solo servicio diario por destino. El transporte de productos también está limitado en tamaños y capacidades por las limitaciones de la carretera.

Transporte aéreo

El Aeropuerto de Chachapoyas cuenta con una pista asfaltada con longitud suficiente para el aterrizaje y despegue de aeronaves comerciales. Este aeropuerto cuenta con una pista de 1980 metros de largo por 30 de ancho totalmente asfaltada. Recibe Fokkers 28 como aviones máximos permitidos. Este aeropuerto fue concebido con una dimensión de internacional y el Ministerio de Transporte y Comunicaciones – MTC promovió su concesión a 25 años para una inversión en mejoramiento de infraestructura de entre US\$100 millones y US\$120 millones durante los 5 primeros años.

Características físico geográficas de la ciudad

La información a continuación resumida proviene del Plan de Desarrollo Concertado de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas.

Clima

El clima de Chachapoyas es templado a frío y moderadamente lluvioso, siendo la precipitación media acumulada anual de 780 mm y las temperaturas promedio alcanzan los 19°C. (Municipalidad Provincial de Chachapoyas 2013: 116).

El clima de Chachapoyas se ve influenciado por factores como la presencia de la cordillera de los Andes, la cercanía a la zona ecuatorial y amazónica, la vegetación y la circulación general de los vientos; la cual le da una amplitud térmica moderada. Existe una abundante nubosidad en la parte sur-este donde se ubican ciudades como Chachapoyas y Lamud. Esta variedad climática influye de manera sustantiva en el desarrollo vial del departamento y la conectividad de las diferentes zonas. Las zonas alto andinas con altitudes superiores a los 2,500 m.s.n.m., en el sur y sur-este tienen una mayor pluviosidad con frecuentes

huaycos y derrumbes que afectan frecuentemente el acceso vial con el resto del departamento, como las partes altas de las provincias de Rodríguez de Mendoza, Luya y Chachapoyas. (Municipalidad Provincial de Chachapoyas 2013).

Agua

Las bajas presiones ecuatoriales y amazónicas originan en el territorio de Chachapoyas anomalías positivas de precipitación y alta nubosidad que cubre buena parte del territorio. Las diferentes cuencas hidrográficas de la provincia se nutren y mantienen su caudal gracias a la masa vegetal ubicada en las cabeceras de las cuencas las cuales cumplen la función de regular el escurrimiento hídrico. Este sistema sustenta el subproceso del ciclo del agua. (Ver figura 2.9) El río Utcubamba constituye el más importante eje de ocupación humana del departamento de Amazonas, albergando no solamente a Chachapoyas, sino a otras importantes localidades del departamento como Bagua, Bagua Grande y Lamud y otras pequeñas localidades. (Municipalidad Provincial de Chachapoyas 2013: 116). 32 Entre los cuerpos de agua más importantes en la provincia de Chachapoyas tenemos la laguna de Mamacocha ubicada en la comunidad campesina de San Pedro de Utac, distrito de Mariscal Castilla, provincia de Chachapoyas a una altitud de 3,500 m.s.n.m. En relación a las especies hidrobiológicas, la única especie que se maneja en el Departamento de Amazonas es la trucha Arco iris *Onchorhynchus mykiss*, cuya ubicación es en la provincia de Chachapoyas en los distritos de Molinopampa, Soloco, Cheto, Olleros y Sonche.

Suelo

Una precisión en la descripción de los suelos de la provincia se encuentra en el Plan de Desarrollo Regional Concertado de Amazonas (Gobierno Regional de Amazonas 2009: 65), así se concluye que debido a sus grandes variaciones de carácter topográfico, fisiográfico y a su climatología, ecología, vegetación, hidrología, etc.; presenta un escenario edáfico variado y diversificado. Estos factores han determinado la existencia de suelos de diversos niveles de fertilidad productiva. Chachapoyas presenta suelos de moderada y baja fertilidad, ubicados en los valles interandinos.

Reseña Histórica de la ciudad

La ciudad de Chachapoyas fue fundada por el capitán Alonso de Alvarado el 5 de septiembre de 1538. Fue pensada para constituirse como la capital del oriente peruano desde la margen derecha del río Marañón hasta los límites con las naciones fronterizas. Es una de las ciudades más antiguas del Perú y una de las pocas que aún mantiene su aire señorial e influencia hispánica. El nombre trae su origen de la cultura pre incaica de los Chachapoyas cuya cultura se desarrolló entre los años 800 y 1470, en la cuenca del río Utcubamba, en la Selva Alta.

La ciudad fue fundada como San Juan de la Frontera de los Chachapoyas por el Capitán español don Alonso de Alvarado, como la primera ciudad española en el oriente del país, ante una muchedumbre de indios, en la que llamaron Plaza de Armas en la localidad de la Jalca Grande. De la ciudad de Chachapoyas partieron las expediciones que descubrieron el río Amazonas y llegaron al atlántico. Durante la colonización, a partir de 1550, se iniciaron las acciones de evangelización con la llegada de las misiones religiosas, conformadas por congregaciones de Franciscanos, Mercedarios, Agustinos, Betlemitas y Dominicos. Chachapoyas por entonces contaba con, iglesias menores, cuatro conventos, cuarteles militares y media docena de hospitales, aspectos que nos manifiestan que “San Juan de la Frontera de los Chachapoyas” famosa designación tuvo una función y el liderazgo en el camino hacia la conquista de la selva. En abril de 1821, la población Chachapoyana se declaró independiente del yugo español, decisión que se consolidó a sangre y fuego el 6 de junio de 1821 en las heroicas Pampas de Higos Urco. Años más tarde el entonces diputado por Chachapoyas don José Modesto Vega, solicitó al supremo gobierno que se otorgue a esta tierra el título de “Fidelísima Ciudad”, pedido al que accede la Junta de gobierno, el 30 de junio de 1826, señalando que el título es en mérito a los importantes servicios prestados a la noble causa de la independencia.

Análisis de la oferta turística nocturna

Atractivos turísticos

Inventario de Recursos Turísticos

Nombre del Recurso Turístico

Centro Histórico de la Ciudad San Juan de la Frontera de los Chachapoyas



Jerarquía: Por jerarquizar

Departamento: Amazonas **Provincia:** Chachapoyas **Distrito:**

Chachapoyas

Categoría: Manifestaciones Culturales **Tipo:** Pueblos **Subtipo:** Pueblos Históricos.

Descripción:

El centro histórico, ubicado a 2335 msnm, es una parte de la ciudad fundada por los españoles en 1538 para ostentar la capital política, religiosa y económica del nororiente peruano. Presenta un plano en forma de damero compuesto por cuatro tradicionales barrios: La Laguna, San Pedro de Yance, Luya Urco y Santo Domingo. Conserva casonas coloniales y republicanas de paredes blancas y cubiertas de teja, que lucen más de 4000 balcones de madera entre abiertos y cerrados; además resaltan algunos espacios urbanos como: La Plaza Mayor, donde

destaca el Palacio Municipal, la Basílica Catedral San Juan Bautista, la Primera Escuela de Letras, la casona Montesa, la Casa de Don Toribio Rodríguez de Mendoza sede del Obispado, y en el centro una pileta del siglo XIX. La Plazuela de La Independencia donde se aprecia el Templo Señor de Burgos, el monumento que conmemora la batalla de Higos Urco y los bustos de tres héroes nacionales. El Parque del Niño de Belén, ubicado en medio de los Templos, Señor de la Buena Muerte y Nuestra Señora de Belén. El Paseo Peatonal del Jr. Amazonas, donde se ubican las casonas Mariño Tenorio, Quiroz Ángulo, Las Dos Rosas y Monsante. La Plazuela Santa Ana, que ostenta el Templo del mismo nombre, que fuere el primero para la evangelización de los naturales, hoy convertido en Museo Étnico Religioso e Histórico. El Mirador Mama Nate, con la capilla del mismo nombre, mirador de Santa Rosa de Luya Urco y desde el cual se puede apreciar toda la ciudad.

Otros lugares son: el Templo Virgen Asunta (Santuario de la Patrona de la ciudad), Templo Santo Domingo, Capilla Tushpuna, Capilla Tingopampa y un vestigio del Qhapac Ñan ubicado en el Barrio de Zeta.

Particularidades

El Centro Histórico, ha sido Declarado Patrimonio Cultural de la Nación, mediante RJ N° 009-89-INC/J-1988.

Estado Actual

Bueno, mantiene sus características arquitectónicas.

