



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

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO Y ADMINISTRACIÓN**

**TESIS PARA OBTENER  
EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN TURISMO Y ADMINISTRACIÓN**

**GESTIÓN MUNICIPAL 2014-2018 Y SU INCIDENCIA EN EL  
DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA DE LA CIUDAD  
DE CHACHAPOYAS, 2018**

**Autor:**

Bach. LENIN AUGUSTO SILVA TORRES

**Asesor:**

MG. ERIK MARTOS COLLAZOS SILVA

**CHACHAPOYAS – PERÚ**

**2019**

### **Dedicatoria**

Este trabajo de investigación esta dedicado de manera especial a Luanita mi hija, a mis padres y a mi querida y amada esposa.

## **Agradecimientos**

Quiero agradecer de manera especial a los funcionarios y trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, quienes me brindaron las facilidades para el recojo de información de la fuente primaria.

También mi agradecimiento, al Mg. Erik Martos Collazos Silva, asesor de la tesis, quien me orientó en la parte técnica y metodológica para realizar el presente trabajo de investigación.

Agradezco de forma sincera a los operadores de turismo, prestadores de servicio de hospedaje y restaurante; así como a los representantes de las agremiaciones de turismo quienes me brindaron información durante la aplicación de encuestas, sin ellos no hubiese sido posible realizar esta investigación.

Agradecer también a todas aquellas personas que me apoyaron en los trabajos de campo y de gabinete, a los encuestadores Arnold y Diomer.

**Autoridades Universitarias**

Dr. POLICARPIO CHAUCA VALQUI

**RECTOR**

Dr. MIGUEL ÁNGEL BARRENA GURBILLÓN

**VICERRECTOR ACADÉMICO**

Dra. FLOR TERESA GARCÍA HUAMÁN

**VICERRECTORA DE INVESTIGACIÓN**

Mg. RICARDO RAFAEL ALVA CRUZ

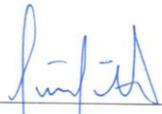
**DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y  
ADMINISTRATIV**

### 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: **Gestión Municipal 2014-2018 y su incidencia en el desarrollo de la Actividad Turística de la ciudad de Chachapoyas, 2018**, presentado por el bachiller en Turismo y Administración Lenin Augusto Silva Torres, 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

**PAGINA DEL JURADO**



MG. MIRIAM VICTORIA BACALLA DEL CASTILLO  
**PRESIDENTE**



MG. JONATHAN ALBERTO CAMPOS TRIGOSO  
**SECRETARIO**



MG. LEONARDO NAPOLEÓN MENDOZA ZUMAETA  
**VOCAL**

## DECLARACIÓN JURADA DE NO PLAGIO

Yo, Lenin Augusto Silva Torres identificado con DNI 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: Soy autor de la tesis titulada: **Gestión Municipal 2014-2018 y su incidencia en el desarrollo de la Actividad Turística de la ciudad de Chachapoyas, 2018.**

1. La misma que presento para optar: El Título profesional de Licenciado 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.

Bach. Lenin Augusto Silva Torres  
Tesisista

Chachapoyas, 02 de julio de 2019.



**ANEXO 3-N**

**ACTA DE EVALUACIÓN DE SUSTENTACIÓN DE TESIS  
PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL**

En la ciudad de Chachapoyas, el día 04 de Diciembre del año 2019, siendo las 11:00 horas, el aspirante Lenin Augusto Silva Torres defiende en sesión pública la Tesis titulada: Gestión Municipal 2014-2018 y su incidencia en el desarrollo de la actividad turística de la ciudad de Chachapoyas, 2018

para obtener el Título Profesional de Licenciado en turismo y administración a ser otorgado por la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, ante el Jurado Evaluador, constituido por:

Presidente : Mg. Miriam Victoria Bacalla del Castillo  
Secretario : Mg. Jonathan Alberto Campas Triguero  
Vocal : Mg. Leonardo Napoleón Mendoza Zumaeta



Procedió el aspirante a hacer la exposición de la Introducción, Material y método, Resultados, Discusión y Conclusiones, haciendo especial mención de sus aportaciones originales. Terminada la defensa de la Tesis presentada, los miembros del Jurado Evaluador pasaron a exponer su opinión sobre la misma, formulando cuantas cuestiones y objeciones consideraron oportunas, las cuales fueron contestadas por el aspirante.

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

Seguidamente, a puerta cerrada, el Jurado Evaluador determinó la calificación global concedida la Tesis para obtener el Título Profesional, en términos de:

Aprobado (  )                      Desaprobado (    )

Otorgada la calificación, el Secretario del Jurado Evaluador lee la presente Acta en sesión pública. A continuación se levanta la sesión.

Siendo las 12:10 horas del mismo día y fecha, el Jurado Evaluador concluye el acto de sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional.

[Signature]  
SECRETARIO

[Signature]  
VOCAL

[Signature]  
PRESIDENTE

OBSERVACIONES: .....

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
AUTORIDADES UNIVERSITARIAS.....	iv
VISTO BUENO DEL ASESOR.....	v
PÁGINA DEL JURADO.....	vi
DECLARACIÓN JURADA DE NO PLAGIO.....	vii
ACTA DE EVALUACIÓN DE SUSTENTACIÓN.....	viii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	ix
ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xii
RESUMEN.....	xiii
ABSTRAC.....	xiv
I. INTRODUCCIÓN.....	15
OBJETIVOS.....	16
a. Objetivo general.....	16
b. Objetivos específicos.....	16
II. MARCO METODOLÓGICO.....	18
3.1 Diseño de la investigación.....	18
3.2 Población, muestra y muestreo.....	18
3.3 Variables de Estudio.....	18
3.4 Métodos.....	20
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	20
3.6 Procedimientos.....	20
3.7 Análisis de datos.....	21
III. RESULTADOS.....	22
3.1 Diagnóstico de la gestión turística municipal 2014-2018.....	22
3.2 Identificación y análisis de los planes, programas, proyectos y ordenanzas relacionados a la actividad turística.....	42
3.3 Relación de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas con los actores de la actividad turística de la ciudad.....	63

3.4 Estrategias para la mejora de la gestión turística municipal.....	70
3.5 Propuestas de Balance ScoreCard (BSC) de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas.....	78
IV. DISCUSIÓN.....	81
V. CONCLUSIONES.....	83
VI. RECOMENDACIONES.....	84
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	85
VIII. ANEXOS.....	87
8.1 Guía de Observación de los Documentos de Gestión y su relación con el Turismo.....	87
8.2 Formato de encuestas sobre la opinión de los actores de turismo.....	88
8.3 Fotos.....	89

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 01: Operacionalización de variables.....	19
Tabla 02: Recursos turísticos de la Zona Norte de la Provincia de Chachapoyas...26	
Tabla 03: Recursos Turísticos de la Zona Sur de la Provincia de Chachapoyas.....28	
Tabla 04: Resumen de actividades alineados al eje estratégico.....41	
Tabla 05: Planes estratégicos de la Provincia de Chachapoyas periodo 2014-2018.....42	
Tabla 06: Programación de inversión por eje estratégico.....43	
Tabla 07: Ejes estratégicos alineados del PEI. Municipalidad Provincial.....45	
Tabla 08: Objetivos estratégicos institucionales 2015 – 2018.....46	
Tabla 09: Ordenanzas implementadas durante la gestión 2014-2018.....47	
Tabla 10: Matriz Ordenanzas Implementadas en la Gestión Turística Municipal...53	
Tabla 11: Cartera de proyectos turísticos que tiene formulados y viables la MPCH, del periodo 2014-2018.....55	
Tabla 12: Diagnóstico situacional del proyecto.....55	
Tabla 13: Resumen diagnóstico del proyecto.....57	
Tabla14: Acciones Estratégicas y Actividades Institucionales POI 2017.....62	
Tabla 15: Directorio de establecimientos de hospedaje registrados en la Sub Gerencia de Turismo y Mypes de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas...63	
Tabla16: Balance ScoreCard (BSC) de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas.....79	

## Índice de Figuras

Figura 01: Mapa político de la Provincia de Chachapoyas.....	22
Figura 02: Corredor turístico del Alto Utcubamba.....	27
Figura 03: Estructura Organizacional de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas Gestión 2014-2018.....	29
Figura 04: Distribución del presupuesto de acuerdo a los ejes estratégicos planteados en el Plan de Desarrollo Concertado de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas.....	43
Figura 05: Distribución de presupuesto de Acuerdo a Plan de desarrollo Concertado.....	45
Figura 06: Importancia del turismo de acuerdo al Plan de Desarrollo Concertado Provincial.....	44
Figura 07 : Ordenanzas emitidas durante el periodo 2014-2018.....	54
Figura 08: Avance Financiero del proyecto realizado por Copesco y la MPCH gestionado en los años 2014-2018.....	56
Figura 09: Avance físico y financiero del Proyecto.....	57
Figura 10: Personal de planta para la sub Gerencia de Turismo y Mypes MPCH.....	60
Figura 11: Percepción de los actores a cerca de la relación entre la Municipalidad y el Empresariado Turístico.....	66
Figura 12: Percepción de los actores sobre la coordinación entre la Municipalidad y el Empresariado Turísticode Chachapoyas.....	67
Figura 13 : Percepción de los actores a cerca de la Planificación Municipal para el desarrollo del turismo, gestión 2014-2018.....	67
Figura 14: Percepción de los actores turísticos referente a la promoción turística de parte de la Municipalidad Provincial Gestión 2014-2018.....	68
Figura 15: Precepción de los actores locales referente al desempeño del gobierno local en la provincia de Chachapoyas gestión 2014-2018.....	69

## **Resumen**

La actividad turística en Chachapoyas durante los últimos años está en ascenso y la municipalidad cumple un rol importante para este desarrollo por ello el presente proyecto de investigación titulado “Gestión Municipal 2014-2018 y su incidencia en el desarrollo de la Actividad Turística de la ciudad de Chachapoyas, 2018” Tiene por objetivo: Determinar la incidencia de la Gestión Municipal 2014-2018 en el desarrollo de la Actividad Turística de la ciudad de Chachapoyas, 2018; la investigación tiene como base las teorías del desarrollo y la actividad turística. La metodología que se utilizó fue la mixta o inductiva y deductiva, donde se analizaron las variables gestión municipal y actividad turística para luego el procesamiento de los datos ser mediante el software Microsoft Excel versión 2013; generando tablas y figuras que son resultado del análisis. Dentro de los resultados en el trabajo se presenta un diagnóstico turístico de la Gestión Municipal 2014-2018, además se hizo un análisis de los documentos de gestión para determinar si el turismo era considerado como una actividad importante en el desarrollo de la ciudad y la Provincia; por otro lado, se determinó la relación entre los actores del turismo y finalmente se planteó estrategias para la gestión turística municipal. Como conclusión se determinó que existió una débil gestión turística municipal durante la gestión 2014-2018 y los actores consideraron que fue mala la gestión municipal para el turismo en la Provincia y la Ciudad de Chachapoyas.

**Palabras Clave:** Gestión municipal, incidencia, desarrollo y actividad turística.

## **Abstract**

The tourist activity in Chachapoyas during the last years is in progress and the municipality plays an important role for this development, for this reason the present research project entitled "Municipal Management 2014-2018 and its incidence in the development of the Tourist Activity of the city of Chachapoyas, 2018 "Its objective is: To determine the incidence of Municipal Management 2014-2018 in the development of the Tourist Activity of the city of Chachapoyas, 2018; The project is based on the theories of development and tourism. The methodology used was mixed or inductive and deductive, where the variables municipal management and tourism activity were analyzed and then the processing of the data was through Microsoft Excel software version 2013; generating tables and figures that results from the analysis. Within the results in the work is presented a tourism diagnosis of municipal management 2014-2018, in addition an analysis of the management documents was made to determine if tourism was considered as an important activity in the development of the city and province; On the other hand, the relationship between tourism stakeholders was determined and strategies for municipal tourism management were finally proposed. As a conclusion, it was determined that there was a weak municipal tourism management during the 2014-2018 administration and the actors considered that the municipal management for tourism in the province and the city of Chachapoyas was bad.

**Keywords:** Municipal management, incidence, development and tourism activity

## **I. INTRODUCCIÓN**

En el mundo, el objetivo del turismo es mejorar el nivel de vida de la población anfitriona (comunidades locales y/o nativas), mediante la utilización de los recursos turísticos de manera sostenible, con esto, muchas veces se consigue reanimar zonas deprimidas, aumentar y garantizar la permanencia de formas de vida tradicionales, además de crear una actividad económica complementaria a las formas productivas tradicionales, pero sobre todo el objetivo primordial del turismo es sustentar el desarrollo económico local, garantizando el uso sostenible del bien turístico. (OMT, 2018)

El turismo en el Perú es una actividad con gran potencial, principalmente por el gran bagaje cultural que todos los peruanos hemos heredado de nuestros antepasados, legado que nos ha dotado de cultura material e inmaterial por donde quiera que se vea; es decir estamos viviendo, trabajando, interactuando sobre cultura, herencia invaluable que nos proporciona a todos los peruanos sin ninguna distinción, de una “oportunidad” de mejorar nuestra calidad de vida, de una herramienta que nos permite visualizar el desarrollo, de un derrotero contra la pobreza. Todo lo manifestado se encuentra en un entorno natural dotado de una enorme biodiversidad, (Herz, 2015) “El Perú posee una vasta y prodigiosa riqueza natural renovable que ha permitido en el tiempo el bienestar y la existencia de sociedades diversas. Perú cuenta con 84 de las 117 zonas de vida del mundo; 28 de los 32 tipos de clima del mundo; 25,000 especies de flora; 75,000 plantas endémicas; 4,400 plantas nativas utilizadas por la población; 128 plantas nativas domesticadas; 2,000 especies de peces marinos y continentales; 3,000 especies de orquídeas y acceso a 3 macrocuencas: Amazonas, Titicaca y Pacífico” ..., como se aprecia cuenta con un rico patrimonio natural, histórico cultural, existente desde la época pre inca. Estas grandes expresiones del patrimonio natural, se complementan magistralmente con las obras de patrimonio cultural, arquitectónicas, hidráulicas, agrícolas, etc.

Amazonas es conocida por sus densos bosques nubosos, la escarpada cordillera de los Andes y sus sitios arqueológicos. El sitio arqueológico más destacado es Kuélap, un asentamiento preincaico que tiene cientos de construcciones y una gran muralla perimetral. Amazonas fue creado el 21 de noviembre de 1532 y tiene como capital a la ciudad de Chachapoyas, su principal centro administrativo. Chachapoyas, fundada con el nombre de San Juan de la Frontera de los

Chachapoyas, el 5 de septiembre de 1538, ciudad ubicada en el norte del Perú, capital de la provincia de Chachapoyas y del departamento de Amazonas. Se yergue en la vertiente oriental de la cordillera de los Andes, en una planicie de la cuenca del río Utcubamba, afluente del río Marañón. Es la ciudad más importante de Departamento de Amazonas. Todo esto le hace una ciudad con un atractivo turístico importante; sin embargo, por su ubicación estratégica cercano a los atractivos turísticos, y por ser la capital del departamento de Amazonas ha hecho que la ciudad desarrolle su infraestructura, y sobre todo su planta turística convirtiéndola en el principal centro de soporte turístico. (MPCH, 2015)

La Municipalidad Provincial de Chachapoyas, es el principal órgano administrativo a nivel de la provincia y de la ciudad, por ello dentro de la Ley Orgánica de Municipalidades, establece como una de sus competencias la promoción y el desarrollo de la actividad turística a nivel local; para ello esta crea ordenanzas que regulen y controlen a los prestadores de servicios turísticos dentro de su jurisdicción velando de esta forma por la protección del turista. (MPCH, 2015)

Durante la gestión 2014 - 2018, la ciudad de Chachapoyas ha experimentado muchos cambios en la cual la Municipalidad en primer término ha implementado la Unidad de Turismo y MYPES dentro de su organización, y hoy es una sub gerencia que pertenece a la Gerencia de Desarrollo Económico Local. Así mismo la Municipalidad tiene actualmente una participación activa dentro de los principales acontecimientos programados con fines turísticos; además complementa ello que viene ejecutando una serie de proyectos para el mejoramiento de los servicios turísticos públicos de la ciudad de Chachapoyas, la misma que fue financiada por el Plan Copesco Nacional, perteneciente a Mincetur. De todo lo dicho se puede aseverar que existe una intervención significativa de la gestión en el desarrollo turístico. Sin embargo, hasta el momento se desconoce cuál es el grado de incidencia de la gestión en el desarrollo turístico de la ciudad; por ello que la presente investigación partió de la siguiente interrogante: ¿De qué manera insidió la Gestión Municipal 2014-2018 en el desarrollo de la Actividad Turística de la ciudad de Chachapoyas? Teniendo como hipótesis. La gestión municipal 2014-2018 incidió de manera positiva en el desarrollo de la actividad turística de la ciudad de Chachapoyas. El objetivo principal de la investigación fue: Determinar la incidencia de la Gestión Municipal 2014-2018 en el desarrollo de la Actividad Turística de la ciudad de Chachapoyas, 2018.

## **OBJETIVOS:**

### **Objetivo general:**

Determinar la incidencia de la Gestión Municipal 2014-2018 en el desarrollo de la Actividad Turística de la ciudad de Chachapoyas, 2018.

### **Objetivos específicos:**

- ✓ Hacer un diagnóstico de la gestión turística municipal 2014-2018
- ✓ Identificar y analizar los planes, programas, proyectos y ordenanzas relacionados a la actividad turística de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas durante el periodo 2014-2018.
- ✓ Determinar el grado de relación que existe de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas con los actores de la actividad turística de la ciudad.
- ✓ Establecer estrategias para la mejora de la gestión turística municipal.

## II. MARCO METODOLÓGICO

### Diseño de la investigación.

Se empleó el diseño no experimental ya que las variables del estudio fueron analizadas sin ser manipuladas, y es de corte trasversal porque no existe continuidad en el eje de tiempo, es decir, mide a la variable en un solo momento temporal.



Donde:

M = Muestra de estudio

O = Observación de la variable

### Población, muestra y muestreo.

#### Población:

**P1:** 20 funcionarios y trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas.

**P2:** 24 Actores directos del turismo de la ciudad de Chachapoyas.

#### Muestra:

Se hizo un censo ya que se aplicó los instrumentos al total de la población.

**M1:** 20 funcionarios y trabajadores de la Municipalidad provincial de Chachapoyas.

**M2:** 24 Actores directos de la ciudad de Chachapoyas, distribuidos en 8 representantes de hoteles, 8 representantes de restaurantes, 7 representantes de tour operadoras y 1 representante de los gremios de turismo.