Observaciones

En el centro histórico, han sido declarados Patrimonio Cultural de la Nación los siguiente inmuebles: Casa de Don Toribio Rodríguez de Mendoza - sede del Obispado, casona Montesa, casona Las Dos Rosas, casona Quiroz Ángulo, casona Monsante, casona Mariño Tenorio y el Templo Santa Ana.

Tipo de Visitante	Grado de Afluencia
Extranjero	3
Nacional	4
Regional	2
Local	1

Tabla 01: Acceso hacia el recurso inventario turístico

Acceso hacia el Recurso	Tipo	Observación
Aéreo	Avión	Lima-Chiclayo/Lima- Tarapoto
Terrestre	Bus Público	Lima-Chiclayo-Chachapoyas / Lima-Chiclayo- Cajamarca-Chachapoyas.
Terrestre	Mini Bus Público	Tarapoto-Chachapoyas.

Tabla 02: Ruta de acceso hacia el recurso inventario turístico

Ruta de Acceso al Recurso	Acceso - Medio de Transporte	Vía de Acceso - Distancia en kms / Tiempo
1 - Lima- Chiclayo- Chachapoyas	Terrestre - Bus Público	Carretera asfaltada - 1229 Km. /22 h.
2 - Lima- Cajamarca- Chachapoyas	Terrestre - Automóvil Particular	Carretera asfaltada/carretera afirmada - 1191 km./25 h.
4 - Lima- Chiclayo	Aéreo - Avión	Aire - 667 Km. / 40 min.
4 - Chiclayo-Chachapoyas	Terrestre - Bus Público	Carretera asfaltada - 459 km./ 08 h.
5 - Lima-Tarapoto	Aéreo - Avión	Aire - 668 Km. / 01 h.
5 - Tarapoto-Chachapoyas	Terrestre - Mini Bus Público	Carretera asfaltada - 540 Km. / 08 h.

Tabla 03: Tipo de ingreso hacia el recurso inventario turístico

Tipo de Ingreso	Observaciones
Libre	A pesar, de que la época de lluvia es de diciembre a abril, se puede visitar el recurso.

Tabla 04: Épocas propicias para visita al recurso inventario turístico

Época propicia de visita al recurso	Hora de Visita Especificación	Época propicia de visita al recurso
Todo el Año - Todo el Año	24 h.	Mejor época para visita, de mayo a noviembre

Infraestructura dentro del recurso

- ✓ Agua
- ✓ Alcantarillado
- ✓ Desagüe
- ✓ Luz
- ✓ Teléfono

Tabla 05: Actividades dentro del recurso inventario turístico

Actividad Dentro del recurso	Tipo	Observaciones
Paseos	Excursiones	
Folclore	Actividades Religiosas y/o Patronales	En acontecimientos programados.
Folclore	Degustación de Platos Típicos	
Otros (especificar tipo)	Compras de artesanía	
Otros (especificar tipo)	Actividades Culturales	
Otros (especificar tipo)	Estudios e Investigación	

Servicios Dentro del Recurso Tipo de Servicio

Otros Servicios	Museos de Sitio
Otros Servicios	Oficina de Información
Otros Servicios	Servicios Higiénicos
Otros Servicios	Servicio de Guiado
Otros Servicios	Servicio de Correos
Otros Servicios	Servicio de Estacionamiento
Otros Servicios	Servicio de Fax
Otros Servicios	Servicio de Internet
Otros Servicios	Servicio de taxi
Otros Servicios	Tópico
Otros Servicios	Venta de Material Informativo (libro,revistas,postales,videos,etc)
Otros Servicios	Venta de Material para Fotografía
Alimentación	Restaurantes
Alimentación	Bares
Alimentación	Cafeterías
Alimentación	Snacks
Alimentación	Fuentes de soda
Alimentación	Kioskos de venta de comida/bebida
Alimentación	Venta de comida Rápida
Alojamiento	Hoteles
Alojamiento	Hostales
Alojamiento	Casa de Hospedaje
Lugares de Esparcimiento	Discotecas

Lugares de Esparcimiento	Pubs
Lugares de Esparcimiento	Night Clubs
Lugares de Esparcimiento	Juegos Infantiles
Lugares de Esparcimiento	Máquinas Tragamonedas
Otros Servicios	Venta de artesanía
Otros Servicios	Agencia de Viajes
Otros Servicios	Bancos - Cajeros
Otros Servicios	Centro de Interpretación

Tabla 06 : Servicios fuera

Servicios Fuera del Recurso	Tipo de Servicio	Observaciones
Alojamiento	Hoteles	Chachapoyas
Alojamiento	Hostales	Chachapoyas
Alojamiento	Casa de Hospedaje	Chachapoyas
Alimentación	Restaurantes	Chachapoyas
Alimentación	Bares	Chachapoyas
Alimentación	Cafeterías	Chachapoyas
Alimentación	Snacks	Chachapoyas
Alimentación	Fuentes de soda	Chachapoyas
Alimentación	Venta de comida Rápida	Chachapoyas
Lugares de Esparcimiento	Discotecas	Chachapoyas
Lugares de Esparcimiento	Pubs	Chachapoyas
Lugares de Esparcimiento	Night Clubs	Chachapoyas
Lugares de Esparcimiento	Juegos Infantiles	Chachapoyas
Lugares de Esparcimiento	Máquinas Tragamonedas	Chachapoyas
Otros Servicios	Venta de artesanía	Chachapoyas
Otros Servicios	Agencia de Viajes	Chachapoyas
Otros Servicios	Bancos - Cajeros	Chachapoyas
Otros Servicios	Centro de Interpretación	Chachapoyas
Otros Servicios	Museos de Sitio	Chachapoyas
Otros Servicios	Oficina de Información	Chachapoyas
Otros Servicios	Servicios Higiénicos	Chachapoyas
Otros Servicios	Servicio de Guiado	Chachapoyas
Otros Servicios	Servicio de Correos	Chachapoyas
Otros Servicios	Servicio de Estacionamiento	Chachapoyas
Otros Servicios	Servicio de Fax	Chachapoyas
Otros Servicios	Servicio de Internet	Chachapoyas
Otros Servicios	Servicio de taxi	Chachapoyas
Otros Servicios	Tópico	Chachapoyas
Otros Servicios	Venta de Material Informativo(libro,revistas,postales,videos,etc)	Chachapoyas
Otros Servicios	Venta de Material para Fotografía	Chachapoyas

Otros recursos no inventariados

Plaza de armas de la ciudad de Chachapoyas

Está rodeada de hermosas casonas coloniales con balcones tradicionales; en muchos casos, estas casonas han sido convertidas en hostales, restaurantes y casas comerciales. Destacan el Palacio Municipal y la casa donde nació el precursor de la independencia, Toribio Rodríguez de Mendoza, que hoy es casa y sede del obispado. La plaza tiene una pileta de bronce de estilo republicano.



Fuente: Plan Cospesco “Mejoramiento de los Servicios Turísticos Públicos de la ciudad de Chachapoyas”

Figura 18: Plaza de Armas de la ciudad de Chachapoyas

Pampas de Higos Urco.

Se trata del escenario de la heroica batalla del 6 de junio de 1821, antes de que se proclamara la independencia del Perú. Aprovecha tu visita para sacarte una fotografía en este lugar histórico de Chachapoyas. Está ubicado en Jirón Higos Urco s/n (Frente a la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza).

Sala de exhibición itinerante de Gilberto Tenorio Ruiz.

Fue inaugurada en el 2000, sus salas exhiben distintas piezas arqueológicas de la Región Amazonas. Lo encuentras en Jirón Ayacucho 904. Atienden de lunes a viernes de 8 a.m a 1 p.m y de 3 p.m a 5:45 p.m. Ingreso gratuito.

Plazuela de la Independencia

Jr. Amazonas cdra. 3 s/n. Construida en conmemoración de la batalla de Higos Urco, en la cual los patriotas de la zona dirigidos por el Coronel José Matos se enfrentaron a los españoles y resultaron victoriosos.



Fuente: Plan Cospesco “Mejoramiento de los Servicios Turísticos Públicos de la ciudad de Chachapoyas”

Figura 19: Plazuela de La Independencia o plazuela de Burgos de la ciudad de Chachapoyas.

Pozo de Yanayacu

Ubicado en el cerro Luya Urco, a 1 km (15 minutos a pie) de la Plaza de Armas. El nombre original del pozo fue “Fuente Cuyana” pues, según la tradición, los solteros que llegaban a la ciudad y bebían de sus aguas se quedaban para siempre, atraídos por el irresistible encanto de sus guapas mujeres. Santo Toribio de Mogrovejo visitó este lugar y dejó grabada sobre una piedra la figura de una mitra, de un cayado y el año del suceso.