### VARIABLES DE ESTUDIO

Variable independiente: Gestión Municipal

Variable dependiente: Desarrollo de la actividad turística

**Tabla 01: Operacionalización de variables**

<b>Variables</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicador</b>	<b>Técnica e Instrumento</b>
Gestión Municipal	Conjunto de acciones orientadas al logro de una administración eficiente y eficaz de los recursos del municipio para la mayor satisfacción de las necesidades de su población. (Gómez y Vílchez; 2017)	Procesos de administrar: Planeación, organización, dirección y control	Documentos de gestión relacionados al turismo. Proyectos implementados de turismo. Actividades de turismo realizadas e implementadas	N° de proyectos N° Planes N° políticas N° Programas	<b>Técnicas:</b> Observación Entrevistas Encuestas Análisis documentario <b>Instrumentos</b> Guía de observación Guía de entrevistas cuestionarios
Desarrollo de la actividad Turística	Acciones que involucran los componentes del mercado turístico (oferta y demanda) en un determinado espacio y que adquiere características de acuerdo a los niveles de exigencia de cada componente (Rodríguez, 2009)	Conjunto de actividades que se realizan para satisfacer necesidades generadas por el desplazamiento de personas	Flujo de turistas alto o bajo Planta turística Servicios básicos Servicios complementarios	N° de turistas N° Hoteles, restaurantes, empresas de transporte, Luz, agua, desagüe N° Hospitales, farmacias, etc. Porcentaje de la PEA que participa en turismo.	<b>Técnicas:</b> Observación Entrevistas Encuestas  <b>Instrumentos</b> Guía de observación Guía de entrevistas cuestionarios

## **Métodos.**

Los métodos que se utilizaron en la presente investigación fueron:

**Método inductivo y deductivo:** estos métodos contribuyeron con la investigación en sus diversas etapas. En la elaboración del proyecto articulando partes y definiciones independientes relacionadas con teorías relaciones y antecedentes ligados a los impactos del turismo que permitieron tener un todo teórico como base de la investigación. La inducción y deducción también se utilizaron en la articulación de resultados para la constatación de la hipótesis y el cumplimiento de los objetivos.

**Método descriptivo:** su principal utilidad se dio en la etapa de campo y permitió el acopio de información primaria a través de técnicas específicas de acordes a la necesidad de investigación.

**Método analítico:** este método permitió procesar y analizar los resultados obtenidos en campo a través de herramientas tecnológicas como el Excel 2013.

## **Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **Técnica:**

Para la realización de la presente investigación se utilizó la técnica de entrevista a profundidad, la observación directa, el análisis documental y las encuestas.

### **Instrumentos:**

Dentro de los instrumentos empleados tenemos:

Cuestionarios.

Guía de entrevistas

Lista de cotejo.

### **Procedimientos**

Se aplicaron 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 de interpretarla y sacarle el máximo provecho.

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

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

**Análisis de datos.**

De acuerdo a los objetivos del trabajo se empleó la estadística descriptiva, siendo ésta una herramienta útil para conocer los datos y analizar la información sistematizada, y de acuerdo a ello se realizó las respectivas tablas y figuras, con el fin de obtener resultados precisos y concretos; para lo cual se utilizaron hojas de cálculo (Microsoft Excel 2013).



**Historia:**

Antigua cuna de la cultura Chachapoyas, la ciudad fue sometida al Imperio Incaico en el s. XV y posteriormente, tras la conquista, fue nuevamente fundada por los españoles con el nombre de San Juan de la Frontera de los Chachapoyas por Alonso de Alvarado en 1538, desde esa época datan su plaza de Armas y las pequeñas callejuelas empedradas que se conservan hasta la actualidad. Fue pensada para constituirse como la capital del oriente peruano desde la margen derecha del río Marañón hasta los límites con las naciones fronterizas. En 1821 derrotaron en ella los patriotas peruanos a los realistas, convirtiéndose de inmediato (1832) en la capital de uno de los primeros departamentos. Es sede episcopal. Destaca su memorable biblioteca. La ciudad mantiene aún, en sus construcciones, el carácter colonial de las mismas (MPCH, 2012).

Los descendientes de la cultura Chachapoyas fueron divididos en pequeños grupos y llevados a diversos pueblos. El pueblo que se conoce por la historia y por los acontecimientos es el pueblo llamado Jalca. Se dice que en el pueblo de la Jalca había un descendiente del monarca que lleva el apellido Chachapoyas o sachapuyo que deriva del quechua (hombre de las nubes). Estos chachapoyas huyeron del maltrato que recibían de los españoles y fueron al departamento de Cajamarca donde en la actualidad viven en la provincia de Cutervo, distrito de Querocotillo. (MPCH, 2012).

**Fundación.**

Chachapoyas fue fundada por el capitán realista 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. Tierra de orquídeas, de caña de azúcar y café, de peleas de gallos y exquisitas comidas, es capaz de impresionar a todo aquel que la visite. (MPCH, 2012).

**Batalla de Higos Urco.**

Los pobladores de Chachapoyas se incorporaron a la causa de la independencia peruana. En abril de 1821, secundaron la acción del ejército libertador de San

Martín, desconocieron a las autoridades españolas y desterraron al subdelegado Francisco Baquedano y al obispo de Maynas, Hipólito Sánchez, quienes luchaban contra la independencia.

En medio de la causa de la independencia peruana, el 6 de junio de 1821 se libró la Batalla de Higos Urco en las pampas de Higos Urco, ciudad de Chachapoyas. El jefe militar de Moyobamba, coronel José Matos, organizó un ejército de 600 hombres para sorprender a los patriotas. La organización y disciplina de los españoles no pudo nada ante el heroísmo de los patriotas que, sin entrenamiento, ni conocimientos militares, se enfrentaron a los realistas decididos a dar sus vidas en defensa de la libertad.

La tropa realista se desplegó en guerrilla, apoyada por el fuego de dos cañones ligeros. Los patriotas resistieron el ataque a pie firme, combatiendo cuerpo a cuerpo con arma blanca. Al producirse el choque entre ambos grupos, temiendo que la superioridad numérica española se impusiese, el pueblo irrumpió masivamente en el campo haciendo retroceder a los realistas con todo lo que tenía a su alcance. Tras sufrir numerosas bajas, los realistas se retiraron en desorden en dirección a Moyobamba, y fueron perseguidos hasta el lugar llamado Ventanas, donde hubo un segundo enfrentamiento causando la huida de los jefes españoles.

En Higos-Urco destacaron por su heroísmo los tenientes José Félix Castro (trujillano), Francisco Salas (chileno) y Evaristo Tafur (chachapoyano). La mujer amazónica estuvo representada por la heroína Matea o Matiaza Rimachi, que ha pasado a la posteridad como la heroína de Higos-Urco. También hay la versión de que durante la batalla don José Portocarrero aprovechando un descuido español dio la vuelta al cañón e hizo volar a la tropa enemiga. Aquí murieron en combate más de 200 defensores de la españolidad y 37 patriotas.

Matiaza Rimachi, luchó con bravura por la independencia de nuestra Patria. Demostración irrefutable del heroísmo y coraje de la mujer indígena de la Amazonía y del Perú. Ella entre otros son héroes desconocidos en la historia del Perú independiente.

Ese mismo día el 6 de junio, después del triunfo de Higos Urco, se juró definitivamente la independencia de Chachapoyas. Matiaza Rimachi es gloria y ejemplo de heroísmo de la mujer indígena del Perú.

Ya, el 21 de noviembre de 1832, al crearse el Departamento de Amazonas se crea la Provincia de Chachapoyas. (MPCH, 2012).

### **La cultura Chachapoyas.**

La cultura Chachapoyas se desarrolló entre los 800 d.C. y 1570 d.C. en el noreste del Perú. Sus territorios se extendieron unos trescientos kilómetros a lo largo de las actuales regiones de Amazonas y San Martín. La etapa en la que florecieron y establecieron su identidad es conocida como Chachapoya Clásica, desde el 800 d.C. hasta la invasión incaica cerca del año 1470 d.C.

La cultura Chachapoya se desarrolló en un aislamiento. Sin embargo, hay evidencias de que esporádicamente interactuaron con otros grupos que habitaban al norte y el oeste del río Marañón. Los restos hallados tanto de su producción artística como arquitectónica parecen sugerir que descendían de inmigrantes andinos que adaptaron su cultura ancestral al nuevo medio. El desarrollo relativamente aislado de los Chachapoyas llegó a su fin cuando en el siglo XV fueron dominados por los incas. (MPCH, 2012).

### **Turismo.**

#### **Oferta turística.**

En la provincia de Chachapoyas existen atractivos turísticos reconocidos por el Ministerio Nacional de Cultura, pero además la provincia posee muchos lugares con potencial para el desarrollo del turismo, se puede dividir a la provincia en 3 sectores, Norte, Centro y Sur, de los cuales la zona centro es la que presenta atractivos reconocidos y rutas ya establecidas, a continuación, se muestran los atractivos de la provincia (MPCH, 2015).

#### **Zona Norte:**

Comprende los lugares con potencial para el turismo de los distritos de Asunción, Olleros, Chiliquin, Quinjalca, Granada, San Francisco de Daguas, Molinopampa, Cheto y Soloco. (MPCH, 2012).

Tabla 02: Recursos turísticos de la Zona Norte de la Provincia de Chachapoyas

Distrito	Recursos Turísticos
Asunción	Laguna Luncha Caída de agua Chorro Negro Laguna Ochenta
Olleros	Sitio arqueológico de Chivalto Laguna de Campo Cerro San Pedro Cueva Agujero Musical
Chiliquin	Fuente Termo – medicinal de Vituya
Quinjalca	Sitio arqueológico Cacachaque Sitio arqueológico Chontapampa Caverna Churrillo Caverna Shilmal Quebrada Tehuayco Papa de Wishquin Cordillera de Yuna
Granada	Las siete Lagunas Sitio arqueológico de Pirka Pirka Sitio arqueológico Yambashallca Iglesias de Granada
Molinopampa	Bosque de palmeras Fuente Termal de Colpar Truchas en el río Ventilla Puente natural Caverna de Yúrac caca Cordillera de Illabamba Catarata Inga Pirca Sitio arqueológico Taulia, Iglesia Colonial
Cheto	Sitio Arqueológico de Purum Llacta
Soloco	Cavernas de Chaquíl Sitio arqueológico Chelel Sitio arqueológico Gomal

Fuente: Municipalidad Provincial de Chachapoyas

### **Zona Centro:**

Dentro de esta zona, el Gobierno Regional de Amazonas ha formulado el Programa “Establecimiento de las Bases para el Desarrollo Rural a través del turismo en el Corredor Turístico del Valle de Utcubamba (CTVU), Sector Pedro Ruíz – Leymebamba, Región Amazonas”.

Este Programa ha sido aprobado y ha iniciado sus operaciones el año 2013, teniendo previsto intervenir en los espacios turísticos de las provincias de

Bongará, Chachapoyas y Luya, los que ya son reconocidos por el Ministerio Nacional de Cultura e inclusive presentan una ruta turística ya conocida y establecida la que se muestra a continuación (MPCH, 2012).

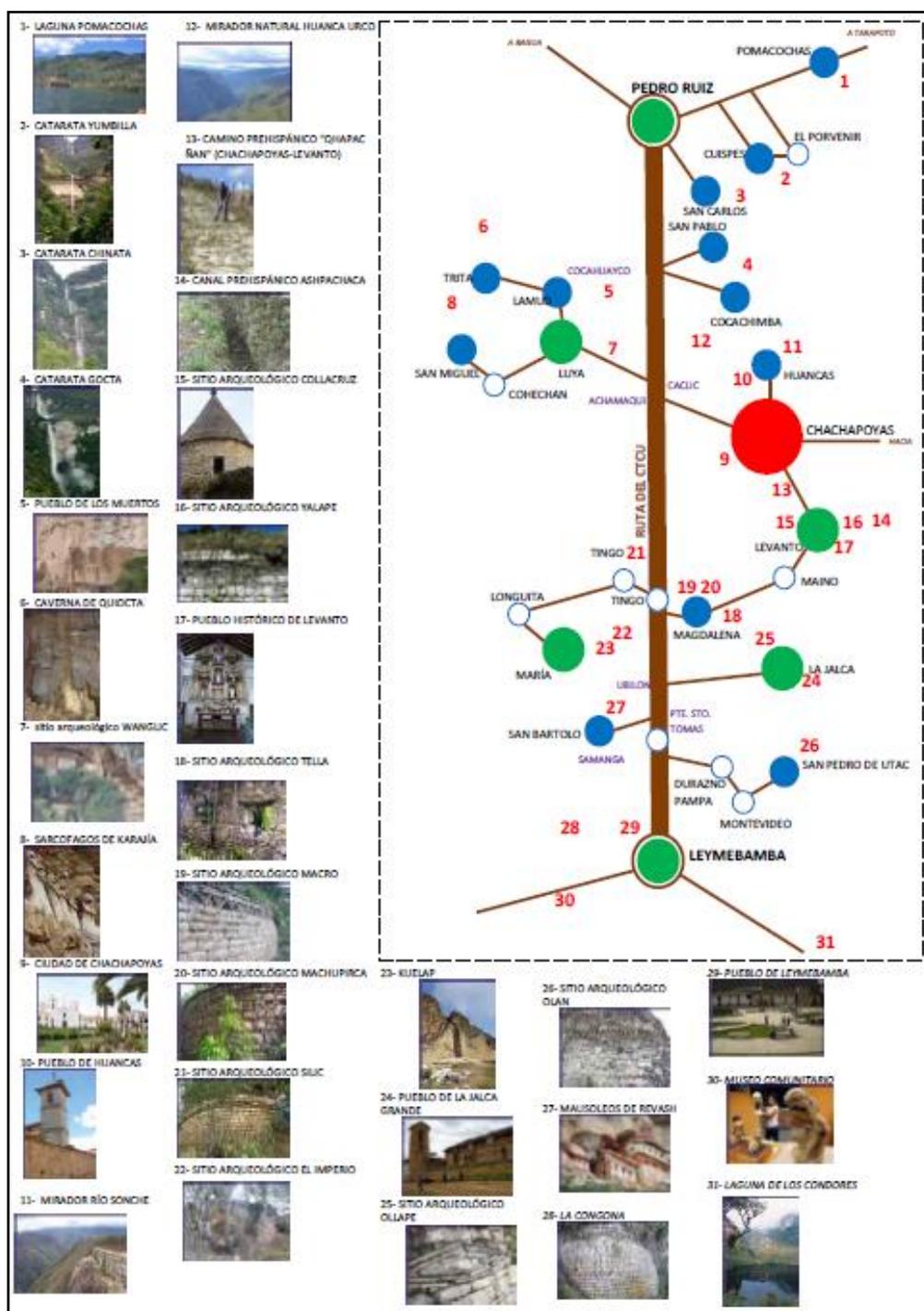


Figura 02: Corredor turístico del Alto Utcubamba.  
Fuente: Municipalidad Provincial de Chachapoyas 2015

**Zona Sur:**

Comprende los distritos de Balsas y Chuquibamba, los que también tienen lugares potenciales para el desarrollo del turismo considerados en las nuevas rutas sur de la provincia.

Tabla 03: Recursos Turísticos de la Zona Sur de la Provincia de Chachapoyas

Distrito	Recursos Turísticos
Balsas	Sitio Arqueológico de Gollon Sitio Arqueológico de Pirka Punta Sitio Arqueológico de Tuen
Chuquibamba	Sitio Arqueológico de Achíl Mausoleos de La Petaca Sitio Arqueológico La Joya ó Timpui Sitio Arqueológico Atuén Sitio Arqueológico de Papamarca

Fuente: Municipalidad Provincial de Chachapoyas 2015

Organigrama de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas

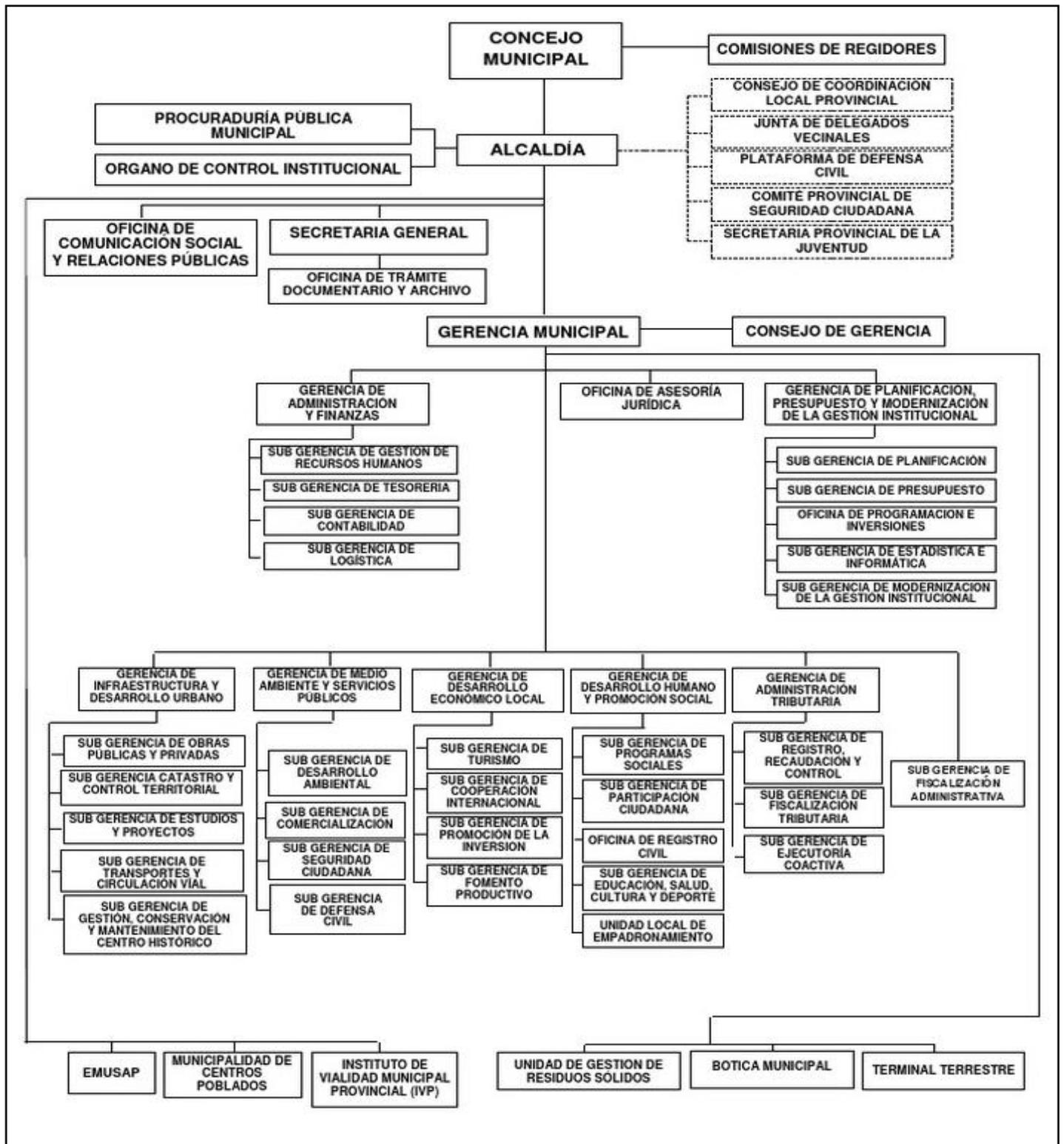


Figura 03: Estructura Organizacional de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas Gestión 2014-2018

## **Plan de Desarrollo Concertado 2012-2021**

“El Plan de Desarrollo Concertado (PDC), representa la propuesta acordada por los actores claves de la región, provincia o distrito, para orientar el proceso de desarrollo de dicho ámbito territorial”

El PDC constituye un sistema de proposiciones que establece las políticas, estrategias, programas y proyectos estratégicos, con la finalidad de orientar los procesos dirigidos a configurar y producir las condiciones necesarias – relacionadas a los aspectos sociales, culturales, económicos y físico-espaciales– para alcanzar el desarrollo deseable.

El PDC es una herramienta de planificación elaborada participativamente y constituye una guía para la acción en el largo plazo. Está orientado a convocar y enfocar recursos y esfuerzos individuales e institucionales para alcanzar una imagen colectiva de desarrollo construida en base al consenso de los individuos y actores de un territorio.

### **Carácter vinculante del Plan de Desarrollo Concertado:**

El Plan de Desarrollo Concertado (PDC) es vinculante a:

- Los planes estratégicos institucionales (PEI) del respectivo Gobierno Regional o Local, que tienen un horizonte temporal de 04 años, así como a sus respectivos planes operativos institucionales (POI), que tienen un alcance anual.
- Los planes sectoriales, debiendo estos tomar como referente el PEDN y los PDC regional o local y concordar objetivos, indicadores, metas.
- Los planes temáticos que se formulan a partir de los diferentes sectores y que deben tomar el PDEN y el PDC como referente.
- Los planes de diferente naturaleza que sean elaborados en el ámbito territorial que comprende el PDC, que necesariamente deben tomarlo como referencia.
- El presupuesto participativo y la programación multianual de inversiones.

**Visión:** Según, (Municipalidad Provincial de Chachapoyas, 2018).

- La Visión Institucional de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas corresponde al mediano plazo (2015 – 2018), en ella se describe el tipo de organización municipal que deseamos conseguir al 2018, alineada a la Visión

y los Objetivos Estratégicos del Plan de Desarrollo Provincial Concertado 2012 – 2021.

- Al 2018 brindaremos mejores servicios, en educación, salud, agua potable, saneamiento, seguridad para desarrollar su potencial humano, contribuiremos a que la población de la Provincia ejerza sus derechos ciudadanos, participando concertada y democráticamente, incrementando su infraestructura que permita desarrollar su economía, de manera competitiva con adecuados niveles de empleo e ingreso, consolidando su integración a los mercados, con apropiada tecnología de información, promoviendo la sostenibilidad a través del aprovechamiento racional de sus recursos naturales y la correcta gestión de riesgos.

### **Misión:**

- La Misión Institucional de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas nos muestra su razón de ser, orientando sus roles y funciones a la consecución de la Visión y los Objetivos Estratégicos del Plan de Desarrollo Provincial Concertado 2012 – 2021. En esta línea la Misión Institucional de la MPCH se define:
- Somos un órgano de gobierno promotor del desarrollo provincial con personería jurídica de derecho público orientado a una gestión moderna y democrática, brindamos servicios públicos, promoviendo la igualdad de oportunidades, el acceso a servicios básicos y la interconexión, propiciando el desarrollo económico, social y ambiental en beneficio de la población de la Provincia de Chachapoyas a través de un manejo responsable y transparente de los recursos públicos.

### **Diagnóstico Estratégico**

El diagnóstico estratégico crea conciencia racional y significativa de un contexto interno y externo de una determinada organización. En la elaboración del diagnóstico estratégico las organizaciones descubren las formas adecuadas de crear estrategias según el ambiente económico, social y político que las rodean, sin olvidar la buena disposición de la alta dirección.

La importancia del diagnóstico estratégico radica en la posibilidad que tienen las organizaciones de conocer su funcionalidad y centro de acción (análisis interno), así como el entorno externo que lo rodea y las diferentes amenazas y oportunidades que se le presentan (análisis externo).

Interpretando lo mencionado en los párrafos anteriores, podemos señalar que basándonos en el análisis interno y externo de la MPCH podremos establecer los objetivos institucionales estratégicos, sus programas e identificar los proyectos y actividades que nos ayuden a alcanzar la visión definida.

Un método muy conocido para elaborar el diagnóstico estratégico, es el análisis de las Fortalezas, las Oportunidades, las Debilidades y las Amenazas (FODA), el mismo que será utilizado como base para el direccionamiento estratégico del Plan Estratégico Institucional actualizado 2015 - 2018, desde un enfoque provincial – institucional.

Adicionalmente, con el propósito de elaborar el PEI 2015 – 2018 al PDPC 2012 – 2021 la MPCH, ha considerado elaborar el análisis FODA al interior de cada Eje Estratégico identificado en el PDPC 2012 – 2021. De esta manera, el PEI 2015 – 2018 se formula simultáneamente con los Ejes y Objetivos Estratégicos determinados en el PEDN: Perú al 2021.

### **Diagnóstico Provincial por Ejes Estratégicos.**

El PDPC 2012 – 2021 de la MPCH ha considerado los seis Ejes Estratégicos establecidos en el Plan Bicentenario: Perú al 2021. De esta manera el PDPC se ha articulado al PEDN.

Para continuar con este proceso de formulación y por considerarlo al PDPC un plan de mayor nivel de jerarquía dentro del Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico – SINAPLAN, correspondió también elaborar el PEI 2015 – 2018 alineado al PDPC 2012 – 2021.

En este sentido, los ejes estratégicos identificados en el PEI 2015 – 2018 de la MPCH fueron los siguientes:

**Eje 1:** Derechos fundamentales y dignidad de las personas

**Eje 2:** Oportunidades y acceso a los servicios

**Eje 3:** Estado y gobernabilidad

**Eje 4:** Economía, competitividad y empleo

**Eje 5:** Desarrollo provincial e infraestructura

**Eje 6:** Recursos naturales y ambiente.

**Análisis FODA por Ejes Estratégicos:**

**Eje Estratégico 1:** Derechos Fundamentales y Dignidad de las Personas.

**Factores internos:**

**Fortalezas.**

- ✓ Oficina de Registro Civil considerada en la estructura orgánica de la Municipalidad fortaleciendo los derechos a la identidad.
- ✓ Experiencia de la Municipalidad en el desarrollo de actividades de apoyo social.
- ✓ Existencia de las Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente en la provincia.
- ✓ Existencia de la Oficina Municipal de Atención a las Personas con Discapacidad.

**Debilidades**

- ✓ Escasa promoción y fortalecimiento de los derechos ciudadanos
- ✓ Desigualdad e incidencia de pobreza
- ✓ Dificultades en el registro del recién nacido y la obtención del DNI

**Factores externos:**

**Oportunidades.**

- ✓ Existencia de la Secretaría Provincial de la Juventud para facilitar la protección a este grupo vulnerable.
- ✓ Presencia del MIDIS en el ámbito provincial desarrollando Programas sociales.

**Amenazas**

- ✓ Cambios en las políticas de apoyo social a nivel nacional.

## **Eje Estratégico 2: Oportunidades y acceso a los servicios.**

### **Factores internos.**

#### **Fortalezas.**

- Experiencia de la Municipalidad en el diseño y ejecución de infraestructura de servicios básicos (agua potable, saneamiento, educación, complejos deportivos).
- Ejecución de Programas sociales (Vaso de leche, complementación alimentaria, Municipios saludables).
- Servicios municipales relacionados a la salud (Botica Municipal).
- Existencia de infraestructura cultural (Teatro Municipal y Museos).

#### **Debilidades.**

- Índices bajos en logros educativos de aprendizaje (matemática y comprensión lectora)
- Deficiente calidad de los servicios de salud
- Deficiente acceso a los servicios básicos
- Escasa promoción de recreación y del deporte

### **Factores externos:**

#### **Oportunidades.**

- Articulación con el Gobierno Nacional con los programas sociales (convenios)

#### **Amenazas.**

- Recorte presupuestal que puede impedir la ejecución de obras de infraestructura social.
- Recorte de Programas Sociales.

### **Eje Estratégico 3: Estado y Gobernabilidad.**

#### **Factores internos.**

##### **Fortalezas.**

- ✓ Plan de Desarrollo Provincial Concertado 2012 – 2021 aprobado por el Consejo Municipal.
- ✓ Nueva estructura orgánica de la Municipalidad coherente con los ejes estratégicos de desarrollo nacional.
- ✓ Decisión política de la Autoridad Municipal hacia los procesos de cambio
- ✓ Potencial humano con capacidad para emprender procesos de aprendizaje.
- ✓ Identificación del personal con su localidad.
- ✓ Disposición de la autoridad municipal de apoyar programas de mejora institucional.
- ✓ Dispone de portal web actualizado, enmarcado en las Políticas Nacionales de Gobierno Electrónico.
- ✓ Implementación y ejecución de los planes de gestión articulados a las políticas nacionales.
- ✓ Desarrollo de sistemas informáticos eficientes para el apoyo de toma de decisiones gerenciales.

##### **Debilidades.**

- ✓ Débil planificación para el desarrollo provincial concertado de largo plazo.
- ✓ Falta de Monitoreo, Seguimiento y Evaluación del Plan Estratégico Institucional (PEI) para el mediano plazo.
- ✓ Débiles mecanismos de participación ciudadana, transparencia e información pública.
- ✓ Escasa participación equitativa y eficiente de la sociedad civil en la toma de decisiones.
- ✓ Poca participación de rondas campesinas y juntas vecinales.
- ✓ Limitación en generar recursos propios.
- ✓ Falta de capacitación y actualización permanente del personal frente a los cambios y nuevos enfoques de la administración pública.
- ✓ Procesos administrativos lentos.
- ✓ Deficiencias en el manejo de la información.

## **Factores externos:**

### **Oportunidades.**

- ✓ Proceso de Descentralización del Estado que continúa su marcha a paso lento pero que permite ejercer más competencias.
- ✓ Participación Ciudadana como eje del desarrollo local.
- ✓ Medios de comunicación facilitan la difusión de estrategias para participación de la población en las decisiones del gobierno municipal.
- ✓ Financiamiento y participación de la cooperación externa.
- ✓ Acceso a fondos públicos adicionales vía concurso o por gestión.
- ✓ Ubicación Estratégica, geográfica y política como capital regional.

### **Amenazas.**

- ✓ Bajos Recursos Propios por escasa cultura tributaria en la población y un alto índice de morosidad.
- ✓ Dependencia de transferencia de recursos, puede afectar con disminución de recursos porque está sujeto a fluctuación de la economía del país.
- ✓ Fuga de talentos por mejores oportunidades laborales y salariales para el recurso humano que labora en la Municipalidad de Chachapoyas a otras entidades de otros lugares que ofrecen remuneraciones mayores.

## **Eje Estratégico 4: Economía, Competitividad y Empleo**

### **Factores internos**

#### **Fortalezas.**

- ✓ Actividades ganaderas, piscícolas y turísticas con vocaciones productivas.
- ✓ Productos agrícolas con potencialidad para la agro exportación.
- ✓ Existencia de atractivos turísticos con potencial para ser integrados a rutas turísticas.
- ✓ Existencia de museos en la Provincia.

#### **Debilidades.**

- ✓ Deficiente acceso al sistema de conectividad eléctrica por red pública.
- ✓ Escasa comercialización de productos agrícolas, pecuarios y acuícolas.
- ✓ Débil posicionamiento de productos y recursos turísticos.

- ✓ Débil fortalecimiento de capacidades en la atención de los servicios turísticos
- ✓ Débil promoción de conservación del patrimonio cultural, arqueológico y natural.
- ✓ Bajo nivel de promoción de la inversión privada y crecimiento del comercio informal.
- ✓ Carencia de infraestructura de los canales de riego.
- ✓ Ausencia de Línea de Base en producción agrícola, ganadera y turística.

**Factores externos:**

**Oportunidades.**

- ✓ Demandas de productos agrícolas seleccionados por empresas agroexportadoras.
- ✓ Demandas por turismo alternativo (aventurismo, turismo comunitario, ecoturismo).

**Amenazas.**

- ✓ Elevado grado de competencia de otras zonas turísticas, puesto que algunas regiones ya han concluido sus planes de desarrollo regionales.
- ✓ Falta de información para inversión privada y desarrollo de los destinos turísticos.
- ✓ Debilidad de los gobiernos regionales, locales para asumir sus competencias en turismo.
- ✓ Deslizamientos de la estructura vial, causada por los constantes desastres naturales
- ✓ Plagas y enfermedades con influencia negativa en las actividades agropecuarias.

**Eje Estratégico 5: Desarrollo Provincial e Infraestructura**

**Factores internos.**

**Fortalezas.**

- Política municipal de mantenimiento de caminos vecinales y vías urbanas.
- Consolidación de la trama vial provincial, por contante mantenimiento rutinario y periódico.

- Proyectos de infraestructura vial con SNIP en calidad de viables.
- Gerencia de infraestructura, elaboración de estudios, ejecución de proyectos viales urbano – rurales y de servicios municipales.

### **Debilidades.**

- Deficiente articulación vial sostenible a nivel distrital.
- Limitado acceso a mercados locales y regionales
- Deficiente acceso a internet, servicios digitales de comunicación y fibra óptica.
- Deficiente infraestructura deportiva.
- Deficiente promoción y funcionamiento de parques zonales.
- Limitaciones de presupuesto para ejecución de obras viales.

### **Factores externos:**

#### **Oportunidades**

- Apoyo económico y técnico de programas nacionales.
- Presencia del Ministerio de Transportes a través de su Programa PROVÍAS Nacional, para el desarrollo de acciones articuladas para el mejoramiento de vías intra provinciales.

#### **Amenazas**

- Políticas nacionales sin financiamiento.
- Recorte presupuestal por decisión central nacional.

### **Eje Estratégico 6: Recursos Naturales y Ambiente.**

#### **Factores internos.**

##### **Fortalezas**

- ✓ Diversidad de recursos naturales en el ámbito rural de la provincia.
- ✓ Existencia de áreas de reserva privadas.
- ✓ Implementación de la División de Defensa Civil.
- ✓ Existe un mapa de zonificación de riesgos y desastres (Plan de Desarrollo Urbano)
- ✓ Implementación de la División de Seguridad Ciudadana.

- ✓ Implementación de la División del Medio Ambiente, Limpieza pública y Ornato

### **Debilidades**

- ✓ Deficiente equilibrio ecológico.
- ✓ Incipiente manejo de los recursos forestales.
- ✓ Escaso manejo técnico responsable de los residuos sólidos
- ✓ Ausencia de un Relleno sanitario
- ✓ Deforestación por ampliación de frontera agropecuaria.
- ✓ Monitoreo, Seguimiento y Evaluación de instrumentos de gestión ambiental.
- ✓ Limitada experiencia del Municipio en el manejo de recursos naturales.
- ✓ Limitado financiamiento para las diversas actividades en el tema de Prevención y Atención de Desastres por parte de los diversos actores involucrados.

### **Factores externos:**

### **Oportunidades**

- ✓ Políticas nacionales relacionadas a la promoción de la gestión ambiental
- ✓ Presencia del MINAM en los espacios provinciales.
- ✓ Posibilidades de trabajos con instituciones conservacionistas.
- ✓ Coordinaciones con la población en la prevención de desastres y fenómenos naturales.
- ✓ Patrullajes integrados

### **Amenazas**

- ✓ Incremento de inmigrantes nacionales con prácticas depredadoras.
- ✓ Accidentes en zonas de peligro (derrumbes, huaycos, suelos inestables).
- ✓ Cambio climático, afecta a la población y producción.

### **Principios estratégicos institucionales:**

- 1. Participación:** Todos los ciudadanos y ciudadanas de nuestra provincia tienen el derecho de participar en los asuntos de nuestra gestión pública.
- 2. Transparencia:** Entendida como la claridad y sinceridad de la gestión y transmisión de información.
- 3. Eficiencia:** Mediante el uso racional de los recursos humanos, materiales y financieros, así como su prudente y adecuada colocación.
- 4. Eficacia:** que garantice que los procesos de gestión respondan a los objetivos del Plan Estratégico Institucional y la preocupación en la funcionalidad y calidad del aparato público.
- 5. Legitimidad:** Actuando con respeto a la ley y a la misión institucional, privilegiando siempre la justicia.
- 6. Subsidiaridad:** Cuyo objetivo es la descentralización de la toma de decisiones, el Estado concede iniciativas a los poderes regionales y locales, con el objeto que los ciudadanos participen en las decisiones.

### **Valores estratégicos institucionales:**

- a. La Equidad:** Facilitando el acceso a las oportunidades de desarrollo, reduciendo paulatinamente las brechas entre los estratos económicos en la población.
- b. La Solidaridad:** Dimensión humana que coloca a la persona en la posibilidad de aprovechar las oportunidades en comunidad, compartiendo el bienestar logrado.
- c. Tolerancia y Respeto:** En todos los niveles de relacionamiento institucional; entre los miembros de las instancias de gobierno, así como en los ciudadanos.
- d. Respeto:** Significa valorar a los demás, acatar su autoridad y considerar su dignidad. El respeto se acoge siempre a la verdad.
- e. La Honestidad:** Cualidad humana que consiste en comportarse y expresarse con coherencia y sinceridad.
- f. La Justicia:** Es un conjunto de valores esenciales (el respeto, la equidad, la igualdad y la libertad) sobre los cuales debe basarse una sociedad y el Estado.

### Resumen de actividades alineado al eje estratégico:

Se ha considerado conveniente incluir las actividades desarrolladas por la Municipalidad, que se ejecutan de forma permanente y están referidos a la producción de bienes y servicios en beneficio de la población, los que contribuyen al cumplimiento de los objetivos estratégicos del PEI 2015 – 2018.

En esa línea, se han considerado actividades, las que se encuentran alineadas a sus correspondientes programas, objetivos y ejes estratégicos.

Tabla 04: Resumen de actividades alineado al eje estratégico

Actividades de los programas por ejes estratégicos	Inversión multianual en soles				Total	%
	2015	2016	2017	2018		
Derechos fundamentales y Dignidad de las personas	983,790	993,790.	997,790	1,002,790	3,978,160	06.92
Oportunidades y acceso a los servicios	506,298	660,198	535,198	535,198	2,236,892.	3.89
Estado y Gobernabilidad	6,476,729	6,476,729	6,476,729	6,476,729	25,906,916	45.06
Economía, competitividad y empleo	464,496	464,496	464,496	464,496	1,857,984	3.23
Desarrollo Provincial e Infraestructura	4,945,089	1,235,739	1,235,739	4,945,089.	12,361,656	21.50
Recursos naturales y ambiente	808,744	3,402,830	3,432,830	3,502,830	11,147,234	19.39
<b>TOTAL</b>	<b>14,185,146</b>	<b>13,233,782</b>	<b>13,142,782</b>	<b>16,927,132</b>	<b>57,488,842</b>	<b>100</b>

Los ejes estratégicos planteados para el Plan de Desarrollo Concertado de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas son válidos toda vez que estos obedecen a las políticas planteadas en un plan más grande como lo es el Plan Bicentenario del Perú hacia el 2021, donde establece como ejes de desarrollo los arriba mencionados, y dentro de la metodología de elaboración de planes establece que los planes regionales y locales deben de estar alineados a los planes nacionales los mismos que han sido establecido por el Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (Ceplan).

#### 4.2 Identificación y análisis de los planes, programas, proyectos y ordenanzas relacionados a la actividad turística.

##### Planes Estratégicos elaborados en la Municipalidad Provincial de Chachapoyas durante el Periodo 2014-2018

Tabla 05: Planes estratégicos de la Provincia de Chachapoyas periodo 2014-2018

N°	Plan	Periodo	Vigencia
01	Plan de Desarrollo Provincial Concertado	2013-2021	Vigente
02	Plan de Desarrollo Urbano	2013	Vigente
03	Plan de acondicionamiento territorial de la Provincia de Chachapoyas	2013	Vigente
04	Plan de desarrollo Económico Local de la Provincia de Chachapoyas	2015	Vigente
05	Plan de seguridad Ciudadana del Distrito de Chachapoyas	2017	Vigente
06	Plan Integral de Gestión de Residuos Sólidos	2017	Vigente
07	Plan Estratégico Institucional	2015-2018	Eximio

Fuente: Oficina de Presupuesto de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas.