Mirador Luya Urco.

Desde aquí podrás disfrutar de una excelente vista panorámica de la ciudad de Chachapoyas, así como de los cerros Malcamal y Puma Urco. El ingreso es libre durante el día. Debes dirigirte hasta la Av. Ángela Sabarbeín, Urbanización Santa Rosa de Luya Urco.

Mirador de la Mama Nate.

Ubicada entre los jirones Arequipa y Salamanca, junto a la capilla de la Virgen de la Natividad, es un excelente lugar para descansar y apreciar el paisaje natural de Chachapoyas.

Descripción de la Planta turística Nocturna

Hoteles

Hotel Casa Hacienda Achamaqui

Ubicación: Km. 39 Carretera Pedro Ruiz, 074 Chachapoyas, Perú

Descripción:

La Casa Hacienda Achamaqui, situada en Chachapoyas, ofrece un restaurante, un jardín con piscina y habitaciones con TV por cable. Los huéspedes podrán disfrutar de desayunos y aparcamiento de forma gratuita. La plaza principal se halla a 20 km. Hay WiFi.

Las habitaciones de la Casa Hacienda Achamaqui ocupan un encantador edificio de estilo colonial y disponen de ventanas grandes con vistas a las montañas, suelo de parquet y baño privado.

Todos los días se sirve un desayuno buffet que incluye repostería y zumos recién exprimidos. El restaurante prepara especialidades típicas peruanas y cocina internacional, mientras que el bar ofrece pisco sour y otros cócteles.

Asimismo, hay aparcamiento gratuito. La Casa Hacienda Achamaqui está a 2,6 km de la reserva privada de San Antonio y a 30 km de la terminal de autobuses. El aeropuerto de Chachapoyas está a 36 km.

A las parejas les encanta la ubicación — Le han puesto un 8,2 para viajes de dos personas.

Este alojamiento también tiene muy buena puntuación por la mejor relación calidad-precio en Chachapoyas. Los clientes sacan más partido a su dinero en comparación con otros alojamientos de la misma ciudad.

La Ensenada Hotel Chachapoyas

Ubicación: Fundo Santa Isabel S/N , Chachapoyas, Perú

Descripción: La Ensenada Hotel Chachapoyas ofrece alojamiento en Chachapoyas. Entre otras instalaciones se incluye jardín y terraza. Hay restaurante de cocina local. Todas las habitaciones de La Ensenada Hotel Chachapoyas tienen armario, baño privado y WiFi gratuita. Algunas cuentan con vistas a las montañas.

Todos los días se sirve desayuno buffet. El personal de la recepción 24 horas puede facilitar información sobre la zona. El aeropuerto de Chachapoyas, el aeropuerto más cercano, está a 4 km. A las parejas les encanta la ubicación — Le han puesto un 8,2 para viajes de dos personas. Este alojamiento también tiene muy buena puntuación por la mejor relación calidad-precio en Chachapoyas. Los clientes sacan más partido a su dinero en comparación con otros alojamientos de la misma ciudad.

La Casa de Los Balcones

Ubicación: Jr. Triunfo No. 828, Chachapoyas, Perú

Descripción:

La Casa de Los Balcones está situada en Chachapoyas, a 150 metros de la plaza principal. Además, hay WiFi gratuita en todas las instalaciones. Todas las habitaciones cuentan con TV de pantalla plana por cable y baño privado. El establecimiento ofrece consigna de equipaje.

Además, la puntuación de este alojamiento es de las mejores en Chachapoyas. A los clientes les gusta más que otros alojamientos de la zona. A las parejas les encanta la ubicación — Le han puesto un 9,7 para viajes de dos personas. Este alojamiento también tiene muy buena puntuación por la mejor relación calidad-precio en Chachapoyas. Los clientes sacan más partido a su dinero en comparación con otros alojamientos de la misma ciudad.

Central Guest House

Ubicación: Jr. Amazonas 721, Chachapoyas, Perú, Chachapoyas, Perú

Descripción:

El Central Guest House se encuentra en Chachapoyas y ofrece WiFi gratuita. También incluye TV por cable de pantalla plana, baño privado y vistas a la ciudad. Las habitaciones tienen escritorio y armario.

La recepción 24 horas facilita información turística. El aeropuerto de Chachapoyas está a 3 km. Además, la puntuación de este alojamiento es de las mejores en Chachapoyas. A los clientes les gusta más que otros alojamientos de la zona.

Este alojamiento también tiene muy buena puntuación por la mejor relación calidad-precio en Chachapoyas. Los clientes sacan más partido a su dinero en comparación con otros alojamientos de la misma ciudad.

Pakkarin-Hotel Cochera

Ubicación: Jr. Santa Lucía N° 120, Chachapoyas, Perú

Descripción:

El Pakkarin-Hotel Cochera se encuentra en Chachapoyas y ofrece WiFi gratuita. Cuenta con recepción 24 horas, restaurante, servicio de habitaciones, mostrador de información turística y consigna de equipaje. Las habitaciones disponen de TV por cable de pantalla plana, escritorio y baño privado con ducha y artículos de aseo gratuitos. Se sirve un desayuno continental a diario.

El aeropuerto de Chachapoyas se halla a 2 km. Este alojamiento también tiene muy buena puntuación por la mejor relación calidad-precio en Chachapoyas. Los clientes sacan más partido a su dinero en comparación con otros alojamientos de la misma ciudad.

La Casona Monsante

Ubicación: Jr. Amazonas 746, Chachapoyas, Perú

Descripción:

La Casona Monsante ofrece alojamiento en Chachapoyas y cuenta con WiFi gratuita. Las habitaciones están equipadas con TV de pantalla plana con canales por cable. Algunas incluyen zona de estar. Otras tienen vistas al jardín o a la ciudad. Incluyen baño privado, artículos de aseo gratuitos y secador de pelo. Hay servicio de traslado gratuito.

La Casona Monsante se encuentra a 3 km del aeropuerto de Chachapoyas, el más cercano. Además, la puntuación de este alojamiento es de las mejores en Chachapoyas. A los clientes les gusta más que otros alojamientos de la zona. A las parejas les encanta la ubicación — Le han puesto un 10 para viajes de dos personas.

Hotel Villa de Paris

Ubicación: El alfalfar s/n, Chachapoyas, Perú

Descripción:

El Hotel Villa de Paris, situado en una colina y rodeado de árboles y jardines, ofrece piscina infantil con vistas a las montañas. Se encuentra a 1,7 km de la plaza principal de Chachapoyas. Proporciona desayunos buffet, WiFi gratuita, aparcamiento y servicio de habitaciones.

El Hotel Villa de Paris dispone de habitaciones y bungalows con techo a dos aguas, suelo de baldosa, TV por cable, minibar y vistas al jardín. Algunos tienen balcón privado. Cada mañana se sirve un desayuno americano con productos regionales e internacionales. El restaurante elabora cocina peruana y platos internacionales. El bar prepara bebidas que se pueden tomar en el jardín. Hay servicio de lavandería.

El Villa de Paris está a 15 km del cañón Huancas y cerca de los principales destinos turísticos de la zona. El hotel organiza excursiones a diversos lugares de interés turístico

La Xalca Hotel

Ubicación: Jr.Grau # 940, Chachapoyas, Perú

Descripción: La Xalca Hotel, situado en Chachapoyas, ofrece alojamiento de 3 estrellas con jardín, terraza y bar. Las habitaciones tienen TV por cable de pantalla plana y baño privado. Además, el hotel proporciona conexión WiFi y aparcamiento privado, ambos gratuitos. Las habitaciones de La Xalca Hotel están equipadas con escritorio y armario. También se sirve un desayuno buffet diario. El personal de la recepción 24 horas habla inglés y español.

El aeropuerto de Chachapoyas está a 4 km. A las parejas les encanta la ubicación. Le han puesto un 8,9 para viajes de dos personas. Este alojamiento también tiene muy buena puntuación por la mejor relación calidad-precio en Chachapoyas. Los clientes sacan más partido a su dinero en comparación con otros alojamientos de la misma ciudad.

Tabla 07: DIRECTORIO DE ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE

N°	N° RUC	NOMBRE O RAZON SOCIAL	NOMBRE COMERCIAL	DOMICILIO	TELEF.	FAX	HAB.	CAMA
1	10334056509	MARIA ZULEMA OCAMPO VALLE	HOSPEDAJE GUTIERREZ	Jr. ORTIZ ARRIETA N° 371	041-477513	...	10	11
2	10428531651	MIGUEL A. CHUQUIMBALQUI OCLOCHO	HOSPEDAJE JENNY	Psje DAVID REYNA N° 285	041-312199	...	8	13
3	10337900416	JOSÉ DEL CARMEN RAMOS VERGARAY	CASA HOSPEDAJE SHUBET	Jr. AMAZONAS N° 440	041-478529	...	18	18
4	10445905360	GERARDO MAS MAS	HOSTAL RELAX	Jr. SALAMANCA N° 304	10	22
5	20480024479	LINDON B. DIAZ PIZARRO	VILLA CONSUELO	SAN ISIDRO S/N	941999130	9	15
6	10064035270	EDUARDO CATAÑEDA RUBIO	HOSPEDAJE AMAZONAS	Jr. GRAU N° 565	041-478839	15	21
7	20479599425	CARLOS BURGA OYARCE	REVASH	Jr. GRAU N° 517	041-477391	041-477391	16	32
8	10334011319	GRACIELA LUCANA DE MORI	LA PASKANA	Jr. SALAMANCA N° 649	041-312471	6	15
9	10104749408	HORNA CHAVEZ LOYDA ETELVINA	HOSPEDAJE EL TAMBO	Jr. ORTIZ ARRIETA N° 448	941706375	22	35
10	10334068710	CLARA MARLENY GUTIERREZ MORI	HOSPEDAJE VISTA HERMOSA	JR. PUNO N°295	041-477526	16	36
11	10334054018	MERCEDES ABANTO PORTAL	HOSPEDAJE SAN PEDRO	JR. CHINCHA ALTA N° 391	976094243	24	30
12	10334056703	ANGELICA TRIGOSO CORTEZ	EL POSEIDON	JR LIBERTAD N° 1062	27	34
13	10334041234	LUCILA VALLES DE DIAZ	JEHOVA ES MI LUZ Y SALVACION	PJE. DAVID REYNA N° 100	041-477993	24	28
14	10334032308	ORFELIA COLLANTES DE ZABARBURU	EL DANUBIO	JR. TRES ESQUINAS N° 193	11	21
15	10334053089	MANUEL RIVERA MARUFO	EL GRAN PAJATEN	JR. LA MERCED N° 505	13	13
16	10405478396	DUTSY ROXANA GOMEZ MORI	HOSTAL BALTA	JR. SALAMANCA N° 525	942649865/#251145	17	19
17	10334294825	MARIA DOLORES MIXAN MAS VDA DE INGA	HOSPEDAJE LAGUNA DE LOS CONDORES	JR. SALAMANCA N° 941	6	12
18	10407763438	MARIA MARLENE MUÑOZ GONGORA	HOSPEDAJE CALIFORNIA	JR. SALAMANCA N° 682	20	35
19	10032390612	WILBER CUNIA BRUNO	HOSPEDAJE AMAZONICO	JR. SALAMANCA N° 680	941873888	20	20
20	10446571864	BETTSY CHAPPA DIAZ	HOSTAL CHACHAPOYAS	JR. LIBERTAD N° 1068	041-312415	27	36
21	10334052457	AMPUERO BARRANTES ROSA	HOSTAL CHACHAPOYAS	JR. AMAZONAS N° 717-721	041-477698	12	16
35	10432950307	ROJAS TUESTA MARLIT JHOVANY	HOSPEDAJE DON LUCHO	Psje DAVID REYNA N° 290	996353327	9	10
36	10334294850	NEY INGA MIXAN	HOSPEDAJE LOS JARDINES	Jr. SALAMANCA N° 989	966179010	12	20
37	10077901600	RICARDO HERNAN TENAUD INSUA	HOSPEDAJE AVENTURA BACKPACKERS	Jr. AMAZONAS N° 1416	041-477407	6	15
38	10334226536	NURI JESUS CALAMPA DURANGO	HOSPEDAJE CASA BLANCA	Jr. SANTA LUCIA N° 180	041-478801/990839933	16	20
39	10334302569	INGA MIXAN GIL	HOSPEDAJE PLANET	Av. SALAMANCA N° 945	996915737	9	22
40	10334009471	JOSE SANTOS VILLACREZ MUÑOZ	HOSTAL SOL Y LUNA	JR. AYACUCHO N° 690	954435879	6	10

Fuente: Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Amazonas

Restaurantes en Chachapoyas

Los Guayachos Restaurant

Ubicación: Jr. Higos Urco 169, Chachapoyas, Chachapoyas, Perú

Teléfono: 941 913 066

Descripción:

Los Guayachos Restaurant es una experiencia diferente, donde los clientes pueden degustar una gran variedad de platos tradicionales con una presentación innovadora. Ubicado en el histórico Barrio de Higos Urco, a sólo unos pasos de la Ciudad Universitaria, Los Guayachos Restaurant te da la bienvenida al delicioso mundo de la cocina Regional.

Café Fusiones

Ubicación: Jr. Ayacucho 952, Chachapoyas, Perú

Teléfono: 41 479170

Descripción:

Estamos ubicados en la Casa Monteza declarada Patrimonio Cultural de la Nación, en el corazón de Chachapoyas. Somos apasionados del buen café, por eso utilizamos la mejor selección de granos arábicos del cafeto del fértil Valle de Guayabamba, de la Cooperativa Agraria Rodríguez de Mendoza (www.cooparm.org), para servirte una perfecta fusión.

Un café fortalece el espíritu y une a las personas por eso inicia tu día con un buen café, puro y amargo, para que el ritual sea realmente un momento apasionante acompáñalo con nuestros desayunos, almuerzos, cenas, sándwiches, ensaladas, pastas o con un postre. También ofrecemos, wifi, intercambio de libros, , tienda de comercio justo (con la mejor artesanía de la Región), viernes de concierto, noches de películas, masajes, yoga, meditación, clases de inglés, ruta del café, box lunch, catering y viajes responsables. Además alquilamos nuestros ambientes para eventos especiales.

El Batan del Taita

Ubicación: Jr La Merced N°604, Chachapoyas 041, Perú

Teléfono: 982 777 219

Candela Restaurant

Ubicación: Jirón dos de Mayo 728 | Barrio Santo Domingo, Chachapoyas, Perú

Teléfono: 967 969 54

Amazonas 632

Ubicación: Jirón Amazonas 632, Chachapoyas 051, Perú

Teléfono: 979 877 031

Terra Mia Café

Dirección: Chincha alta 557, Chachapoyas, Perú

Teléfono: 41 477217

La Tushpa

Dirección: Jr. Ortiz Arrieta a 2 Cuadras de La Plaza de Armas, Chachapoyas, Perú

Teléfono: 41 777198

El Tejado

Dirección: Jr. Santo Domingo N° 424, Chachapoyas, Perú

Teléfono: 41 477592

La Real Cecina

Dirección: Jr. Hermosura N° 676 - Plazuela Burgos, Chachapoyas, Perú

Teléfono: 41 477469

Agencias de Viajes y Operadoras de Turismo

- ✓ CHACHAEXPEDITIONS
Telf.:041-478861
info@chachapoyasexpedition.com
chachaexpedition@hotmail.com
www.chachapoyasexpedition.com
- ✓ CLOUDFOREST EXPEDITIONS SRL
TOUR OPERADOR CHACHAPOYAS
Telf.: 041-477610
cloudforestexpeditions@hotmail.com
www.kuelapnordperu.com
- ✓ EAGLE TOURS
Telf.: 041-312123
info@eagletoursperu.com
reservas@eagletoursperu.com
www.eagletoursperu.com
- ✓ KUELAP & ADVENTURE
Telf: 041 - 478956 / 041 941999586
info@kuelapadventure.c o m
www.kuelapadventure.com
- ✓ KUELAP TRAILS
Telf: 01 - 5780137 / 041 - 478956
info@kuelaptrails.com
www.kuelaptrails.com
- ✓ ANDES TOURS
Telf: 041- 477391
revash9@hotmail.co m
nirak1687@hotmail.com
www.chachapoyaskuelap.com.pe

Análisis FODA

Fortalezas y Debilidades

Fortalezas

- ✓ Atractivos naturales y culturales próximos, por ser esta una ciudad pequeña.
- ✓ Importante cantidad de plazuelas y parques para los que prefieren disfrutar del centro de la ciudad.
- ✓ Amplia diversidad de alojamientos de las diversas categorías.
- ✓ Tranquilidad de la ciudad por ser esta una ciudad con poca cantidad de parque automotor.
- ✓ Seguridad de la ciudad, bajo índice de delincuencia u otro problema social.
- ✓ Celebración de diversas festividades y acontecimientos como las fiestas patronales y la semana turística.
- ✓ Presencia de diversas canchas de césped sintético para la práctica de deportes como el fútbol y voleybol.
- ✓ Realización de diversos torneos deportivos, y de esparcimiento como pelea de gallos y otras actividades que se realizan en las noches.
- ✓ Presencia de dos casinos o casa de juegos al azar como los tragamonedas.