La tabla muestra que en el periodo de la Gestión Municipal 2014-2018 se elaboraron un total de 6 planes estratégicos los cuales guardan relación con el turismo; sin embargo, se carece de un Plan Estratégico Provincial o Local para Turismo.

## Plan de Desarrollo Concertado

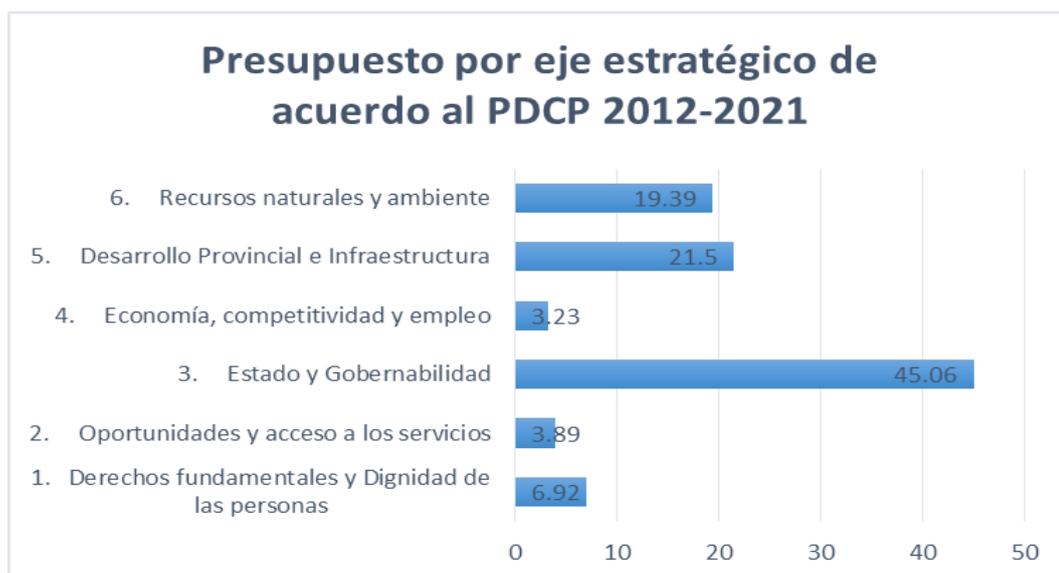


Figura 04: Distribución del presupuesto de acuerdo a los ejes estratégicos planteados en el Plan de Desarrollo Concertado de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas.

Como se aprecia en la figura el eje con menor asignación presupuestaria es el eje de Economía Competitividad y Empleo con un 3.23 % del total del presupuesto, por otro lado el de mayor presupuesto es el eje de estado y gobernabilidad.

La actividad turística es una actividad integral ya que involucra diversos sectores sin embargo de acuerdo a los ejes estratégicos mencionados en el Plan de Desarrollo Concertado podemos ver tres ejes estratégicos que más se relacionan al sector estos están distribuidos de la siguiente manera.

Tabla 06: Programación de inversión por eje estratégico

Eje estratégico	Inversión multianual en S/.				Total	%
	2015	2016	2017	2018		
Economía, competitividad y empleo	464,496	464,496	464,496	464,496	1,857,984	3.23
Desarrollo Provincial e Infraestructura	4,945,089	1,235,739	1,235,739	4,945,089.	12,361,656	21.50
Recursos naturales y ambiente	808,744	3,402,830	3,432,830	3,502,830	11,147,234	19.39
<b>Total</b>	<b>6,218,329</b>	<b>5,103,065</b>	<b>5,133,065</b>	<b>8,912,415</b>	<b>25,366,874</b>	<b>44.12</b>

De acuerdo al análisis se presenta el porcentaje de la destinación de presupuesto de acuerdo al Plan de desarrollo Concertado de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas 2012-2021



Figura 05: Distribución de presupuesto de Acuerdo a Plan de desarrollo Concertado

El eje estratégico más relacionado a turismo es Economía, competitividad y empleo, el mismo que de acuerdo a las fortalezas considera que el turismo es una de sus principales actividades económicas, y que la provincia cuenta con recursos turísticos diversos e importantes y dentro de estos los museos es uno de sus puntos álgidos; sin embargo, su presupuesto destinado dentro del eje se presenta de la siguiente manera.

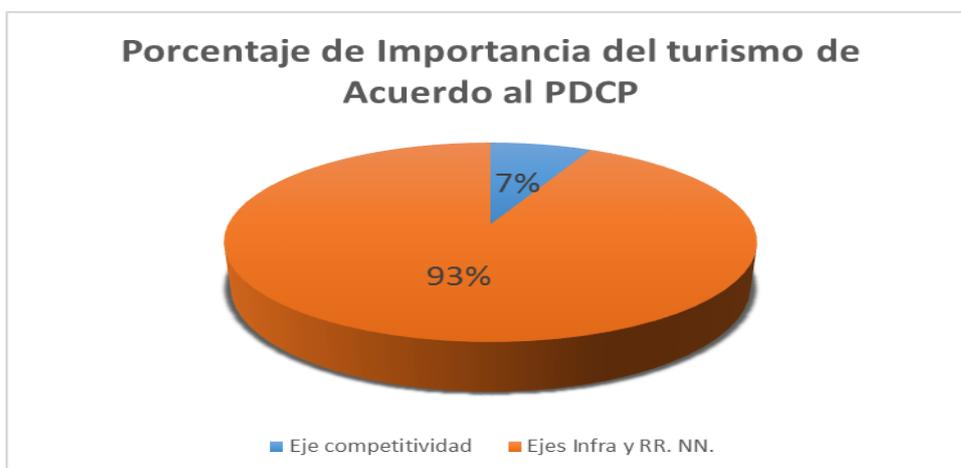


Figura 06: Importancia del turismo de acuerdo al Plan de Desarrollo Concertado Provincial.

La figura muestra que el 7 % del total de presupuesto asignado le corresponde al eje de Economía, competitividad y empleo, y el otro 93% están destinados a los ejes de Infraestructura y al eje de Recursos Naturales y Medio Ambiente. De ello podemos deducir que la gestión 2014- 2018 no ha tenido mucha consideración a la actividad turística más aun considerando que en este eje se encuentran otras actividades como agricultura, ganadería, industria y comercio.

### **Plan Estratégico Institucional PEI 2015-2018**

Los seis Ejes Estratégicos determinados para el PEI 2015 – 2018, están enmarcados en los Objetivos Nacionales de cada uno de ellos, como se aprecia en la siguiente matriz:

Tabla 07: Ejes estratégicos alineados del PEI. Municipalidad Provincial Chachapoyas

Ejes estratégicos PEI	Objetivos Estratégicos Nacionales
1. Derechos fundamentales y dignidad de las personas	Plena vigencia de los derechos fundamentales y la dignidad de las personas.
2. Igualdad de oportunidades y acceso a los servicios	Acceso universal a los servicios básico con el fin de superar la pobreza, garantizar la igualdad de oportunidades y lograr una mejor calidad de vida.
3. Estado y gobernabilidad	Estado democrático y descentralizado que funciona con eficiencia, que garantiza la seguridad y defensa nacional.
4. Economía, competitividad y empleo	Desarrollo de una economía competitiva con alto nivel de empleo y productividad
5. Desarrollo provincial e infraestructura	Desarrollo descentralizado de la infraestructura productiva y social, a fin de lograr una ocupación equilibrada del territorio y la competitividad de las actividades productivas regionales.
6. Recursos naturales, ambiente y gestión de riesgos	Conservación y aprovechamiento sostenible de los recursos naturales y la biodiversidad, con un enfoque integrado y ecosistémico y un ambiente que permita una buena calidad de vida para las personas.

Tabla 08: Objetivos estratégicos institucionales 2015 – 2018.

Misión del PEI	PDPC 2012 - 2021		PEI 2015 - 2018
	Ejes estratégicos	Objetivos estratégicos	Objetivos estratégicos
Órgano de gobierno promotor del desarrollo provincial, orientado a una gestión moderna y democrática, brindando servicios públicos, promoviendo la igualdad de oportunidades, el acceso a servicios básicos y la interconexión, propiciando el desarrollo económico y social y ambiental, en beneficio de la población de la Provincia de Chachapoyas a través de un manejo responsable y transparente de los recursos públicos.	Derechos fundamentales y dignidad de las personas	Respeto de los derechos fundamentales y dignidad de las personas	Promover la vigencia de los derechos fundamentales en la población más vulnerable de la provincia
	Oportunidades y acceso a los servicios	Mejorar las condiciones básicas de la población	Facilitar el acceso equitativo a los servicios básicos en situación de pobreza del ámbito de la provincia.
	Estado y gobernabilidad	Fortalecimiento de la administración pública, de las organizaciones y de la participación ciudadana.	Mejorar la gestión integral de la MPCH, la organización de la sociedad local y la participación ciudadana en el ámbito de la provincia.
	Economía, competitividad y empleo	Promover la inversión y el desarrollo sostenible con énfasis en el desarrollo productivo.	Fortalecer las actividades económico - productivas rurales u urbanas de la provincia con potencialidades y vocaciones productivas.
	Desarrollo provincial e infraestructura	Mejorar los accesos viables y productivos de la provincia	Mejorar la infraestructura vial y los servicios municipales en la provincia.
	Recursos naturales, ambiente y gestión de riesgos	Promover el desarrollo de una cultura de aprovechamiento racional de los recursos naturales y de protección de los recursos hídricos.	Desarrollar la gestión ambiental urbana y rural en la provincia.

Como se puede apreciar en las dos tablas anteriores del Plan Estratégico Institucional 2015-2018 de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, estos se relacionan a los Objetivos Nacionales, y si buscamos al turismo como una actividad económica, esta se encontraría en el eje estratégico economía competitividad y empleo; sin embargo, si analizamos cada uno de los objetivos estratégicos del eje en mención ninguno plantea como estrategia el desarrollo del turismo en la provincia de Chachapoyas.

Tabla 09: Ordenanzas implementadas durante la gestión 2014-2018

N°	CÓDIGO	ORDENANZA	FECHA	VIGENCIA
1	68-2014	Amplia la vigencia del plan director de Chachapoyas	27/01/2014	Vigente
2	69-2014	Crea la "unidad gestión de residuos sólidos de la municipalidad provincial de Chachapoyas " URS - Chachapoyas	30/01/2014	Vigente
3	70-2014	Ordenanza municipal que aprueba el plan de desarrollo urbano de la ciudad de Chachapoyas	01/04/2014	Vigente
4	71-2014	Aprobar el reglamento para el proceso del presupuesto participativo por resultados de la municipalidad provincial de Chachapoyas del año fiscal 2015, el mismo que consta de tres títulos, treinta y nueve artículos y siete disposiciones finales, y que forma	24/04/2014	Vigente
5	72-2014	Aprueba el reglamento de organización y funciones - ROF y el cuadro para asignación de personal – Cap. del instituto de vialidad Municipal de la Provincia de Chachapoyas	27/06/2014	Vigente
6	73-2014	Establece el sistema de numeración y registro de ordenanzas de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas	14/07/2014	Vigente
7	74-2014	Aprueba el plan de desarrollo económico local de la Provincia de Chachapoyas	26/09/2014	Vigente
8	75-2014	Crea, institucionaliza e incorpora a las actividades por la semana de la identidad chachapoyana, el premio a gestión y solidaridad ciudadana "el buen vecino"	27/10/2014	Vigente
9	76-2014	Adecúa y regula el procedimiento de licencia de funcionamiento y vinculados en el Distrito de Chachapoyas, acorde con la normatividad vigente para fomentar la inversión pública y privada.	12/11/2014	Vigente
10	77-2014	Ordenanza que establece el régimen tributario de los arbitrios municipales en el distrito de Chachapoyas para el año 2015	12/12/2014	Vigente
11	78-2015	Establecer en la jurisdicción del Distrito de Chachapoyas, que el monto mínimo por concepto de impuesto predial e impuesto vehicular en el período 2015 es el importe equivalente al 0.6 % de la unidad impositiva tributaria vigente al 1ro de enero del 2015	09/01/2015	Vigente
12	79-2015	Aprobar el reglamento interno del Concejo Provincial de Chachapoyas, conformado por un (01) título preliminar, siete (07) títulos, ciento quince (115) artículos y cuatro (04) disposiciones complementarias y finales, cuyo texto forma parte integrante de la	23/01/2015	Vigente
13	80-2015	Ratificar el plan local de seguridad ciudadana aplicable al distrito de Chachapoyas para el ejercicio del año 2015	12/02/2015	Vigente
14	81-2015	Aprobar el levantamiento catastral de la ciudad de Chachapoyas, como instrumento de gestión territorial municipal	27/02/2015	Vigente
15	82-2015	Ordenanza que constituye municipios y comunidades saludables en el ámbito del distrito de Chachapoyas, Provincia de Chachapoyas - Región Amazonas	13/03/2015	Vigente
16	83-2015	Ordenanza que crea el comité multisectorial del programa municipios y comunidades saludables	13/03/2015	Vigente

		(Comusa) del Distrito de Chachapoyas		
17	84-2015	Ordenanza que dispone y reglamenta el proceso de presupuesto participativo por resultados de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas para el año fiscal 2016	09/04/2015	Vigente
18	85-2015	Regula el embarque y desembarque de turistas en la ciudad de Chachapoyas	29/04/2015	Vigente
19	86-2015	Prohíbe el comercio ambulatorio y la colocación de mobiliario urbano dedicado a la venta de golosinas y otros en la plaza mayor y plazuela de la independencia, y establece como zona rígida el perímetro de la Plaza Mayor y Plazuela De La Independencia	08/05/2015	Vigente
20	87-2015	Ordenanza que aprueba el reglamento del servicio de taxi de la Provincia de Chachapoyas	26/06/2015	Vigente
21	88-2015	Ordenanza que aprueba la nomenclatura y cambio de nomenclatura de calles y vías públicas de la ciudad de Chachapoyas	26/06/2015	Vigente
22	89-2015	Ordenanza que aprueba el plan estratégico institucional (PEI) 2015 – 2018 de la municipalidad provincial de Chachapoyas	09/07/2015	Vigente
23	90-2015	Ordenanza Municipal que aprueba la actualización del plan integral de gestión ambiental de los residuos sólidos de la Provincia de Chachapoyas	24/07/2015	Vigente
24	91-2015	Ordenanza que formaliza la creación del centro integral de atención al adulto mayor (CIAM) de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas.	06/08/2015	Vigente
25	92-2015	Ordenanza que modifica el reglamento de constitución, delimitación, organización y funciones de las juntas vecinales comunales y de la junta de delegados vecinales comunales del Distrito de Chachapoyas, aprobado con Ordenanza N° 028-2012-MPCH.	05/11/2015	Vigente
26	93-2015	Ordenanza que establece el régimen tributario de los arbitrios municipales en el distrito de Chachapoyas para el año 2016	19/11/2015	Vigente
27	94-2015	Ordenanza que modifica el reglamento del servicio de taxi de la Provincia de Chachapoyas, aprobado con ordenanza N° 0087-MPCH	17/12/2015	Vigente
28	95-2016	Establece el monto mínimo del impuesto predial e impuesto vehicular y aprueba el cronograma de pago del impuesto predial para el ejercicio 2016	07/01/2016	Vigente
29	96-2016	Ratifica el plan local de seguridad ciudadana del Distrito de Chachapoyas 2016	11/01/2016	Vigente
30	97-2016	Ordenanza que modifica parte de los usos de suelo de la ordenanza N° 070-2014-MPCH	22/02/2016	Vigente
31	100-2016	Ordenanza que previene, prohíbe y sanciona el acoso sexual callejero en espacios públicos	17/03/2016	Vigente
32	98-2016	Ordenanza que declara zonas rígidas en la ciudad de Chachapoyas	17/03/2016	Vigente
33	99-2016	Ordenanza que crea la tasa por estacionamiento vehicular y establece zonas para estacionamiento vehicular en la ciudad de Chachapoyas	17/03/2016	Vigente

34	101-2016	Ordenanza que dispone y reglamenta el proceso de presupuesto participativo por resultados de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas para el año fiscal 2017	08/04/2016	Vigente
35	102-2016	Ordenanza que regula la prestación del servicio de transporte de carga y/o mercancías en la Provincia de Chachapoyas	06/05/2016	Vigente
36	103-2016	Ordenanza que aprueba la estructura orgánica y el reglamento de organización y funciones de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas	24/05/2016	Vigente
37	105-2016	Ordenanza que suspende la vigencia de la Ordenanza N° 0103-MPCH	10/06/2016	Vigente
38	106-2016	Ordenanza que aprueba la modificación del cuadro para asignación de personal de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas	17/06/2016	Vigente
39	107-2016	Ordenanza que aprueba el texto único de procedimientos administrativos - tupa de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas	27/06/2016	Vigente
40	109-2016	Ordenanza que modifica el artículo 3° e incorpora tres (3) artículos a la ordenanza n 0091-mpch, que formaliza la creación del centro integral de atención al adulto mayor (CIAM) de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas.	27/06/2016	Vigente
41	108-2016	Ordenanza que aplaza la aplicación del artículo 35° de la ordenanza que norma el régimen de tenencia y registro de canes en el distrito de Chachapoyas	24/06/2016	Vigente
42	110-2016	Ordenanza que crea el sistema de información ambiental local – SIAL de Chachapoyas	28/06/2016	Vigente
43	111-2016	Ordenanza que establece el régimen que regula la comercialización, consumo, publicidad, denominaciones, restricciones y responsabilidad solidaria de actividades comerciales relacionadas con las bebidas alcohólicas, en el distrito de Chachapoyas	01/07/2016	Vigente
44	112-2016	Ordenanza que aprueba la actualización del plan integral de gestión ambiental de los residuos sólidos de la provincia de Chachapoyas	15/07/2016	Vigente
45	114-2016	Ordenanza que incluye plazas en el cuadro para asignación de personal de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas	19/07/2016	Vigente
46	113-2016	Ordenanza que amplía la autorización para la formalización de los vehículos que prestan servicio de transporte de carga y/o mercancías	19/07/2016	Vigente
47	115-2016	Ordenanza que aprueba la constitución y el estatuto de la mancomunidad municipal distrital los Chachapoyas	16/08/2016	Vigente
48	116-2016	Aprobar la modificación de los procedimientos n° 11, 12, 14, 15, 16, 34, 35, 53, 54, 55, 65, 66, 67, 74, 121, 124, 125, 129, 130, 132, 133, 134, 135, 138, 139, 148, 159, 160, 161, 162, 163, 164, 165, 166, 167, 168, 169, 172, 173 y 174 del texto único de procedimientos administrativos - tupa y sus anexos: estructura de costos de acuerdo a la metodología de costeo aprobado mediante decreto supremo N° 064-2010-pcm registrado en el aplicativo mi costo, tablas asme de los procedimientos e informes legales y técnicos, que forman parte integrante de la presente ordenanza.	28/09/2016	Vigente