Debilidades

- ✓ Escasa conciencia turística de la población residente especialmente en la periferie de la ciudad.
- ✓ Falta de actividades complementarias a las vinculadas con la naturaleza y la cultura.
- ✓ Reducida oferta de acontecimientos programados con reconocimiento nacional e internacional.
- ✓ Deficiente infraestructura turística especialmente por el mal estado de las calles.
- ✓ Escasa limpieza y mantenimiento de las principales calles y parques de la ciudad.
- ✓ Escasos lugares de esparcimiento nocturno como cines, eventos culturales y otros.
- ✓ Oferta gastronómica reducida especialmente durante las noches.
- ✓ Deficiente promoción turística y falta de inclusión en los paquetes turísticos a la ciudad de Chachapoyas.

- ✓ Deficiente formación de los empleados de mandos medios vinculados con la actividad turística.
- ✓ Ausencia de políticas públicas para el desarrollo de la actividad turística.
- ✓ Marcada estacionalidad de la actividad turística.
- ✓ Falta de la regulación de las empresas prestadoras de servicios turísticos.
- ✓ Falta de articulación entre el sector privado y público.

Oportunidades

- ✓ Implementación de nuevos feriados y puentes turísticos como los feriados largos, promovidos por el Estado.
- ✓ Cambio en la forma de consumo del turista (varias veces al año y con estadías más cortas).
- ✓ Políticas de incentivo al turismo doméstico por parte del Estado.
- ✓ Importantes centros emisores de turismo que acortan sus distancias con el ingreso de nuevos vuelos comerciales como Lima, Trujillo, Chiclayo y Tarapoto.
- ✓ Escasa competencia en la provincia y alrededores que funcionen como centro de soporte.
- ✓ Personal formado y capacitado en la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.
- ✓ Nuevas formas de comercialización de servicios turísticos mediante la web y las redes sociales.
- ✓ Crecimiento del turismo interno.

Amenazas

- ✓ Lejanía del principal centro emisor, Lima, en relación a otros destinos.
- ✓ Principal competencia, Tarapoto, con mejor equipamiento turístico y con un mejor posicionamiento.
- ✓ Crecimiento de la exigencia en la calidad de los servicios turísticos.
- ✓ Aumento de la demanda de servicios adicionales.
- ✓ Toma de decisiones de gestión turística a nivel municipal, centralizada.

Circuito Turístico de la ciudad de Chachapoyas



Fuente: Municipalidad Provincial de Chachapoyas

Figura 20: Circuito Turístico de la Ciudad de Chachapoyas

Propuestas

Luego de la evaluación de la situación actual de la localidad mediante la elaboración del diagnóstico y a través de la matriz FODA, se formularon propuestas que permitirán complementar y diversificar la oferta con la que actualmente dispone la localidad y de ese modo alcanzar los objetivos propuestos. Estas medidas pueden ser llevadas a cabo, tanto por el municipio como por el sector privado, pero es de suma importancia que se trabaje en conjunto para lograr mejorar la oferta turístico - recreativa con la ciudad de Chachapoyas en la actualidad.

Las propuestas que a continuación se presentan, tienen por finalidad complementar y diversificar la actual oferta turística de esparcimiento nocturno de la ciudad de Chachapoyas, la cual está centrada en turismo de naturaleza, cultura y diversión sana; buscando que se logren satisfacer las necesidades de los distintos segmentos que componen tanto la demanda actual como potencial. Así mismo, los distintos modelos de propuestas planteadas estarán centradas en refuncionalizar ciertos edificios de la localidad, que por diversos motivos se encuentran fuera de uso, lo cual permitirá la reutilización de infraestructura ociosa y se evitará la construcción de nuevos edificios, lo que permitirá que las propuestas se realicen en la inmediatez.

Recuperación del Teatro Municipal Felix Castro Chávez de la Ciudad de Chachapoyas.

El Teatro Municipal Félix Castro Chávez, ubicado en la cuadra 10 del Jr. Amazonas a un costado del Palacio Municipal, es una infraestructura que a la fecha no es aprovechada, el edificio de dos plantas con capacidad para 450 personas ha sido ideado con la finalidad de contar con un ambiente para realizar eventos culturales de música, danza y teatro, el cual puede ser aprovechado por grupos culturales de la ciudad para que en las noches presenten su arte.

Para mejorar su presentación de este inmueble sede debe dar las condiciones como:

- ✓ Se dispondrán torres de iluminación y de sonido en torno a las tribunas ya existentes.
- ✓ También se iluminará los dos ambientes con los que cuenta dándole una visión única para todos los asistentes.
- ✓ Las tribunas deben tener bancos confortables con cojines para evitar el frío durante las noches.

- ✓ Los vestuarios deben de ser provisionados con equipos necesarios para la comodidad del artista.
- ✓ Los baños deben de ser revestidos con materiales impermeables y con la debida reparación de los grifos y cañerías para contar con agua permanente.
- ✓ Se debe de ampliar el escenario para dar mayor comodidad a los grupos de danza que se presenten.
- ✓ Se considera la instalación de ambientes adecuados para el expendio de snack y bebidas refrescantes.

El anfiteatro permitirá la realización de distintos tipos de entretenimientos como obras de teatro, espectáculos musicales, shows de magia, contadores de chistes, payasos, entre otros; funcionando durante todos los días de la semana. El acceso será libre y gratuito, mientras que los artistas realizarán su espectáculo; solamente al finalizar el espectáculo el turista tendrá que hacer un aporte voluntario.



Figura 21: Interior del Teatro Municipal Félix Castro Chávez

Instalación de un Cine en el Jr. Amazonas en el Paseo Peatonal “Cine Amazonas”

El cine estará ubicado en el centro de la localidad, sobre el paseo peatonal del Jr. Amazonas, específicamente en la cuadra 6, en virtud de la existencia de una galería que cuenta con un amplio espacio que podría ser utilizado para albergar dos salas de cine en los ambientes interiores de la misma. Funcionará todos los viernes y sábado del año proyectándose dos películas por día en dos horarios cada una. También funcionará los días miércoles con una sola proyección de dos películas distintas.

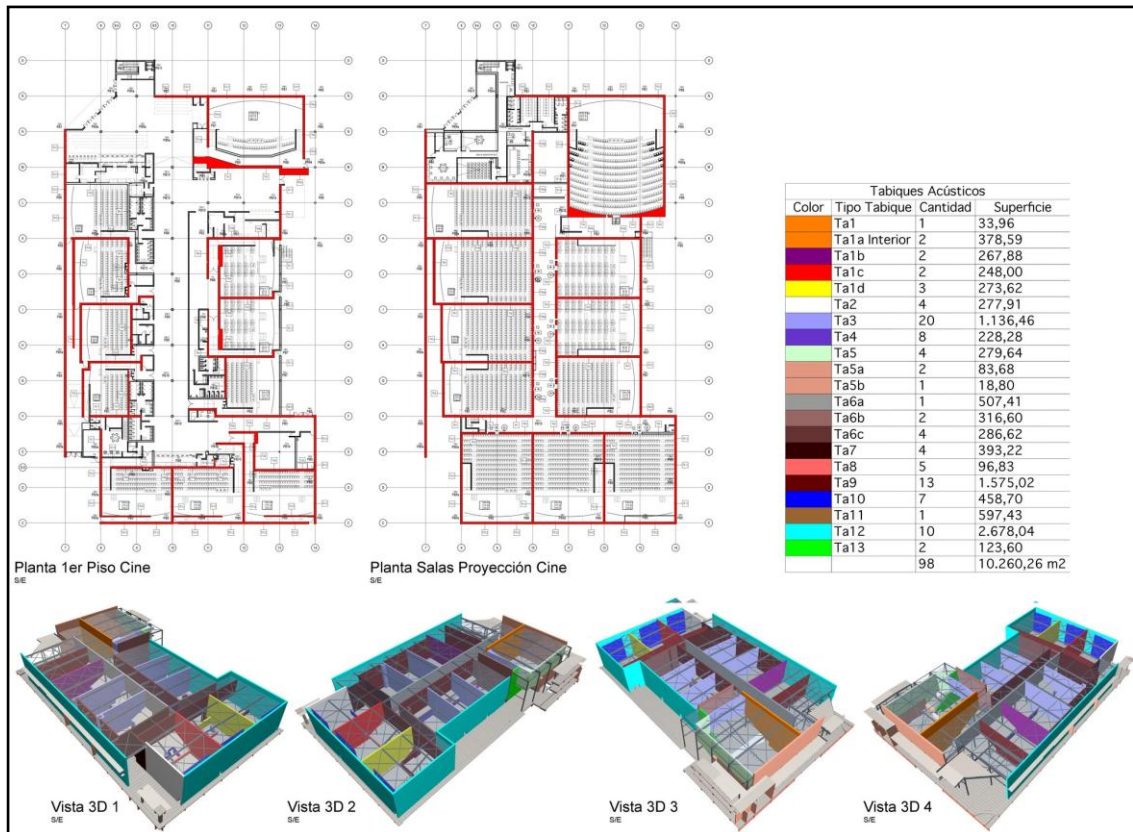
Las instalaciones estarán acondicionadas para recibir a personas con discapacidad motriz ya sea en los sanitarios, en los accesos al cine y en las salas mismas; además de contar con la última tecnología en sonido e imagen.

También se prevé instalar un local de comidas rápidas que funcionará todos los días del año, a su vez dispondrá de juegos infantiles como un pelotero con toboganes, escondites y obstáculos. También se encontrará un candy bar que se ocupará de la comercialización de bebidas y alimentos dentro de las salas.

La presencia del cine permitirá contar con un medio de entretenimiento accesible desde el punto de vista económico para toda la familia, a su vez será un espacio de diversión importante para los niños y los adultos teniendo en cuenta la existencia de

películas 3D y de películas animadas, tanto de producción nacional como internacional.

El local de comidas rápidas también generará importantes beneficios ya que en la actualidad no existe ningún emprendimiento de este tipo en la localidad y es un modo de consumo muy utilizado por todos los miembros de la familia, especialmente por los turistas.



Modelo de diseño del cine Amazonas

Figura 22: Plano de distribución del Cine Amazonas



Figura 23: Imagen de la sala del Cine Amazonas

Creación de un club de la tercera edad mediante la puesta en valor de un espacio subutilizado por el Club Amazonas en el Jr. Dos de Mayo.

Existe un gran porcentaje de turistas de la tercera edad; por lo que contar con un espacio destinado éste tipo de público es sumamente relevante, ya que constituye un segmento de la demanda muy importante, con una afluencia significativa y sobre todo en los períodos de disminución de flujos turísticos, el cual no cuenta con un espacio ni oferta propia.

El club estará ubicado sobre el Jr. Dos de Mayo en la cuadra 06, adyacente al Banco de La Nación. En el mismo se podrá cenar y presenciar espectáculos musicales y bailes destinados preferentemente a la tercera edad. Únicamente funcionará en horario nocturno de jueves a domingo durante todo el año. Cada noche tendrá una temática distinta en la cual se organizarán bailes, musicales y comidas de una determinada temática, de este modo se motivará la participación de los distintos comensales que se acerquen al club, especialmente de los turistas.

También se dictarán clases de baile como la Chumaichada, el carnaval Chachapoyano, el vals, entre otros, así como presenciar los espectáculos que ofrecerán distintas orquestas y artistas locales y regionales.

Se construirá una rampa de acceso permitiendo el ingreso de personas con capacidades diferentes, como también la adecuación de las instalaciones sanitarias.

Discoteca Pub Chachapoyas

Las noches de fin de semana en Chachapoyas, ya no son las mismas de hace unos años atrás, actualmente las personas suelen salir en busca de entretenimiento y diversión. Las discotecas son punto de encuentro de amigos, compañeros de trabajo, parejas, entre otros debido a la ubicación céntrica de las ya existentes; sin embargo esto genera mal estar a los vecinos que por estar contiguos a estos establecimientos, ven perturbados sus sueños y actividades nocturnas; del mismo modo los turistas quienes algunos participan en los eventos programados por estos, pero que el gran grueso de los turistas no participa, ante ello la siguiente propuesta.

Macro localización

Tiene como propósito encontrar una ubicación estratégica para la implementación de nuestra idea de negocio, como es la implementación de una discoteca para personas mayores de 30 años dentro de la ciudad de Chachapoyas. Para poder determinar la mejor ubicación se analizan diferentes factores que influyen dentro del mismo.

Ubicación de los mercados:

Nuestro mercado objetivo está dentro de la ciudad de Chachapoyas, debido a que este establecimiento estará orientado no solo a la población Chachapoyana sino a los turistas que pernoctan en la ciudad. La ubicación de la discoteca se encontrará en una zona periférica de la ciudad pero que no sea muy apartada, que sea segura y de fácil acceso.

Proveedores:

Debido al rubro del negocio se contará con una amplia gama de proveedores, los cuales se clasifican de la siguiente manera:

Proveedores de Alimentos:

Estas empresas proveerán del insumo necesario para la preparación de los piqueos y platos para el consumo de nuestros clientes; mini mercados y bodegas.

Proveedores de Bebidas:

Distribuidora Backus, quien nos proveerá de: Cerveza: Cuzqueña, Pilsen, Cristal y Corona, Agua mineral Embotelladora la Amazonía, Whisky Johnnie Walker Etiqueta Negra, Johnnie Walker Etiqueta Dorada, Johnnie Walker Etiqueta Azul

Old Parr, Chivas Regal, Something Special, Havana Club, Heineken, cerveza holandesa, Vocka proveerá el Mini Market.

Micro localización:

Proceso comercialización:

El personal indicado recibe al cliente o turista los acompaña al ambiente donde desean estar (discoteca o pub) toman la orden, derivan el pedido al área encargada, se elabora el pedido y el mozo lo sirve al cliente. El proceso de pedido puede repetirse las veces que el cliente los solicite. Finalmente el proceso concluye cuando el cliente solicita la cuenta y el personal encargado de caja cobra y emite el comprobante de pago.

Descripción del Proceso Productivo

Se recibe al cliente o turista, el cual deberá cancelar el importe de S/.15.00 por ingreso a la discoteca, luego será dirigido según lo que desea hacer: Discoteca, donde se encontrará la pista de baile, la barra con una gran variedad de tragos. El mozo tomará el pedido del cliente, el cual será llevado al barman, quien tendrá la labor de prepararlos en el menor tiempo posible. El Pub, tendrán los servicios de Karaoke, donde pondrán no solo beber de los mejores tragos sino también disfrutar de los platillos y piqueos elaborados con los más selectos insumos, el mozo tomara el pedido del cliente, el cual será llevado al chef, quien tendrá la labor de prepararlos en el menos tiempo posible. Posteriormente el cliente decidirá si desea continuar consumiendo en nuestra discoteca o no, de ser la respuesta si se repite el proceso anterior, caso contrario el cliente procede a solicitar la cuenta y hacer pago de la misma.

Distribución de las Áreas

Infraestructura, Maquinaria y equipos: La discoteca contará con las siguientes zonas:

Estacionamiento: Es la zona de ingreso y salida de vehículos de los clientes, donde podrán dejar sus vehículos con la mayor seguridad.

Almacén de bebidas: Aquí se almacenará todo tipo de bebidas alcohólicas y no alcohólicas.

Cocina: Donde el chef y sus asistentes preparan todo tipo de platillos y piqueos, de la mayor calidad.

Pub y lounge

Karaoke

Pista de baile: Contará con una pista led

Zona vip.

Zona General.