49	117-2016	Modificar el nombre del pasaje cadete Manuel Rodríguez por pasaje la cultura en la zona Higos Urco, de la Ordenanza N° 0088-MPCH. encargar a la Oficina de Secretaría General para que proceda a notificar la presente ordenanza a la superintendencia nacional de registros públicos, policía nacional del Perú, Gobierno Regional Amazonas, prefectura regional Amazonas, Instituto Nacional de Estadística e Informática, superintendencia nacional de administración tributaria, registro nacional de identificación y estado civil, empresas prestadoras de servicios básicos, telefonía, servicios postales, cuerpo general de bomberos voluntarios del Perú y Juntas Vecinales Comunales.	06/10/2016	Vigente
50	118-2016	Modifica el nombre de las calles del AAHH San Carlos de Murcia, de la ordenanza n° 0088-mpch	19/10/2016	Vigente
51	119-2016	Reactiva la vigencia del reglamento de organización y funciones – ROF de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, aprobado por ordenanza n° 0103-MPCH	19/10/2016	Vigente
52	120-2016	Ordenanza que modifica artículos de la ordenanza n° 053-2008-mpch, nuevo régimen municipal de aplicación de sanciones administrativas derivadas de la función fiscalizadora, modificada mediante Ordenanza N° 040-2012-MPCH	10/11/2016	Vigente
53	122-2016	Ordenanza que modifica el artículo 121° del reglamento de organización y funciones - ROF de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas	27/12/2016	Vigente
54	123-2016	Ordenanza que aprueba el cambio de uso educativo a zona de recreación permanente de lote en distrito de Soloco, Chachapoyas	27/12/2016	Vigente
55	125-2016	Ordenanza que establece el régimen tributario de los arbitrios municipales en el distrito de Chachapoyas para el año 2017	31/12/2016	Vigente
56	124-2016	Ordenanza que modifica la Ordenanza N° 0102-MPCH que regula la prestación del servicio de transporte de carga y/o mercancías en la Provincia de Chachapoyas	17/01/2017	Vigente
57	126-2017	Ordenanza que ratifica el plan local de seguridad ciudadana del distrito de Chachapoyas 2017	07/02/2017	Vigente
58	128-2017	Ordenanza que proroga el plazo para la presentación de la declaración jurada anual del impuesto predial correspondiente al ejercicio fiscal 2017	21/02/2017	Vigente
59	127-2017	Ordenanza que crea el programa de regularización de edificaciones existentes en el distrito de Chachapoyas	20/02/2017	Vigente
60	129-2017	Ordenanza que aprueba el programa de beneficios de reducción de deudas constituidas por multas y sanciones administrativas derivadas de infracciones a las disposiciones en materia de tránsito y/o al transporte en sus diferentes modalidades, papeletas de infracción municipal, así como de la deuda por concepto de tasa de guardianía por internamiento en el depósito municipal de vehículos	28/06/2017	Vigente
61	130-2017	Ordenanza que regula la extracción de materiales de construcción ubicados en el cauce de los ríos localizados en la jurisdicción del Distrito de Chachapoyas, Provincia de Chachapoyas	11/07/2017	Vigente

62	140-2018	Ordenanza que ratifica el plan local de seguridad ciudadana del distrito de Chachapoyas 2018	29/01/2018	Vigente
63	141-2018	Aprueba la implementación de “tecnología de decisiones informadas” como herramienta para la gestión local en indicadores nutricionales en el ámbito distrital de Chachapoyas	16/04/2018	Vigente
64	142-2018	Aprueba la estructura orgánica y el reglamento de organización y funciones de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas	23/04/2018	Vigente
65	143-2018	Dispone y reglamenta el proceso de presupuesto participativo por resultados de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas para el año fiscal 2019	30/04/2018	Vigente
66	144-2018	Aprueba el reglamento para la elección y participación de representantes de la sociedad civil ante el consejo de coordinación local Provincial de Chachapoyas	22/05/2018	Vigente
67	145-2018	Prohíbe las actividades de jaladores o llamadores de establecimientos comerciales en el distrito de Chachapoyas	28/05/2018	Vigente
68	146-2018	Modifica el artículo 13° del reglamento de organización y funciones - ROF y el artículo 19° del reglamento interno de concejo – RIC de la municipalidad provincial de Chachapoyas	27/06/2018	Vigente
69	147-2018	Aprueba el reglamento de organización y funciones de la unidad de gestión de residuos sólidos de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas	03/07/2018	Vigente
70	148-2018	Aprueba el reglamento de supervisión ambiental de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas	13/07/2018	Vigente
71	149-2018	Aprueba el programa de beneficios tributarios y no tributarios de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas para el ejercicio fiscal 2018	13/07/2018	Vigente
72	157-2018	Ordenanza Municipal que regula el procedimiento con fines de regularización en el marco del D.L. 1426 y la ley N° 29090, su reglamento y modificatorias para habilitaciones urbanas y edificaciones existentes en el distrito de Chachapoyas	31/10/2018	Vigente
73	151-2018	Ratifica el régimen especial de otorgamiento de beneficios tributarios a los vecinos de la ciudad de Chachapoyas considerados en estado de riesgo social	03/08/2018	Vigente
74	150-2018	Crea la mesa de concertación del deporte - Chachapoyas	20/07/2018	Vigente
75	158-2018	Regula el procedimiento con fines de regularización en el marco del D.L. 1255 y la Ley N° 29090, su reglamento y modificatorias para edificaciones existentes en el ambiente urbano monumental del distrito de Chachapoyas	06/12/2018	Vigente
76	159-2018	Incorpora el procedimiento “Duplicado y/o actualización del carnet de identificación canina” en el texto único de procedimientos administrativos - tupa de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas	30/11/2018	Vigente
77	152-2018	Establece los lineamientos para el otorgamiento de autorizaciones a las actividades públicas de carácter político	10/08/2018	Vigente
78	153-2018	Aprueba beneficios tributarios de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas para el ejercicio fiscal 2018	07/09/2018	Vigente

79	160-2018	Aprueba el programa de beneficios tributarios y no tributarios de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas para el ejercicio fiscal 2018	07/12/2018	Vigente
80	161-2018	Ordenanza reguladora de la instalación y operación de antenas, estaciones base radioeléctricas, accesorios, similares para prestación de servicios de telecomunicaciones de telefonía móvil en el distrito de Chachapoyas	31/12/2018	Vigente
81	162-2018	Ordenanza que regula la instalación de tendidos de cables aéreos de telecomunicaciones, eléctricos y similares	31/12/2018	Vigente
82	154-2018	Incorpora medidas complementarias al cuadro de sanciones de la ordenanza N° 0152-mpch, que establece los lineamientos para el otorgamiento de autorizaciones a las actividades públicas de carácter político	18/09/2018	Vigente
83	155-2018	Crea la instancia provincial de concertación para la prevención, sanción y erradicación de la violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar en la provincia de Chachapoyas	03/10/2018	Vigente
84	156-2018	Norma el régimen de tenencia y registro de canes en el distrito de Chachapoyas	15/10/2018	Vigente
85	163-2018	Ordenanza que establece el régimen tributario de los arbitrios municipales en el distrito de Chachapoyas para el año 2019	31/12/2018	Vigente

### **Ordenanzas implementadas en el ámbito del turismo**

#### **Entrevistado:**

Nombre: Jorge Luis Ruiz Montano

Cargo: Secretario General del Consejo Provincial de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas.

Profesión: Licenciado en Turismo y Administración

De acuerdo a la entrevista realizada al director de la Secretaría General del Consejo Provincial de Chachapoyas, las ordenanzas implementadas y que más se relacionan al turismo son:

Tabla 10: Matriz Ordenanzas Implementadas en la Gestión Turística Municipal

Título de ordenanza	N° de ordenanza	Fecha	Estado de implementación
Ordenanza Municipal que aprueba el desarrollo Urbano de la ciudad de Chachapoyas	Ordenanza N° 0070 - 2014 - MPCH	01 de abril del 2014	Implementado
Ordenanza que regula el embarque y desembarque de turistas en la ciudad de Chachapoyas	Ordenanza N° 085-2015 - MPCH	29 de abril del 2015.	Implementado
Ordenanza Municipal que ratifica el plan local de Seguridad Ciudadana del Distrito de Chachapoyas	Ordenanza N°0096-MPCH	11 de febrero del 2016	Implementado
Ordenanza Municipal que crea el programa de regularización de edificaciones existentes en el distrito de Chachapoyas	Ordenanza N°0127-MPCH	16 de febrero del 2017	Implementado
Ordenanza que aprueba el reglamento de residuos sólidos de la Municipalidad distrital de Chachapoyas.	Ordenanza N°0147-MPCH	02 de Julio del 2018	Implementado
Ordenanza que aprueba el reglamento de Supervisión ambiental de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas	Ordenanza N°0148-MPCH	05 de Julio del 2018	Implementado
Ordenanza que ratifica el plan local de Seguridad ciudadana en el distrito de Chachapoyas 2019	Ordenanza N°0166-MPCH	09 de abril del 2019	Implementado

Fuente: Secretaría General de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas

De lo que se puede apreciar en la tabla se deduce que solo una de las ordenanzas es específica para la actividad turística; sin embargo, las arriba mencionadas por sus características podemos decir que estas van a permitir articularlos al turismo ya que están relacionadas a temas de ordenamiento territorial, medio ambiente y seguridad indispensables para el turismo.



Figura 07 : Ordenanzas emitidas durante el periodo 2014-2018

La figura muestra el porcentaje de ordenanzas emitidas de acuerdo a rubros dentro de ello se puede apreciar que el 92 % son ordenanzas destinadas a regular otras actividades que no están directamente relacionadas a la actividad turística, el 7 % de ordenanzas han sido establecidas para las actividades que guardan relación al turismo como lo son, el servicio de taxi, la disposición urbana, el medio ambiente y a seguridad, y solo el 1 % están directamente relacionadas a la actividad turística.

Si se conoce que los encargados de emitir las ordenanzas son los miembros del Consejo Provincial constituido por el alcalde y los regidores, se deduce que estos han dado poca importancia al turismo.

### **Banco de Proyectos de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas**

Tabla 11: Cartera de proyectos turísticos que tiene formulados y viables la MPCH, del periodo 2014-2018.

Nombre del proyecto	Duración	Monto en S/.	Código	Estado
Mejoramiento e instalación de los servicios turísticos públicos en los exteriores de las iglesias de la Buena Muerte y Belén y el Mirador de Santa Rosa Luya Urco Chachapoyas, provincia de Chachapoyas - Amazonas	365 días calendarios	875,409.00	283379	Activo
Mejoramiento de la artesanía y	365 días	426,636.00	2125781	Desactivado

promoción de la iconografía Chachapoyas para el desarrollo de la región Amazonas, provincia de Chachapoyas - Amazonas	calendarios			Temporalmente
Instalación de los servicios turísticos públicos en el recorrido Chachapoyas - Granada - Siete Lagunas, provincia de Chachapoyas - Amazonas	365 días calendarios	1'740,583.00	2242664	Desactivado Temporalmente
Puesta en valor, acondicionamiento turístico del Gran Camino Prehispánico Chachapoyas, provincia de Chachapoyas - Amazonas	365 días calendarios	443,716.00	116659	Desactivado Temporalmente

Fuente: Oficina de Programación Multianual de Inversiones

Como se observa en la tabla existen cuatro proyectos de turismo formulados por la Municipalidad Provincial de Chachapoyas; los mismos que solo quedaron en la etapa de formulación y no fueron ejecutados, esto debido a la falta de recursos económicos de la municipalidad o por la falta de interés para gestionar su financiamiento; los mismo que en su mayoría han sido desactivados temporalmente y necesitan una actualización o reformulación.

### **Proyecto en convenio con Mincetur Plan Copesco Nacional**

Nombre del Proyecto: Mejoramiento de los servicios turísticos públicos de la Plaza Mayor de Chachapoyas y Plazuela de la Independencia del Centro Histórico de la ciudad de Chachapoyas, provincia de Chachapoyas, región Amazonas.

Tabla 12: Diagnóstico situacional del proyecto

<b>DIAGNOSTICO</b>	
Entidad	Plan Copesco Nacional
Estado de la obra	En ejecución
Avance físico	98.32%
Monto del contrato	S/ 14,267,023.33
Avance financiero ejecutado	S/ 12,965,621.32
Modalidad de ejecución	Por contrato
Tiempo de ejecución	526 días
Contratista	Consortio San José
Supervisor	Consortio JSU - Mendoza
Fecha de finalización de obra	24/03/2019

Fuente: Municipalidad Provincial de Chachapoyas informe contratista.

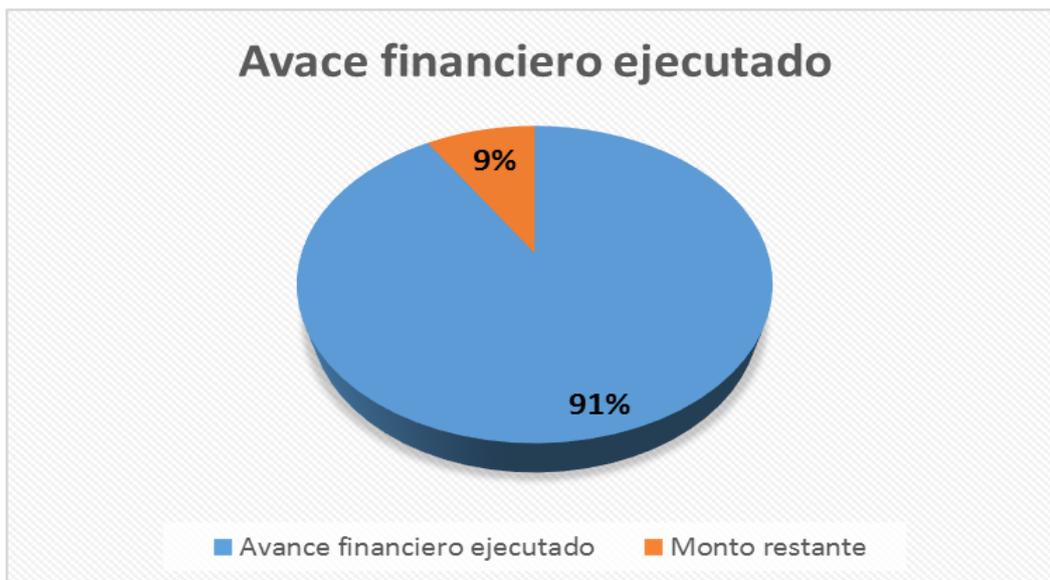


Figura 08: Avance Financiero del proyecto realizado por Copesco y la MPCH gestionado en los años 2014-2018.

Como se aprecia en la figura el monto ejecutado de la obra figura 91 % y el monto restante de la obra es el 9 %; si se sabe que la inversión sobre pasa los 14 millones de soles existe un importante saldo que es más de un millón de soles por ejecutarse en un importante proyecto de turismo que viene siendo cuestionado por la población y los actores de turismo de la ciudad de Chachapoyas.

#### **Proyecto de Saneamiento (Agua y Desagüe)**

**Nombre del Proyecto:** Mejoramiento, ampliación y rehabilitación del servicio de agua potable alcantarillado y tratamiento de aguas servidas de la ciudad de Chachapoyas - Amazonas.

Tabla 13: Resumen diagnóstico del proyecto.

<b>Proyecto: "Mejoramiento, ampliación y rehabilitación de los servicios de agua potable alcantarillado y tratamiento de aguas de la ciudad de Chachapoyas - Amazonas"</b>	
Entidad contratante	Municipalidad Provincial de Chachapoyas
Código SNIP	229654
Contratista ejecución de obras	Consortio Aguas del Oriente
Supervisor de obra	Consortio Amazonas
Jefe de supervisión	Ing. Luis Alberto Guevara Jiménez
Residente de obra	Ing. Rubén Darío Gómez Carhuaz
Proceso de selección de ejecución de obra	Licitación Publica N° 003 - 2014 - MPCH/CE
Sistema de contratación	A suma alzada
Contrato de ejecución de obra	185 - 2014 - MPCH/GM
Plazo de ejecución de obra	540 DIAZ CALENDARIO
Monto de contrato de ejecución de obra	S/ 71,044,806.34 INC. IGV
Proceso de selección de supervisión de obra	Concurso Público N° 001-2014-MPCH/CE (I Convocatoria)
Contrato de supervisión de obra	187-2014-MPCH/GM
Plazo contractual de supervisión de obra	570 días calendarios que incluye la liquidación
Monto de contrato de supervisión de obra	S/ 1,614,654.74 INC. IGV
Adelanto directo	S/ 14,208,961.27 INC. IGV
Adelanto de materiales	S/ 13,724,783.71 INC. IGV
Entrega de terreno	07 de enero del 2015
Inicio contractual de obra	08 de enero del 2015
Termino programado de obra	30 de junio de 2016

Fuente: Informe técnico de avance del proyecto.

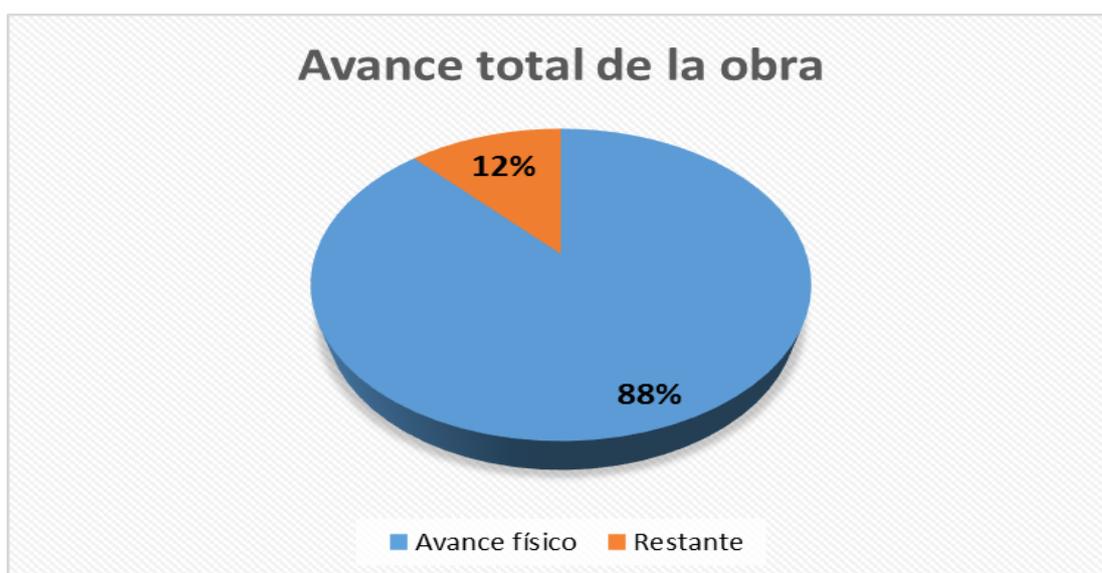


Figura 09: Avance físico y financiero del Proyecto

Como se aprecia en la figura el proyecto cuenta con un 88 % de avance físico restando un 12 % por culminar. Este importante proyecto ejecutado por el

consorcio Aguas del Oriente, ha generado mal estar en la población debido a la mala ejecución en la parte técnica generando constantemente interrupciones en el servicio, utilización de malos materiales para su ejecución, interrupciones en el tránsito debido a las rupturas de las pistas y veredas y finalmente no se cumplieron con la ejecución de algunos componentes del proyecto. Por todos estos aspectos actualmente la obra se encuentra observada por la Contraloría General de la República en vías de su regularización. Si bien es cierto el proyecto no estuvo directamente relacionado al turismo, pero si se considera que uno de los elementos turísticos es la infraestructura se debe considerar que esta comprende también a los servicios básicos como el agua, así mismo se debe decir que el proyecto generó mal estar en los turistas por la interrupción de pistas y veredas para su libre transitabilidad y su embarque y desembarque para realizar sus tours hacia los atractivos turísticos.

### **Personal que labora en la Gerencia de Turismo y Mypes de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas.**

Cargo: Sub Gerente de Turismo y Mypes.

#### **Funciones Específicas**

- ✓ Planificar, ejecutar y supervisar las acciones referidas al desarrollo económico empresarial de la mediana, pequeña y micro empresa: productivas y de transformación, comercio, turismo y servicios, agrícola y pecuaria, de toda la Provincia.
- ✓ Promover el desarrollo de capacidades de los micros y pequeños empresarios orientado a mejorar la gestión de sus empresas.
- ✓ Organizar las Mesas Temáticas de desarrollo económico
- ✓ Formular el Plan de Desarrollo Económico Local Sostenible distrital y provincial.
- ✓ Establecer mecanismo y formular propuestas al concejo municipal para la promoción de las inversiones en la Provincia de Chachapoyas.
- ✓ Formular participativamente el Plan Provincial de Turismo.
- ✓ Formular participativamente el Plan Provincial.

#### **Línea de autoridad**

Depende del Gerente de Desarrollo Económico Local

## **Línea de Mando**

Los que eventualmente tenga a su cargo

## **Requisitos Mínimos**

- ✓ Profesional universitario titulado con estudios en especialidades relacionadas al turismo
- ✓ Experiencia de dos años en trabajos similares
- ✓ Profesional proactivo
- ✓ Capacidad de interrelacionarse con el público

## **Cargo: Especialista En Turismo**

### **Funciones específicas**

- ✓ Planificar las acciones en cuanto a la promoción del turismo de la provincia de Chachapoyas
- ✓ Formular y mantener actualizados el Plan de Desarrollo Turístico y los Inventarios de Recursos Turísticos de la Provincia.
- ✓ Proponer materiales de promoción turística, participar en la organización y ejecución de los eventos y festividades turísticas del distrito.
- ✓ Ejecutar acciones de protección al turista en coordinación con las entidades competentes.
- ✓ Brindar información, y orientación a los turistas nacionales y extranjeros.
- ✓ Participar en las reuniones para coordinar actividades turísticas en el ámbito de su competencia.
- ✓ Coordinar acciones con los operadores turísticos de la zona
- ✓ Realizar las Inspecciones para verificar el funcionamiento de las instalaciones y servicios turísticos.
- ✓ Efectuar actividades relacionadas con el registro, procesamiento, clasificación, verificación y archivo del movimiento documentario de turismo.
- ✓ Recepción, registrar y archivar documentación de la División

### **Línea de Autoridad**

Depende directamente del jefe de la División de Turismo y Mypes

### **Línea de Mando**

No tiene

### **Requisitos Mínimos**

- ✓ Profesional Universitario en Turismo
- ✓ Experiencia de dos años en la actividad del turismo en la Provincia.
- ✓ Personalidad proactiva
- ✓ Capacidad de trabajo en equipo

De acuerdo al Manual de Organización y Funciones de La Municipalidad Provincial de Chachapoyas existe 159 plazas organizadas para la institución de las cuales para la sub gerencia de Turismo y Mypes existen solo dos, los cuales han sido detallados en los párrafos anteriores de esto se elabora la siguiente figura:



Fuente: Manual de organización y funciones

Figura 10: Personal de planta para la sub Gerencia de Turismo y Mypes MPCH.

Como se puede apreciar en la figura el 99 % de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas están destinados a otras áreas y sólo el 1 % está destinado a turismo. De este total de trabajadores en la sub gerencia sólo está cubierta por un trabajador por lo que es de preocupación sabiendo que una de las principales actividades de la provincia y sobre todo de la ciudad es el sector turismo, por lo que es de urgencia la asignación de mayor personal técnico y profesional.

## **Análisis de la Ejecución del Presupuesto a Nivel de Ingresos y Gastos**

### **Ejecución del Presupuesto de Ingresos**

Según el Plan Operativo 2016 de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, el reporte de la recaudación, captación u obtención del ingreso por todo concepto y toda Fuente de Financiamiento y Rubros al Primer Semestre del presente año, registra un monto total de 31'518,546.16 Soles, cifra inferior en 4'853,688.4 Soles a lo recaudado en igual periodo del año anterior que fue de 36'372,234.56 Soles y superior en 25'588,970.16 Soles a la previsión promedio de estos seis primeros meses del año, lo que se refleja en su nivel de eficacia del 265.77% del PIA y 83.62% del PIM respectivamente, por lo tanto presentó un excelente comportamiento, situación que se debe fundamentalmente a la transferencia de los recursos de continuidad de inversión por un monto 21'723,078 Soles, a la incorporación de los recursos del Saldo de Balance del año anterior por el monto de 3'457,598 Soles y a la transferencia del monto del Programa de Incentivos a la Mejora de la Gestión y Modernización Municipal al 31 de diciembre de 2015 por 496,836 Soles, por lo tanto si descontamos la sumatoria de estos tres montos (S/. 25'677,512), nuestra recaudación disminuye a 5'841,034.16 Soles, lo que significa una eficacia real del 49.25%, es decir 0.75% menor a la previsión global del periodo, evidenciando un regular comportamiento menor en 88,541.84 Soles. De este análisis se deduce que la gestión municipal fue eficiente sin embargo esto no se refleja en logros para el desarrollo del turismo en la ciudad y Provincia de Chachapoyas.

Por otro lado, el análisis del Plan Operativo Institucional 2017 muestra que, la identificación de acciones estratégicas institucionales se articuló a las actividades por áreas de acuerdo a los ejes estratégicos y metas presupuestales.

Tabla14: Acciones Estratégicas y Actividades Institucionales POI 2017.

objetivos estratégicos	Acciones estratégicas PEI 2017-2019	Actividades Gerencia /Unidad	Unidad de Medida	Ejecución Física 2016	Meta de Producción Física 2017
Mejorar la gestión integral de la MPCH, la organización de la sociedad local y la participación ciudadana en el ámbito de la provincia	Mejoramiento y modernización de la gestión pública en los gobiernos locales	Audiencias con los vecinos.	Acción	50	65
		Reuniones con funcionarios.	Acción	86	95
		Reuniones con el comité de seguridad ciudadana.	Acción	12	12
		Participación en eventos oficiales.	Evento	42	42
		Participación en seminarios, talleres y exposiciones	Acción	58	58

Fuente: Concejo Municipal

La tabla muestra el grado de participación de la población local de las acciones y eventos de participación ciudadana en el ámbito de la Provincia de Chachapoyas, donde en su mayoría las metas se han cumplido de un año a otro como es el caso de las reuniones con el comité de seguridad ciudadana, la participación en eventos oficiales y la participación en seminarios, talleres y exposiciones; mientras que las audiencias con los vecinos y reuniones con funcionarios han sobrepasado las metas planteadas, por lo que se puede deducir que el grado de participación de la población en la gestión fue elevada durante el periodo de estudio.

### 4.3 Relación de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas con los actores de la actividad turística de la ciudad.

Tabla 15: Directorio de establecimientos de hospedaje registrados en la Sub Gerencia de Turismo y Mypes de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas.

N°	NOMBRE COMERCIAL	DOMICILIO	HAB.	CAMA
1	Hospedaje Gutierrez	Jr. Ortiz Arrieta N° 371	10	11
2	Hospedaje Jenny	Psje. David Reyna N° 285	8	13
3	Casa Hospedaje Shubet	Jr. Amazonas N° 440	18	18
4	Hostal Relax	Jr. Salamanca N° 304	10	22
5	Villa Consuelo	San Isidro S/N	9	15
6	Hospedaje Amazonas	Jr. Grau N° 565	15	21
7	Revash	Jr. Grau N° 517	16	32
8	La Paskana	Jr. Salamanca N° 649	6	15
9	Hospedaje El Tambo	Jr. Ortiz Arrieta N° 448	22	35
10	Hospedaje Vista Hermosa	Jr. Puno N°295	16	36
11	Hospedaje San Pedro	Jr. Chincha alta N° 391	24	30
12	El Poseidon	Jr Libertad N° 1062	27	34
13	Jehova es mi Luz y Salvacion	Pje. David Reyna N° 100	24	28
14	El Danubio	Jr. Tres esquinas N° 193	11	21
15	El Gran Pajatén	Jr. La merced N° 505	13	13
16	Hostal Balta	Jr. Salamanca N° 525	17	19
17	Hospedaje Laguna De Los Condores	Jr. Salamanca N° 941	6	12
18	Hospedaje California	Jr. Salamanca N° 682	20	35
19	Hospedaje Amazonico	Jr. Salamanca N° 680	20	20
20	Hostal Chachapoyas	Jr. Libertad N° 1068	27	36
21	Hostal Chachapoyas	Jr. Amazonas N° 717-721	12	16
35	Hospedaje Don Lucho	Psje David Reyna N° 290	9	10
36	Hospedaje Los Jardines	Jr. Salamanca N° 989	12	20
37	Hospedaje Aventura Backpackers	Jr. Amazonas N° 1416	6	15

38	Hospedaje Casa Blanca	Jr. Santa lucia N° 180	16	20
39	Hospedaje Planet	Av. Salamanca N° 945	9	22
40	Hostal Sol y Luna	Jr. Ayacucho N° 690	6	10

Fuente: Municipalidad Provincial de Chachapoyas Sub Gerencia de Turismo y Mypes.

### **Principales restaurantes turísticos en la ciudad de Chachapoyas**

El presente directorio son los que se encuentran registrados en Sub Gerencia de Turismo y Mypes de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas y han sido caracterizados como restaurantes turísticos por ofertar platos y comidas regionales y otros aspectos relacionados al turismo.

- ✓ Los Guayachos Restaurant  
Ubicación: Jr. Higos Urco 169, Chachapoyas, Chachapoyas, Perú  
Teléfono: 941 913 066
- ✓ Café Fusiones  
Ubicación: Jr. Ayacucho 952, Chachapoyas, Perú  
Teléfono: 41 479170
- ✓ 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

### **Operadores de Turismo**

A continuación, reportamos a las operadoras de turismo que en la actualidad prestan servicio en la provincia de Chachapoyas (aunque la gran mayoría se ubica en la ciudad de Chachapoyas, los mismos que se encuentran en el Registro de Operadoras de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas; cabe recalcar que la dirección de estos establecimientos no se coloca, pero se pueden encontrar con el nombre en la web.

✓ Agencia de Viajes Turismo Explorer S.R.L

✓ Amazon EIRL

✓ Chachapoyas Tours SAC

✓ Chasqui Tours EIRL

✓ Cloudfrest Expeditions S.R.L

✓ Eagle Tours S.R.L

✓ Egner Yalta Velayzosa (RaymillactaTravel)

✓ Empresa de Servicios de Turismo Revash

✓ Empresa de Transporte Turístico PurumLlacta

✓ Gil Inga Mixan (Chachapoyas Planet Tours)

✓ Goldy Janet Tejada Chuquipiondo (Travel Chachapoyas Tour)

✓ Inversiones Santa MariaTravel Tours

✓ Javier Farje Alvarado (WiraWira Tours – Leimebamba)

✓ José Espinoza Ortecho (Ayachaqui Tours – Lamud)

✓ Kuelap & Adventure E.I.R.L

✓ Las Orquídeas Consorcio Turístico EIRL

✓ Lilia Seminario de Gonzales (Lobitos Tours)

✓ Multinegocios Universal EIRL

✓ Perú Nativo S.A.C

✓ Perú Travel Explorer S.R.L

✓ Rolando Aquiles Germán Carranza (Chacha Expedition)

- ✓ Salvador López Tafur (Ayahuiris Tours)
- ✓ Vilaya Tours SRL
- ✓ Wayra Internacional Tours SRL
- ✓ Weyder Rodriguez Guevara (Quintes Tour)

### **Población civil organizada en turismo en la provincia de Chachapoyas**

- ✓ Cámara Regional de Turismo de Amazonas (Caretur)
- ✓ Asociación de Hoteles y Restaurantes y Afines de Amazonas (Ahora)
- ✓ Asociación de Operadores Turísticos (Adotur)
- ✓ Asociación de Guías de Turismo (Agotur)
- ✓ Asociación Peruana de Agencias de Viajes y Turismo (Apavit)
- ✓ Frente de Defensa de los Intereses de Chachapoyas (Fredich)

### **Relación de la Municipalidad Provincial con los actores directos**

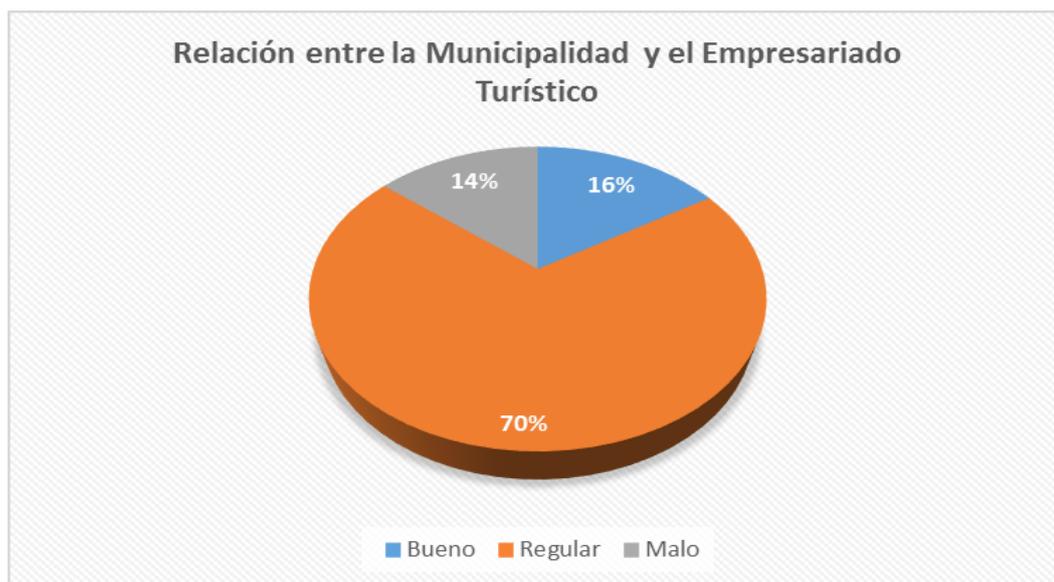


Figura 11: Percepción de los actores a cerca de la relación entre la Municipalidad y el Empresariado Turístico

Como se aprecia en la figura el 16 % de la población de la ciudad de Chachapoyas considera que existe una buena relación entre la Municipalidad y el Empresariado Turístico, el 70 % considera que la relación municipalidad empresario es regular y el 14 % considera que esta relación es mala. De lo descrito se puede inferir que existe el mayor porcentaje que considera que la relación es regular por lo que se debe de plantear estrategias para mejorar esta relación puesto que debe de existir

una complementariedad entre el sector público y privado lo que permitirá mejores resultados en un proceso de desarrollo turístico sostenible.

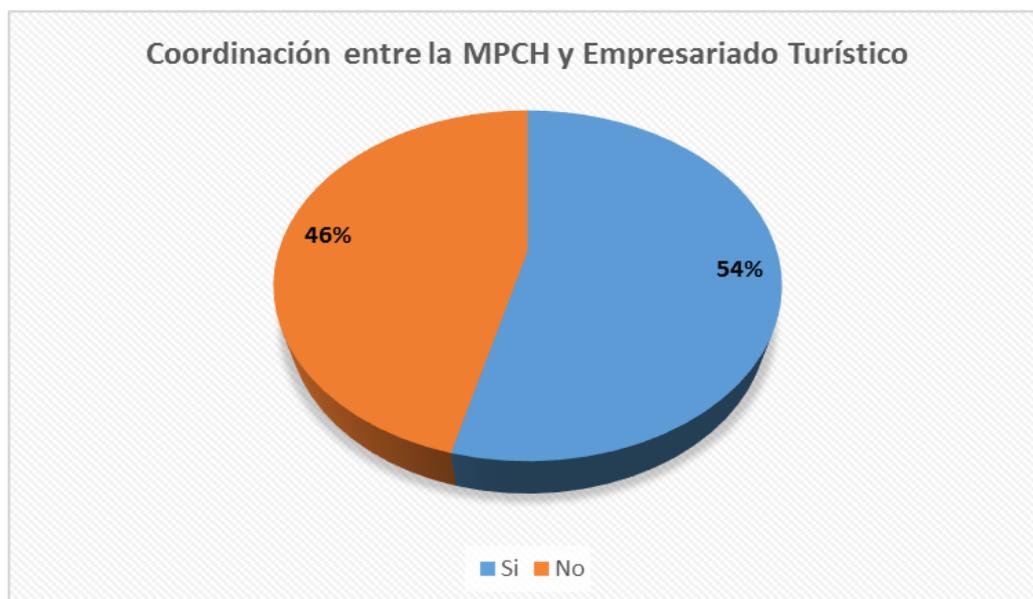


Figura 12: Percepción de los actores sobre la coordinación entre la Municipalidad y el Empresariado Turístico de Chachapoyas.

Como se puede apreciar el 54 % considera que si existe coordinación entre la Municipalidad Povincial de Chachapoyas y el empresariado Turistico mientras otro porcentaje de 46 % considera que no existe coordinación. Si se sabe que el desarrollo en los destinos turísticos locales parte de un proceso de trabajo integrado entre los elementos del sistema turístico en el que participan activamente, sin embargo en la figura se aprecia una débil diferencia entre la existencia o no de la coordinación del sector público y el privado.



Figura 13 : Percepción de los actores a cerca de la Planificación Municipal para el desarrollo del turismo, gestión 2014-2018

De acuerdo a lo que muestra la figura podemos decir que el 65 % de los actores que participan en turismo considera que la Municipalidad Provincial de Chachapoyas no planifica acciones y proyectos para la actividad turística; y el 35 % considera que no se planifica actividades de turismo por parte de la municipalidad. De lo expresado por la figura podemos decir que los actores perciben que no se esta planificando el turismo en Chachapoyas de parte de la Municipalidad; esto se complementa despues de haber hecho el analisis de los planes de gobierno local que la Municipalidad no cuenta con un Plan de Desarrollo Turístico Local. sabiendo que la planificación es el punto de partida para el desarrollo de cualquier sector se considera que es necesario y de suma urgencia que la actual estión cosidera la realización e implementación de un plan de esta naturaleza.