Servicios Higiénicos 1: Para clientes

Servicios Higiénicos 2: Para personal de la discoteca

Descripción de los Equipos:

01 equipo de sonido

01 sistema de luces

01 pista led

01 barra grande

01 barra mediana

150 sillas

01 salas lounge

40 mesas

Propuesta de Diseño

Plano general de la Disco pub Chachapoyas

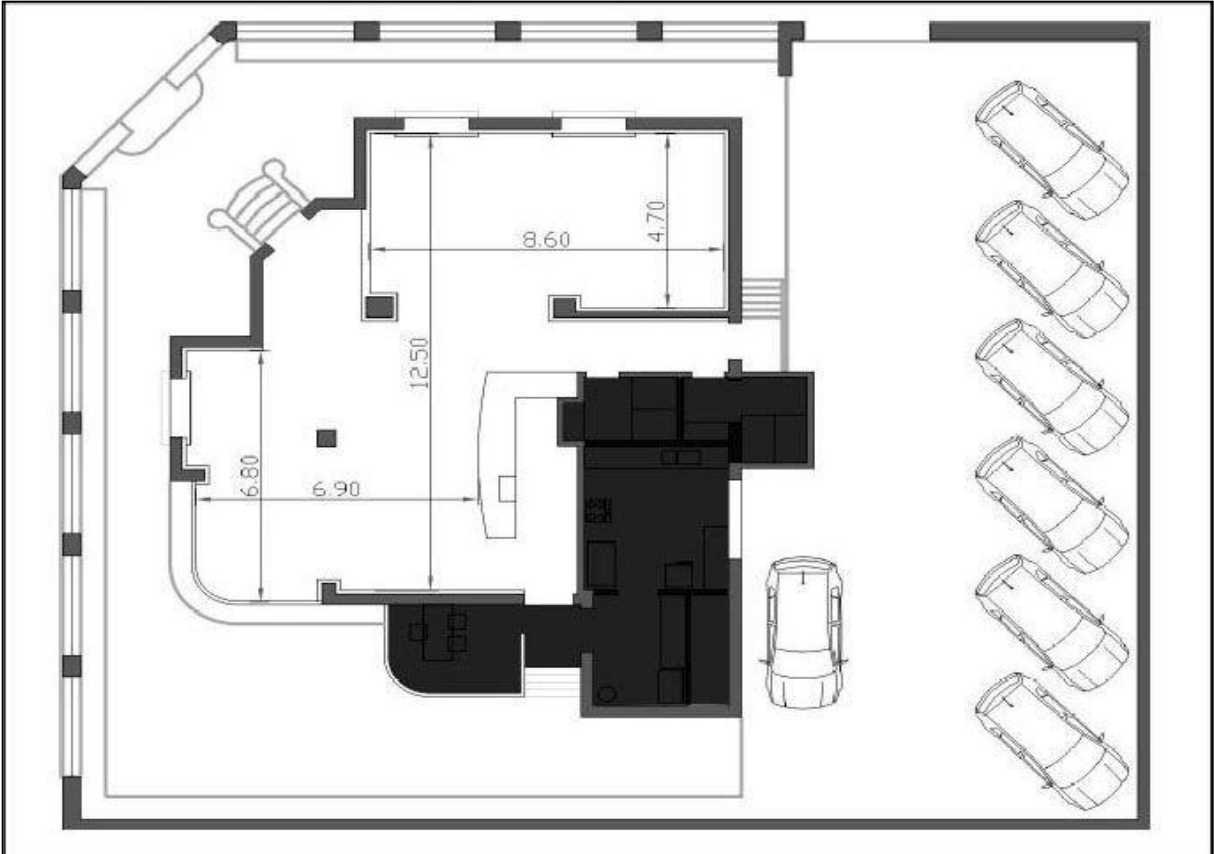


Figura 24: Plano de distribución de la discoteca



Figura 25: Imagen interna de los ambientes de discoteca

VII. DISCUSIÓN

Los centros de esparcimientos nocturnos como discotecas, bares y karaokes son considerados lugares donde solo se debe permitir el acceso a personas adultas, sin embargo esto no es así en la ciudad de Chachapoyas, las personas que acuden de forma masiva son los jóvenes, esta convulsión producto de música moderna ha influido para que estos lugares dejen la formalidad de los servicios innovadores que permitan el disfrute no solo de la población local sino del turista; por ello la tesis discute con Vásquez, (2015) cuando en su tesis realizada en la ciudad de Machala Ecuador, concluyendo que Machala cuenta con centros de esparcimiento nocturno como son los restaurantes, bares y discotecas, todo ello complementado con los parques y calles que hacen de la ciudad un disfrute de la actividad turística, notándose la presencia de turistas extranjeros que visitan la ciudad; del mismo modo en los modelos de esparcimiento nocturno para la ciudad de Chachapoyas se considera a los bares, discotecas y karaokes, ya que estos son concurridos por los turistas que visitan la ciudad; del mismo modo se plantea una propuesta de visita a los principales jirones de la ciudad como es el caso del paseo peatonal, plazuelas y miradores.

Rivas, Rivera y Soto, (2014) Diseñaron un modelo de turismo nocturno para los pueblos vivos de la Micro Región el Bálsamo, La Libertad, en El Salvador, investigación que utilizó cuestionarios dirigidos a turistas actuales y potenciales del proyecto, guías de entrevista para los representantes de los comités de turismo en cada municipio y una guía de observación, todos estos instrumentos para la etapa de recolección de información, la misma que muestra que actualmente son pocas las personas involucradas en la planeación y organización de las actividades de Turismo Nocturno; del mismo modo en la ciudad de Chachapoyas son pocas las operadoras de turismo o los guías locales que les ofrecen el disfrute de actividades nocturnas durante su estancia en la ciudad, por ello es poca la participación de los turistas en la vida nocturna de Chachapoyas; sin embargo los pocos turistas que lo hacen están satisfechos con el servicio que se les brinda.

Por su parte, Guerrero y Villaseca; (2015) en su investigación sobre la calidad de servicio en las discotecas en la ciudad de Chiclayo, mencionan que hoy en día las discotecas se han vuelto más concurridas por los ciudadanos, quienes viven agobiados por el estrés laboral, buscando un momento de distracción y diversión, y así liberarse de las tensiones diarias y laborales, asistiendo generalmente los

fin de semana a centros de diversión nocturna, como las discotecas, con el fin de desestresarse, estando en un lugar agradable y recibiendo una atención de calidad, por ello, que con la investigación que se realiza en la ciudad de Chachapoyas se plantea modelos de esparcimientos nocturnos que cuenten con una buena calidad de servicio y una diversidad de alternativas que vayan desde los eventos culturales, gastronómico, sociales, recreativos y de baile; todo esto con el fin de que los turistas tengan mayores opciones para hacer de mayor acogida su estadía; y por otro lado sean también beneficiarios la población local de los diferentes segmentos de edades desde los jóvenes hasta los adulto mayores.

La Serna, (2014) en su investigación, plantea estrategias que permitan optimizar la competitividad de la ciudad de Chachapoyas como centro de distribución de nuestros principales atractivos turísticos, concluyendo que para lograr la competitividad se debe planificar, respondiendo a las necesidades de la demanda turística de recreación, trabajo y negocios en el destino turístico, y no hacerlo de forma espontánea; por ello con esta investigación se alcanza modelos de esparcimientos nocturnos, los cuales han sido elaborados teniendo como base la demanda de los turistas que visitan la ciudad de Chachapoyas y participan en las actividades nocturnas de la ciudad.

Marín, (2013) en su investigación titulada Actividad turística en el centro histórico de la ciudad San Juan de la Frontera de los Chachapoyas, plantea una propuesta para promover e incrementar la actividad turística a través de la creación de una ruta turística patrimonial, que explote la riqueza cultural que posee la ciudad con tanta trascendencia e historia y que se ha visto relegada por mucho tiempo por los Gobiernos Centrales de turno. Para el estudio se analizaron factores de accesibilidad y disponibilidad para poder hacer de la ciudad de Chachapoyas un atractivo turístico, así como los factores a tomar en cuenta para decidir los recursos a incluir en la ruta, sus características y los servicios que complementan en la ruta; ante esto con el trabajo de investigación se complementa lo dicho por Marín, ya que los turistas llegan a Chachapoyas durante las noches después de su visita a los atractivos principales de la Región, y es en este momento que se les debe dar mayores ofertas que hagan de su estadía más confortable, teniendo en cuenta que Chachapoyas se caracteriza por ser una ciudad segura, de mucha tradición y cultura y la gente hospitalaria.