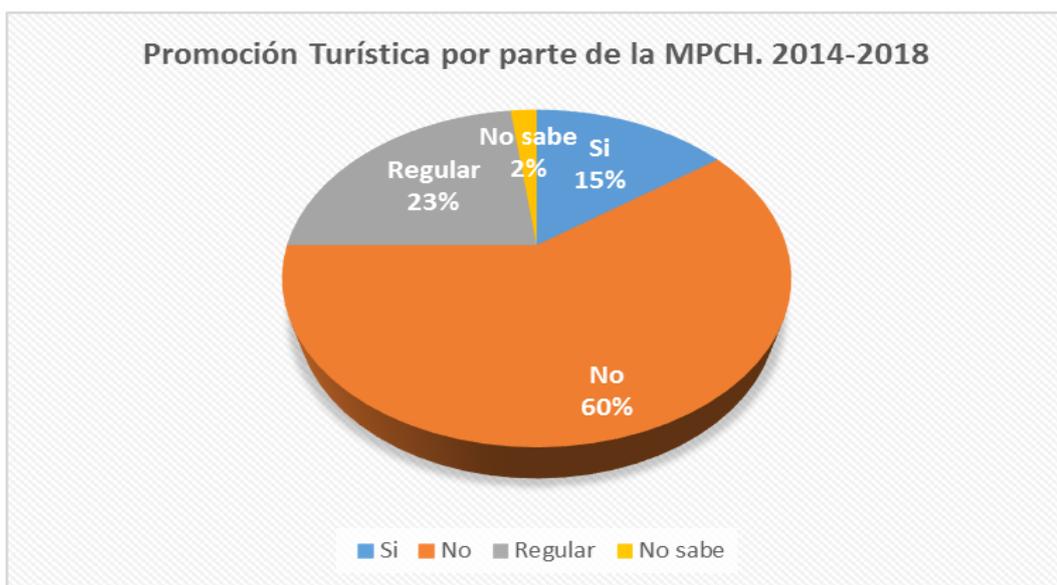


Figura 14: Percepción de los actores turísticos refrente a la promoción turística de parte de la Municipalidad Provincial Gestión 2014-2018

La figura muestra la percepción que tienen los actores refrente a la promoción turística de la provincia por parte de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, a lo que en un 60 % respondieron que en el periodo de gestión 2014-2018 no hubo promoción turística, un 23 % respondió que la promoción turística fue regular, 15 % respondió que si hubo prooción turística y un 2 % respondió que no sabe y no opina. Esto denota que la Municipalidad Provincial de Chachapoyas no esta cumpliendo con este importante rol de promoción turística ya que lo esta dejando

para que esto lo asuman otras instituciones, como Mincetur a través de Iperú, La Dircetur o los organismos privados; lo que se rescata en este punto es el trabajo que vienen haciendo los gestores locales sin embargo para obtener mejores resultados se debe de comenzar el proceso de planeamiento y marketing turístico de la provincia.

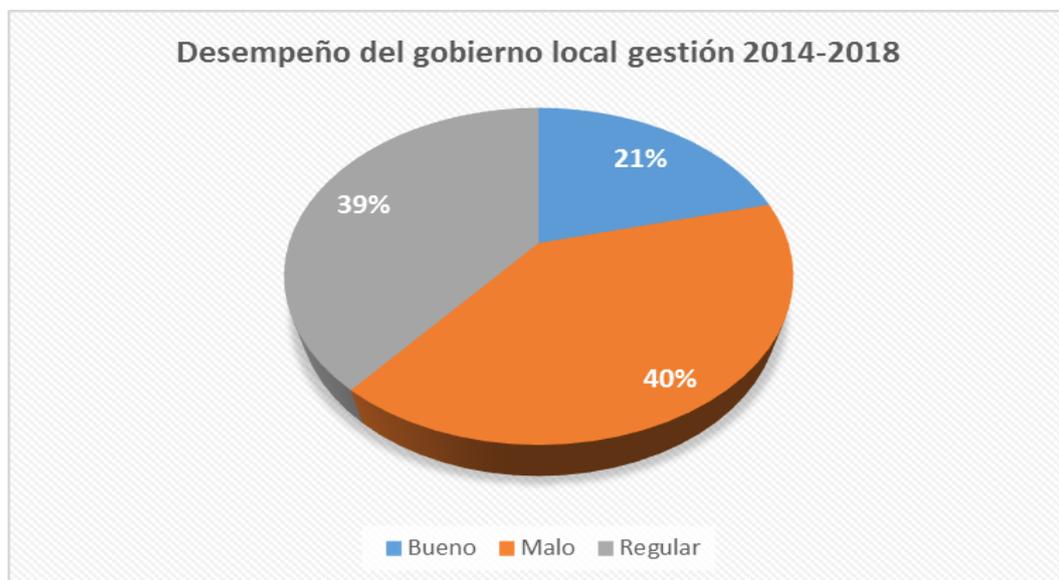


Figura 15: Precepción de los actores locales refrente al desempeño del gobierno local en la provincia de Chachapoyas gestión 2014-2018.

Como se puede apreciar en la figura el 40 % de los actores considera que la gestión municipal 2014-2018 fue mala para la actividad turística, el 39 % considera que la gestión fue regular y el 21 % considera que la gestión municipal fue buena para el turismo. De lo que expresa la figura podemos analizar que la gestión turística fue mala por lo que se debe de mejorar considerablemente haciendo que esto se evierta y dando mayor interes al turismo en Chachapoyas, puesto que somos el principal centro de soporte del turismo en la región y el municipio debe de estar involucrado y comprometido en promover y gestionar el desarrollo de calidad del turismo.

#### **4.4 Propuesta de Estrategias para la mejora de la Gestión Turística Municipal Chachapoyas 2019.**

##### **Introducción**

##### **Los Gobiernos Locales y su rol en el turismo**

Según establece el artículo 1 de la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades, las municipalidades provinciales y distritales son los órganos de gobierno promotores del desarrollo local. En materia específica de turismo, tienen las siguientes competencias:

Fomentar el turismo sostenible y regular los servicios destinados a ese fin, en cooperación con las entidades competentes (Art. 82).

Organizar en coordinación con el respectivo gobierno regional y las municipalidades distritales de su jurisdicción, instancias de coordinación para promover el desarrollo económico local; aprovechando las ventajas comparativas de los corredores productivos, ecoturísticos y de biodiversidad (Art. 86).

Otorgar licencias de apertura de establecimientos comerciales, artesanales, de servicios turísticos y de actividades profesionales, de conformidad con la zonificación aprobada.

Promover y controlar la calidad de los servicios turísticos.

Colaborar con los organismos competentes, en la identificación y conservación del patrimonio histórico – monumental y urbanístico.

##### **Lineamientos Estratégicos del Plan de Desarrollo Turístico Local de la Provincia de Chachapoyas.**

1. Visión y Misión de la Provincia de Chachapoyas como destino turístico:

La visión y misión son los pilares que permiten enfocar los objetivos y las acciones que se establecen en los Lineamientos Estratégicos del Plan de Desarrollo Turístico de la Provincia de Chachapoyas:

##### **Visión:**

Chachapoyas es reconocido, a nivel nacional y mundial, como destino turístico sostenible, competitivo, de calidad y seguro.

##### **Misión:**

Establecer los pilares estratégicos para consolidar a Chachapoyas como un destino turístico sostenible, competitivo, de calidad y seguro, donde a partir de una oferta diversa, el turista viva experiencias únicas que generen oportunidades para el desarrollo económico y social de la provincia.

**Objetivo General:**

Consolidar a la provincia de Chachapoyas como un destino turístico competitivo y sostenible, para visitantes nacionales e internacionales, promoviendo la inversión, el empleo digno, contribuyendo al fortalecimiento de su identidad y logrando el reconocimiento de su posicionamiento turístico.

**Lineamientos Estratégicos del Plan de Desarrollo Turístico de la Provincia de Chachapoyas.**

El Plan de Desarrollo Turístico Local de la provincia de Chachapoyas incluye cinco grupos de lineamientos: Promoción, Fortalecimiento de Competitividad, Inteligencia de Mercado, Inversión y Sustentabilidad.

**Lineamientos de Promoción:**

Es necesario dar a conocer la existencia del destino turístico Chachapoyas y sus atributos diferenciales a los turistas potenciales para que puedan considerar la opción de visitar Chachapoyas, tanto de forma directa (a través de acciones de comunicación dirigida hacia ellos) como de forma indirecta (a través de acciones de comunicación dirigidas a los intermediarios operadores y agencias de turismo e influenciadores medios de comunicación).

Esta comunicación del destino debe realizarse buscando asegurar que transmita en todo momento el posicionamiento que se busca transmitir a los turistas potenciales: “Chachapoyas fidelísima...”

**Objetivos Estratégicos:**

Posicionar a Chachapoyas como un destino turístico cultural seguro y sostenible.

Desarrollar la imagen de Chachapoyas como destino turístico de cultura, seguro y sostenible a través de la marca “Chachapoyas fidelísima...”

El uso intensivo de los signos distintivos de la marca permitirá distinguir claramente a Chachapoyas de otros destinos turísticos, darle un orden a la comunicación que incluya al destino y, finalmente, colaborar en el posicionamiento de Chachapoyas como un destino de cultura, seguro y sostenible en la mente de los visitantes potenciales y de los agentes turísticos.

Para crear la marca Chachapoyas se debería recurrir a especialistas en diseño de marcas, a quienes se les debería pedir que la marca refleje el posicionamiento buscado en el destino turístico Chachapoyas: “Chachapoyas fidelísima”, sustentados por sus tres atributos básicos.

La marca deberá contar con un logo (sencillo, atractivo, comprensible, práctico, consistente, único, memorable, adaptable y sustentable en el tiempo), el cual deberá estar acompañado de un slogan que refleje el posicionamiento que se está buscando consolidar y, deberá contar con un manual de identidad, que defina el uso que se le deba dar a la marca y la forma de aplicarla, conteniendo:

Configuración del logo: componentes (isotipo, logotipo), área libre, requisitos de tamaño y restricciones.

Especificaciones del color: variaciones de color, desglose de los colores y restricciones de fondo.

Aplicaciones de la marca: firmas de correo electrónico, papelería, afiches, paneles, uso compartido con otras marcas.

### **Desarrollar material de comunicaciones bajo los lineamientos de la marca.**

Se recomienda diseñar y elaborar material de comunicaciones, impreso, digital y audiovisual, que resalte los atributos y sustentos de la marca Chachapoyas, comunicando de manera concisa y directa su concepto de cultura, seguridad y sostenibilidad. Este material debería incluir:

- ✓ Una página web
- ✓ Redes sociales (Facebook, twitter y un blog de la marca)
- ✓ Artículos
- ✓ Folletería (de preferencia afiches y trípticos)
- ✓ Videos
- ✓ Galerías fotográficas

Todo el material de comunicación que se desarrolle debería estar desarrollado en español e inglés.

### **Lineamientos de Fortalecimiento de la Competitividad**

Considerando que los servicios turísticos de la Provincia de Chachapoyas se encuentra en una etapa inicial de desarrollo, los lineamientos de fortalecimiento de la competitividad se convierten en primordiales para brindar las herramientas necesarias que fortalecerán el atractivo turístico del destino Chachapoyas, lo cual se traducirá luego en visitantes más satisfechos, más visitantes y una consiguiente generación de una mayor fuente alternativa de generación de ingresos económicos para la provincia y sus pobladores.

- ✓ Ampliar las competencias de la Gerencia de Turismo y Mypes de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas.

- ✓ Gestionar la colaboración de los organismos gubernamentales competentes y de los gremios empresariales de turismo.
- ✓ Optimizar los procedimientos para la creación y formalización de empresas turísticas locales

**Impulsar la competitividad del sector, fortaleciendo la articulación pública-privada y diversificando la oferta turística de Chachapoyas.**

Para que el sector turístico sea competitivo, se requiere de una delicada articulación entre los actores públicos y privados; de forma tal que la actividad se pueda desarrollar sin tropiezos y se pueda construir una oferta turística que se ajuste a las necesidades de los visitantes potenciales.

Crear y poner en funcionamiento una Organización de Gestión de Destino (OGD)

Una Organización de Gestión de Destino (OGD) es una instancia legalmente constituida y reconocida que agrupa de manera formal a actores públicos, privados y comunidades, con el fin de desarrollar integralmente el turismo de una localidad.

La OGD Chachapoyas tendría el objetivo de desarrollar una gestión sostenible y una articulación permanente entre actores vinculados al turismo, para lograr la competitividad y el posicionamiento de Chachapoyas como destino turístico.

La OGD Chachapoyas debería estar encabezada por la Sub Gerencia de Turismo y Mypes de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, y tendría, entre otras, las siguientes funciones:

- ✓ Elaborar planes y estrategias a favor de Chachapoyas, con la participación activa de los actores del sector turismo.
- ✓ Organizar y facilitar ofertas de turismo.
- ✓ Impulsar la mejora de la calidad de los servicios turísticos y de la infraestructura turística.
- ✓ Impulsar la incorporación de actores locales al desarrollo y operación turística.
- ✓ Supervisar la dotación de información oportuna y veraz al turista y a los medios especializados.
- ✓ Representar a los miembros del sector turismo de la localidad y velar por los intereses del turismo en la política distrital, provincial y regional.

**Capacitar a los miembros de la OGD con el apoyo de especialistas de Mincetur, DIRCETUR Amazonas y la Asociación Peruana de Hoteles, Restaurantes y Afines de Amazonas (AHORA Amazonas) para mejorar la calidad de toda la cadena de servicios turísticos de Chachapoyas.**

Las mencionadas instituciones gubernamentales deberían ser contactadas para solicitarles su colaboración con personal especializado que determine las directrices necesarias para la conformación de la OGD Chachapoyas y que participe permanentemente en capacitaciones a sus miembros en los roles y funciones que deberían cumplir para lograr brindar un servicio de calidad.

Dichas capacitaciones deberían estar dirigidas a los empresarios, asociaciones y público en general que se encuentre inmerso en la cadena de servicios turísticos de Chachapoyas. El personal calificado que esté encargado de brindarlas debería ser al mismo tiempo el que certifique a los miembros que logren un buen desenvolvimiento y cumplan con los requisitos que aseguren un mejoramiento de los estándares de calidad existentes.

La Sub gerencia de Turismo y Mypes de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas debería evaluar la situación actual de los servicios turísticos que se brindan en el distrito con el fin de registrar las fortalezas y debilidades en base a las cuales se deberían implementar los planes de capacitación por parte de las entidades gubernamentales pertinentes.

Como siguiente paso se debería determinar un cronograma de actividades y temas claves en los que se debe poner mayor énfasis para la planificación de las capacitaciones requeridas y como paso final, al término de dichas capacitaciones deberá realizar evaluaciones e inspecciones permanentes a los prestadores de servicios turísticos que participen con la finalidad de cuantificar y registrar las mejoras y establecer cuáles son las debilidades que permanecen o faltan mejorar para programar las siguientes capacitaciones.

En el diseño de las capacitaciones, se deberían considerar las diferentes categorías de empresas turísticas que requieren información específica según sea el caso, utilizando para ello, como punto de partida los manuales de Mincetur (Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas – SABP)

### **Desarrollar la infraestructura turística de la Provincia de Chachapoyas**

La infraestructura turística de la provincia de Chachapoyas tiene un nivel de desarrollo mucho más alto que el de la mayoría de destinos turísticos que se encuentran en la fase de exploración, por ello para desarrollar su infraestructura turística, en una primera etapa, sólo necesita inversiones menores en cuanto a infraestructura de información, rutas turísticas y conectividad.

Sin embargo, antes de continuar, se debe tener claro que todas las mejoras que se hagan en la infraestructura deben estar acompañadas de un plan de mantenimiento y un presupuesto asignado para ello. Por este motivo, la implementación de las mejoras debe ser paulatina y sólo deben ejecutarse las obras una vez que se cuente con un presupuesto ordinario para cubrir su mantenimiento. No tiene sentido realizar inversiones en infraestructura que luego no tendrán cómo ser mantenidas en el tiempo.

Para alcanzar este objetivo, se proponen las siguientes acciones estratégicas.

#### **Desarrollar un módulo de información turística**

Este módulo debería estar ubicado en una zona céntrica (de preferencia en la plaza de armas) y en un inicio podría ser inclusive un módulo que no requiera la presencia permanente de una persona para brindar la información. Toda la información turística que se incluya en el módulo debería estar en dos idiomas: inglés y español.

#### **Desarrollar señalética turística**

Es muy importante señalar adecuadamente sobre todo a la ciudad de Chachapoyas para que los visitantes se puedan ubicar fácilmente y tengan, desde que llegan, una buena experiencia en sus viajes. Se sugiere seguir las pautas indicadas en el Manual de Señalización Turística del Perú para la elaboración de la señalética.

#### **Dar mantenimiento a las vías de acceso de los principales atractivos turísticos**

Para tener una mejor accesibilidad y transitividad hacia los distintos atractivos turísticos del distrito sería importante realizar un mantenimiento permanente de las vías de comunicación.

#### **Lineamientos de Inteligencia de Mercado.**

Para poder tomar decisiones adecuadas, tanto los actores públicos como los privados necesitan de información veraz y oportuna sobre el comportamiento de la actividad turística en Chachapoyas, es por ello que se hace indispensable

establecer un sistema de monitoreo, el cual debería estar a cargo de la Sub Gerencia de Turismo y Mypes de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas.

Establecer un sistema de monitoreo del comportamiento de la actividad turística en Chachapoyas.

### **Determinar la información que se necesita monitorear**

A nivel de la OGD se debería determinar la información relevante necesaria para darle seguimiento al comportamiento de la actividad turística en Chachapoyas, que sirva para tomar decisiones adecuadas.

Entre la información necesaria, deberían considerarse los siguientes puntos:

- ✓ Afluencia diaria, mensual, trimestral y anual de visitantes a Chachapoyas (diferenciando entre visitantes nacionales y extranjeros).
- ✓ Lugares de origen de los visitantes (ciudades para los turistas nacionales y países para los turistas extranjeros).
- ✓ Número de establecimientos de hospedaje, habitaciones y camas disponibles.
- ✓ Tasa de ocupabilidad de los establecimientos de hospedaje.
- ✓ Visitantes diarios, mensuales, trimestrales y anuales a los atractivos turísticos (diferenciando los puntos de acceso y la nacionalidad de los visitantes).
- ✓ Gasto promedio por turista (diferenciando la nacionalidad de los visitantes).
- ✓ Tiempo promedio de permanencia de los turistas (diferenciando la nacionalidad de los visitantes).
- ✓ Nivel de satisfacción general de los turistas (diferenciando la nacionalidad de los visitantes).
- ✓ Actividades realizadas por los turistas y nivel de satisfacción con las mismas (diferenciando la nacionalidad de los visitantes).
- ✓ Calidad de los servicios turísticos de Chachapoyas.

### **Lineamientos de Inversión**

El objetivo general de los lineamientos de inversión es atraer la inversión privada para el desarrollo de proyectos turísticos

Desarrollar mapas de orientación al inversionista

Bajo la dirección de la Sub Gerencia de Turismo y Mypes de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, y en el marco de la OGD, se deberían determinar las áreas dentro de la ciudad donde sería recomendable el desarrollo de infraestructura turística (zonas de desarrollo hotelero, recreativo, comercial; servicios públicos, etc.) y los rubros que se deberían priorizar (infraestructura

pública variada, hoteles, centros de esparcimiento, restaurantes, espacios comerciales, servicios de capacitación, etc.)

Estas zonas y rubros deberían ser validados junto a las Oficinas de Desarrollo Urbano y Desarrollo Económico, para luego pasar a coordinar con la Dirección Nacional de Desarrollo Turístico las mejores opciones para atraer capitales de inversión a la localidad y proponerlas.

### **Fomentar desde el Estado la inversión privada en la actividad turística**

Se recomienda realizar esfuerzos conjuntos con entidades gubernamentales para gestionar y atraer inversiones relevantes en el sector turístico que potencialicen el desarrollo de esta actividad en la localidad (Dirección Nacional de Desarrollo Turístico, DIRCETUR Amazonas, Proinversión).

Para esto se podrían realizar las siguientes acciones:

- ✓ Determinar las facilidades que se les podría dar a los inversionistas por invertir en los proyectos priorizados.
- ✓ Identificar inversionistas potenciales, que ya cuenten con inversiones en los rubros de los proyectos priorizados<sup>166</sup>.
- ✓ Contactar con los gremios a los que pertenezcan estos inversionistas potenciales y con estos mismos de forma directa, para invitarlos a presentaciones sobre los proyectos priorizados.
- ✓ Evaluar los mecanismos más eficientes para otorgar los proyectos priorizados a los inversionistas interesados.