VIII. CONCLUSIONES

- ✓ Los lugares y centros de esparcimiento nocturno más concurridos por los turistas que visitan la ciudad de Chachapoyas, son las discotecas, los karaokes, las licorerías, y las disco bar o también conocida como pub; estas presentan una infraestructura adecuada y un servicio aceptable o bueno; sin embargo los turistas son pocos los que visitan estos lugares y los que lo hacen lo realizan porque no se les presenta mayores opciones.
- ✓ Las actividades de esparcimiento nocturno que desearían realizar los turistas que visitan la ciudad de Chachapoyas son: la visita a los museos, visita a lugares donde se presenten eventos culturales, ir al cine y al teatro, el gimnasio, eventos musicales y un recorrido por las principales calles y parques de la ciudad; así como los miradores; para todo ello estos espacios deben de ser seguros, accesibles y con mucha iluminación.
- ✓ Se ha planteado cuatro propuestas de esparcimiento nocturno a implementar en la Ciudad de Chachapoyas como complemento de la oferta turística; para lo cual se ha hecho un análisis de la oferta y la demanda de los servicios, la misma que considera un análisis interno y externo, un circuito turístico de la ciudad con la visita a las principales calles y parques de la ciudad; terminando modelos de cuatro establecimientos de esparcimiento nocturno como lo es la recuperación del Teatro Municipal Félix Castro Chávez, la implementación de una sala de cine en el paseo peatonal del jr. Amazonas, un centro cultural Amazonas para personas de tercera edad y una Discoteca Moderna en la periferie de la ciudad. Estas propuestas tienen algunas especificaciones técnicas y sus respectivos diseños; lo que hace viable los modelos.

IX. RECOMENDACIONES

- ✓ Se recomienda a las futuras investigaciones que partan teniendo como base la presente investigación, realizar planes de negocio para la implementación de las propuestas planteadas como el mejoramiento del teatro Municipal Félix Castro Chávez propicio para presentaciones artísticas, culturales y folclóricas; la implementación del cine Amazonas y la discoteca Chachapoyas.
- ✓ Se recomienda a los agentes que participan en la actividad turística, tanto del sector público como privado, trabajar de forma articulada; a fin de implementar políticas que contribuyan a la diversificación de la oferta turística de la ciudad, brindando facilidades para las propuestas de un turismo nocturno de sano esparcimiento.
- ✓ Se recomienda a las operadoras de turismo, considerar en sus paquetes la visita a la Ciudad de Chachapoyas, especialmente durante las noches; ya que desde esta óptica hay otro atractivo más por explotar.

X. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Fraguell, R. (1998). Geografía general del turismo de masas. Editorial. Alianza Universidad Textos. Madrid. España. 412 pp.
- Guerrero, D y M, Villaseca (2015). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Facultad de Ciencias Empresariales. Chiclayo. 88 pp.
- La Serna, E. (2014). Competitividad Turística de la ciudad de Chachapoyas como centro de distribución Amazonas. Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Chachapoyas. 95. pp.
- Magallanes, J (2017) Punta Arenas –, Chile, abril 2008 – octubre 2013. Publicado inicialmente el 9 de julio de 2008.
- Marín, M. (2013). Actividad Turística en el Centro Histórico de la Ciudad San Juan de la Frontera de los Chachapoyas. Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Chachapoyas. 113. pp.
- Promperu (2009). Nivel de Satisfacción del Turista Extranjero 2009.
- Pérez, M y S, Hermida. (2015). Oferta Turística Elementos y Estructura. <https://es.slideshare.net/alojamientos/oferta-turstica-13288800>, visto 04 de setiembre de 2017.
- Quesada, R. (2010). Elementos de Turismo: Teoría, clasificación y actividad. Costa Rica: Promade.
- Mincetur. (2016). Plan Estratégico Nacional de Turismo 2025. Perú. 82 pp.
- RAE. (2016). Esparcimiento. Gran Diccionario de la Lengua Española. <http://es.thefreedictionary.com/esparcimiento>. Visto el 04 de setiembre del 2017.
- Rivas, Rivera y Soto. (2014). Diseño de un Modelo de Turismo Nocturno para los Pueblos Vivos de la Micro Región El Bálsamo, La Libertad. Universidad de El Salvador. Escuela de Administración de Empresas. El Salvador. 226 pp.
- Rivera C., J., Arellano C., R., & Molero A., V. (2000). Conducta del consumidor: estrategias y tácticas aplicadas al marketing. Madrid: ESIC.

- Rodríguez, U. (2013). Para Saber Más: Si desea una copia actualizada de este material de estudio, escríbanos al correo: rodriguez1949@gmail.com. [https://aulasvirtuales.wordpress.com /2013/10/12/caracteristicas-de-la-oferta-y-la-demanda-turisticas/](https://aulasvirtuales.wordpress.com/2013/10/12/caracteristicas-de-la-oferta-y-la-demanda-turisticas/)
- Sánchez L., F.A. (2006). Estudio de factibilidad para la instalación de un centro nocturno discoteca-pub en la ciudad de Chiclayo. Tesis de licenciatura. Universidad Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo. 450 pp.
- Sancho, A. (2008.). “Introducción al turismo”. [En Línea] España: Organización Mundial del Turismo. <http://dspace.universia.net/bitstream/2024/1043/1/INTRODUCCION+AL+TURISMO+OMT.pdf> [26 de mayo de 2013].
- Tapia G., J.E. (2009). El Derecho a no Ser Discriminado En Lugares Abiertos al Público por Racismo. Tesis de licenciatura. Universidad Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo
- Vázquez, K. (2015) Información turística de los locales de esparcimiento nocturno en la ciudad de Machala para el desarrollo del turismo local. Universidad Técnica de Machala, Unidad Académica de Ciencias Empresariales, Machala, Ecuador. 320 pp.

XI. ANEXOS

Formato de encuestas

Encuesta para los clientes de las discotecas, karaokes y otros con el fin de evaluar la calidad en el servicio en la ciudad de Chachapoyas 2017

El presente cuestionario es con la finalidad de conocer la opinión sobre la calidad del servicio de los establecimientos nocturnos de la ciudad de Chachapoyas, por lo que se agradece al encuestado la veracidad de sus respuestas ya que esta información servirá para la elaboración de la tesis; comprometiéndose la investigadora se compromete en utilizar la información para fines de investigación y no otros fines ajenos.

Nombre del Establecimiento.....

Dirección.....

1. ¿La zona de baile es adecuada y los equipos multimedia son adecuados?
a) Muy adecuada b) Adecuada c) Inadecuada d) Muy inadecuada
2. ¿Las instalaciones de descanso son cómodas y agradables?
a) Siempre b) Casi siempre c) Casi nunca d) Nunca
3. ¿Cómo califica usted la comodidad del local al que usted asiste?
a) Excelente b) Bueno c) Regular d) Malo
4. ¿Se siente usted cómodo con la limpieza de los servicios higiénicos de este local?
a) Siempre b) A veces c) Nunca d) Casi nunca
5. ¿Se siente cómodo con la música que pone este local?
a) Siempre b) Casi siempre c) Casi nunca d) Nunca
6. ¿La atención prestada cumple con sus expectativas?
a) Siempre b) Casi siempre c) Nunca d) Casi nunca
7. ¿Confía en el servicio prestado?
a) Siempre b) Casi siempre c) Casi nunca d) Nunca
8. ¿Lo atienden en el tiempo esperado?
a) Siempre b) Casi siempre c) Casi nunca d) Nunca
9. ¿Cómo califica el trato recibido por parte del personal que labora en este local?
a) Excelente b) Bueno c) Regular d) Malo
10. ¿La atención brindada fue rápida y efectiva?
a) Siempre b) Casi siempre c) Nunca d) Casi nunca
11. En el caso de que se haya producido algún problema al momento de ser atendido ¿fue solucionado por el personal?
a) Siempre b) Casi siempre c) Nunca d) Casi nunca
12. ¿En el local al que usted asiste le brindan una atención individualizada?
a) Siempre b) Casi siempre c) Nunca d) Casi nunca
13. ¿Los empleados le brindan la ayuda que necesita?

a) Siempre b) Casi siempre c) Nunca d) Casi nunca

14. ¿el personal que labora en la empresa tiene el conocimiento suficiente al momento de atenderlo?

a) Siempre b) A veces c) Nunca d) Casi nunca

15. ¿el personal le brinda confianza?

a) Siempre b) A veces c) Nunca d) Casi nunca

16. ¿El personal le ha transmitido seguridad al momento de atenderlo?

a) Siempre b) A veces c) Nunca d) Casi nunca

17. ¿el personal del local al que usted asiste son amables en todo momento?

a) Siempre b) A veces c) Nunca d) Casi nunca

18. ¿Cuál es el grado de satisfacción general del local?

a) Excelente b) Bueno c) Regular d) Malo

19. ¿la atención de parte del personal fue amable y sincero?

a) Excelente b) Bueno c) Regular d) Malo

20. ¿el comportamiento de los empleados del local al que usted asiste le transmiten confianza?

a) Alto b) Medio c) Bajo d) Muy bajo