### **Lineamientos de Sustentabilidad**

A nivel internacional, las principales tendencias en el desarrollo del turismo están asociadas al desarrollo de un turismo sustentable o turismo sostenible, lo cual implica un compromiso por realizar un bajo impacto sobre el medio ambiente y la cultura local, y por contribuir a generar ingresos y empleo para la población local.

### **Generar conciencia y condiciones que permitan el desarrollo del turismo sostenible en Chachapoyas.**

Para generar conciencia y condiciones que permitan el desarrollo del turismo sostenible en Chachapoyas, es necesario desarrollar cultura turística entre la población, entendida como:

- ✓ Reconocer al turismo como un mecanismo para el desarrollo del país.
- ✓ Recibir al turista con amabilidad y cordialidad.

✓ Valorar, querer y proteger nuestro patrimonio cultura, natural e histórico.

Para ello la población debe tener claros los beneficios del turismo, relacionados con la creación de puestos de trabajo, el incremento del desarrollo económico y social de Chachapoyas, la generación mayores inversiones y el fortalecimiento de una identidad como población que aún se encuentra en construcción.

Para alcanzar este objetivo, se debería promover la actividad turística sostenible en la provincia a través de la incorporación del turismo en la educación, como punto clave para el desarrollo de la conciencia turística, el fortalecimiento de la identidad y el respeto por el patrimonio nacional.

Esto se conseguiría en una primera etapa, organizando conversatorios, congresos y cursos que generen la sensibilización, participación y compromiso de los actores involucrados en la actividad turística y de la población en general (incluidos los centros educativos) a cargo de Mincetur, SERNANP Y MINAM para el desarrollo del turismo sostenible en Chachapoyas.

#### **4.5 Propuestas de Balance ScoreCard (BSC) de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas**

El Balanced Scorecard es la principal herramienta metodológica que traduce la estrategia en un conjunto de medidas de la actuación, las cuales proporcionan la estructura necesaria para un sistema de gestión y medición; la misma que describe de acuerdo con cada perspectiva o lineamiento, los indicadores, la fórmula y la meta. Por otro lado es una herramienta para el manejo de las decisiones estratégicas tomadas por la organización, basada en indicadores establecidos previamente y que deben estar presente en al menos cuatro aspectos: financieros, clientes, procesos internos, aprendizaje y crecimiento. De esa forma, la institución amplía su capacidad de medición y monitoreo, permitiendo que todos los puntos relevantes de la cadena del servicio se puedan medir.

Tabla16: Balance ScoreCard (BSC) de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas

Perspectiva	N°	Indicador	Fórmula	Meta
Gobernabilidad	1	Porcentaje de proyectos y programas alineados estratégicamente	$(\text{N}^\circ \text{ de proyectos y programas alineados con el gobierno, municipio y la comunidad} / \text{N}^\circ \text{ de programas y proyectos municipales}) \times 100$	Cumplir con el 100%
	2	Porcentaje de diálogos entre autoridades y comunidad	$(\text{N}^\circ \text{ de proyectos y programas con instancias de diálogo entre autoridades y comunidad} / \text{N}^\circ \text{ de programas y proyectos municipales}) \times 100$	Cumplir con el 100%
	3	Resultado de evaluación de liderazgo directivo	Resultado encuesta de liderazgo	Lograr mejora continua
Marco Legal	4	Porcentaje de cumplimiento de políticas municipales y de gobierno	$(\text{N}^\circ \text{ de políticas municipales y de gobierno cumplidas} / \text{N}^\circ \text{ de políticas municipales y de gobierno}) \times 100$	Cumplir con el 100%
	5	Cobertura de alertas preventivas en procesos internos y en la prestación de servicios	$(\text{N}^\circ \text{ de auditorías sin irregularidades de procesos internos y servicios prestados} / \text{N}^\circ \text{ de procesos internos y servicios prestados}) \times 100$	Cumplir con el 100%
Innovación Formación y Organización	6	Resultado de evaluación de brecha cultural de trabajo en equipo	Resultado encuesta de trabajo en equipo	Lograr una mejora continua
	7	Porcentaje de actividades para comprometer desarrollo local	$(\text{N}^\circ \text{ de actividades de formación para comprometer el desarrollo local} / \text{N}^\circ \text{ de actividades programadas en plan anual de desarrollo local}) \times 100$	Lograr una mejora continua
	8	Porcentaje de cargos directivos ocupados por profesionales	$(\text{N}^\circ \text{ de unidades ocupadas por directivos profesionales} / \text{N}^\circ \text{ de unidades municipales}) \times 100$	Cumplir con el 100%

	9	Porcentaje de capacitación con compromiso con los lineamientos estratégicos	(N° de actividades de capacitación para comprometer al personal con los lineamientos estratégicos / N° de actividades programadas en el plan anual de capacitación) x100	Lograr una mejora continua
	10	Cobertura de nuevas tecnologías de la información y comunicación (TICs)	(N° de acciones para la incorporación de nuevas TICs/N° de acciones programadas de acuerdo a diagnóstico anual) x100	Cumplir con el 90%
Procesos Internos	11	Porcentaje de innovadores de gestión	(N° de unidades con incorporación de TICs/N° de unidades institucionales) x100	Cumplir con el 100%
	12	Resultado Evaluación de calidad de servicio	Resultado encuesta de calidad de servicio	Lograr una mejora continua
	13	Número de alianzas estratégicas con la comunidad	(N° de proyectos y programas con alianzas estratégicas con la comunidad / N° total de programas y proyectos municipales) x100	Cumplir con el 100%
	14	Porcentaje de digitalización de procesos	(N° de procesos contables y administrativos claves digitalizados / N° de procesos contables y administrativos claves identificados) x100	Lograr una mejora continua
	15	Número de nuevas TICs	(N° de TICs incorporadas / N° de TICs programadas según diagnóstico anual) x100	Cumplir con el 100%
	16	Porcentaje de reestructuración y comunicación	(N° de unidades reestructuradas y coordinadas / N° de unidades municipales) x100	Lograr una mejora continua
Finanzas	1	Equilibrio Financiero	Gastos totales devengados en el periodo / Ingresos totales devengados en el periodo	
	18	Reasignación de Recursos	N° de reasignaciones con mejoras / N° de XX) x100	Cumplir con el 100%
	19	Recaudación y cobranzas	Recaudación de ingresos propios en el periodo / Recaudación de ingresos propios de enero a diciembre del año anterior – 1] x100	Incremento respecto de la línea base
	20	Cumplimiento de pago y entrega de servicios financieros	(Monto de facturas devengadas oportunamente en el período / Monto total de facturas devengadas en el periodo) x100	Cumplir con el 90%

#### **IV. DISCUSIÓN**

En el mundo, el objetivo del turismo es mejorar el nivel de vida de la población anfitriona (comunidades locales y/o nativas), mediante la utilización de los recursos turísticos de manera sostenible, con esto, muchas veces se consigue reanimar zonas deprimidas, aumentar y garantizar la permanencia de formas de vida tradicionales, además de crear una actividad económica complementaria a las formas productivas tradicionales, también es un objetivo primordial del turismo es sustentar el desarrollo económico local, por ello con la investigación realizada en la Municipalidad Provincial de Chachapoyas a la gestión 2014-2018, se ha buscado conocer si la gestión ha realizado acciones que conlleven al desarrollo turístico de la provincia de Chachapoyas puesto que esta actividad es uno de los pilares de desarrollo sobre todo en la ciudad de Chachapoyas.

Según Goyzueta, (2016); identificó y describió aspectos favorables de la Gestión Municipal del Turismo (Gestión Estratégica, Operativa y Control Social) considerando que una de ellas es la identificación de actores, y su grado de participación en el turismo, determinando además cuales deberían ser sus competencias que tiene cada uno de los representantes del municipio de Copacabana. Así mismo con el desarrollo de la investigación realizada a la Gestión Municipal 2014-2018 de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas se hizo un análisis de cada documento de gestión en lo que se pudo constatar que la gestión municipal no ha tenido en cuenta al turismo como uno de los factores claves de desarrollo de la provincia, coincidiendo con lo encontrado en esta investigación.

Por otro lado Gil, (2015) profundiza en el análisis de la identidad territorial en el ámbito local, condicionada por la acción política liderada por el gobierno municipal, el estudio tuvo como objetivo Analizar la influencia de la gestión municipal en la identidad territorial y su repercusión en el ámbito turístico, a lo que se propone un modelo de análisis de la influencia del Gobierno Municipal sobre la identidad territorial y su repercusión en el ámbito turístico. Este modelo comprende una marca que identifique de manera global a todo el territorio, un involucramiento activo de la población y una comercialización teniendo en cuenta criterios de sostenibilidad; del mismo modo en la investigación realizada en la ciudad de Chachapoyas y después de la realización de un diagnóstico general se considera un plan con acciones estratégicas en turismo el mismo que se

comercialice bajo la marca de “Chachapoyas fidelísima” y como un destino cultural seguro y sostenible, con participación activa de los actores involucrados en turismo, los mismo que sean capacitados en búsqueda de una calidad y la mejora de los principales atractivos turísticos.

Meléndez, (2015) manifiesta que: La Administración y Gestión Turística Municipal en el Distrito de Lares, Provincia de Calca, Departamento del Cusco es deficiente; porque no han potenciado el desarrollo social y económico de la población; La administración de los recursos turísticos en el Distrito de Lares se ejecuta de manera desordenada, y no se da en relación a las necesidades de la población residente; No existe una verdadera Gestión Turística Municipal, debido a la falta de identificación de los Factores Críticos de Éxito e interpretación de profesionales competentes de los objetivos reales de este. Por su parte después de haber hecho el análisis a los principales documentos de gestión empleadas en la gestión municipal 2014-2015 de la provincia de Chachapoyas, hemos podido constatar que en el Manual de Organización y Funciones (MOF), y la estructura jerárquica de la municipalidad (Organigrama Institucional) se tiene un limitado personal asignado al área de turismo denominado Sub Gerencia de Turismo y Mypes; los mismo que solo consideran 2 personas de los cuales durante la gestión solo existía un profesional; por otro lado las funciones establecidas son limitadas no permitiendo mayor injerencia en el desarrollo del turismo en la provincia.

En referencia a la investigación presentada por Gómez y Vilchez (2017), la misma que se realizó en la provincia de Utcubamba donde además del analisis de los documentos de gestión se conoció el sentir de los pobladores y actores de turismo en el caso de Chachapoyas de igual forma se conoció cual es la percepción de los actores turístico referente a la relación que existio con la gestión municipal 2014-2018; estos manifestaron que no existió una buena relación ya que estos ven a la municipalidad como una entidad ajena al turismo, pese a que en la ciudad se implementaron importantes proyectos los cuales por la mala administración terminado observados y mal ejecutados.

## V. CONCLUSIONES.

- ✓ Con el diagnóstico situacional de la gestión turística municipal 2014-2018, se pudo realizar una prospección previa del territorio, análisis de la oferta turística en función a los recursos de la provincia, así como un análisis de cada uno de los ejes estratégicos planteados en el Plan de Desarrollo Concertado de la Provincia de Chachapoyas 2012-2021 los mismo que se enmarcan en : Derechos fundamentales y dignidad de las personas, Oportunidades y acceso a los servicios, Estado y gobernabilidad, Economía, competitividad y empleo, Desarrollo provincial e infraestructura, Recursos naturales y ambiente, los mismo que fueron analizados mediante el FODA.
- ✓ Se hizo la identificación y el análisis de cada uno de los planes y programas proyectos y ordenanza; donde se pudo constatar de la poca importancia que se le dio al turismo, resaltando que dentro de la planificación solo se hace mención al turismo, complementando esto con la baja asignación de recursos económicos para el área de turismo.
- ✓ Los actores de la actividad turística dentro de ellos operadores turísticos, prestadores de servicio de restaurante y hospedaje, así como los gremios de turismo consideran que existió una baja y mala relación de la gestión municipal 2014-2018 con ellos, esto debido a que no se planificaron ni programaron actividades de turismo significativas donde participen activamente estos actores, por otro lado ellos consideran que la municipalidad no hizo nada por el posicionamiento del destino y la ciudad ya que no existió ningún programa de promoción turista que les ayude a vender sus productos y servicios, por lo que finalmente manifestaron que la gestión municipal 2014-2018 fue mala para el turismo.
- ✓ Con la investigación también se plantea estrategias para la mejora en la gestión turística municipal, a partir de la creación de una marca que identifique al destino, la conformación de la Organización de Gestión de Destinos (OGD) y la implementación d estrategias en función a los lineamientos de: Promoción, Fortalecimiento de Competitividad, Inteligencia de Mercado, Inversión y Sustentabilidad.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- ✓ Se recomienda a la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, considerar dentro de sus planes y proyectos mas acciones relacionas al turismo, asi como la implementación del Plan de Dsarrollo Turístico Local. Por otro lado se debe destinar mayor presupuesto y mas colaboradores especialistas en turismo para que se Fortalezca la Sub Gerencia de Turismo y Mypes y de esta manera exista una mejor relación con los actores locales del turismo.
- ✓ A la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas realizar investigaciones relacionadas a la gestión del desarrollo turístico local, éstos socializarlos con los municipios a fin de contribuir a una mejor gestión.
- ✓ Para las investigaciones futuras que consideren temas de gestión turistica municipal, se recomienda que no se hagan en función a entrevistas a los funcionarios o colaboradores sino por el contrario se analice sus documentos de gestión ya que es aquí donde se plasma con mayor veracidad la importancia que le dan al turismo a nivel local.

## VII.REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Albites, M. (2014). La gestión Turística Municipal y el desarrollo del distrito de Casas, provincia de Gran Chimú, región La Libertad 2013-2014. Escuela Académico Profesional de Turismo. Facultad de Ciencias Sociales. Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo. 189 pag.
- Constitución Política del Perú. (1993). Constitución Comentada. Recuperado en: <http://pdba.georgetown.edu/Parties/Peru/Leyes/constitucion.pdf>. Visto el 31 de julio de 2018.
- Fayol, H. (1996). Principios de Administración Científica. Recuperado en: [https://isabelportoperez.files.wordpress.com/2011/11/admc3b3n\\_ind\\_y\\_general001.pdf](https://isabelportoperez.files.wordpress.com/2011/11/admc3b3n_ind_y_general001.pdf). Recuperado el 23 de julio de 2018.
- Gil. I. (2015). Análisis de la influencia de la gestión municipal en la identidad territorial y su repercusión en el ámbito turístico. El municipio de Oleiros como propuesta de estudio. Departamento de Ciencias Políticas de la Administración. Universidad da Coruña. España. 603 pag.
- Herz. C. (2015). Gestión del Patrimonio Cultural y Natural como eje del Desarrollo Sostenible y la Gobernabilidad local. Universidad Católica del Perú. Lima. Perú.
- González, L. (2010). Modelo turístico sustentable para el Municipio de Tequila, Jalisco, México: Una perspectiva de desarrollo local. Tequila: Universidad de Guadalajara. Recuperado el 23 de julio de 2018.
- Goyzueta, A. (2016). La Gestión Municipal y su Incidencia en el Desarrollo Turístico Sustentable, Estudio de Caso: Municipio de Copacabana Gestiones 2010 – 2015. Maestría en Desarrollo Turístico Sustentable. Escuela de postgrado. Universidad Mayor de San Andrés. La Paz. Bolivia. 178 pag.
- Gómez, M y C, Vílchez. (2017). Gestión turística municipal y su influencia en la actividad turística de la ciudad de Bagua Grande, provincia de Utcubamba-región, Amazonas 2011- 2016 Escuela Profesional de

Turismo y Hostelería. Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas. Chachapoyas. 132 pag.

Meléndez, Z. (2015). La Administración Turística Municipal y su Influencia en el Desarrollo Socio Económico de la Población del Distrito de Lares, Provincia de Calca, Departamento de Cusco 2015. Maestría en Administración Pública. Escuela de Postgrado. Universidad Católica. Sedes Sapientiae. Cusco. 128 pag.

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2018). Plan Estratégico Nacional de Turismo 2025. Recuperado en [https://gobpe-production.s3.amazonaws.com/uploads/document/file/31487/22123\\_PENTUR\\_Final\\_JULIO2016.pdf20180706-19116-y07vnb.pdf](https://gobpe-production.s3.amazonaws.com/uploads/document/file/31487/22123_PENTUR_Final_JULIO2016.pdf20180706-19116-y07vnb.pdf). 31 de julio de 2018.

Ministerio de Economía y Finanzas (2018). Ley Orgánica de Municipalidades. Recuperado en [https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu\\_publica/capacita/programacion\\_formulacion\\_presupuestal2012/Anexos/ley27972.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publica/capacita/programacion_formulacion_presupuestal2012/Anexos/ley27972.pdf). Visto el 31 de julio del 2018.

Municipalidad Provincial de Chachapoyas (2012). Plan de desarrollo Concertado de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas 2012-202. Chachapoyas. Perú. 220 pag.

Municipalidad Provincial de Chachapoyas (2013). Plan de Desarrollo Urbano de la ciudad de Chachapoyas. Perú. Tomo I. 232 pag.

Municipalidad Provincial de Chachapoyas (2015). Plan de Estratégico Institucional. Chachapoyas. Perú. 180 pag.

Municipalidad Provincial de Chachapoyas (2015). Plan de Desarrollo Económico Local de la Provincia de Chachapoyas. Perú. 82 pag.

Organización Mundial del Turismo (2018). Sustainable Development of Tourism. Recuperado en: <http://sdt.unwto.org/es>, visto el 31 de julio del 2018.

## VIII. ANEXOS

### 9.1 Guía de Observación de los Documentos de Gestión y su relación con el Turismo

La presente guía de observación o lista de cotejo se realiza con la intención de recopilar información que será de vital importancia para la tesis titulada Incidencia de la Gestión Municipal 2014-2018 en el desarrollo de la Actividad Turística de la ciudad de Chachapoyas, 2018.

N°	Documento	SI	NO
1	Plan de Desarrollo Concertado		
2	Proyectos de Turismo		
3	Programas de Turismo		
4	Ordenanzas Municipales		
5	Plan Estratégico Institucional		
6	Manual de Organización y Funciones		
7	Organigrama Institucional		
8	Áreas de Turismo		
9	Actividades de turismo		
10	Actividades de promoción		
11	Marca turística		
12	Otros planes, programas o proyectos		

## 9.2 Formato de encuestas sobre la opinión de los actores de turismo

El presente cuestionario tiene la intención de recoger la opinión de los actores turísticos sobre la gestión turística municipal 2014-2018; que nos permitirá realizar el análisis desde el punto de vista externo.

### I. Datos Generales:

1. Nombre del Servicio:.....
2. Nombre del Encuestado:.....
3. Cargo que ocupa en la empresa:.....

### II. En relación a la Gestión Municipal.

4. Cuál es su percepción a cerca de la relación entre la Municipalidad y el Empresariado Turístico  
a) Bueno                      b) Regular                      c) Malo
5. Existe coordinación entre la Municipalidad y el Empresariado Turístico de Chachapoyas.  
a) Si                              b) No
6. Cree usted que la Municipal tiene planificado acciones o programas para el desarrollo del turismo.  
a) Si                              b) No
7. Cree usted que la Municipal realiza acciones de promoción turística  
a) Si                      b) No                      c) Regular                      d) No sabe
8. Como califica usted el desempeño del gobierno local de la provincia de Chachapoyas gestión 2014-2018, y su ingerencia en el desarrollo del turismo.  
a) Bueno                      b) Regular                      c) Malo

Gracias.....

### 9.3 Fotos





