

**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 PARA MEJORAR LA IMAGEN
TURÍSTICA DE LA CIUDAD DE CHACHAPOYAS, 2019**

Autor:

Bach. Ivan Jonathan Fernández Rios

Asesor:

Dr. Edward Enrique Rojas de la Puente

Registro:(.....)

CHACHAPOYAS - PERÚ

2021

Dedicatoria

El presente trabajo de investigación lo dedicamos principalmente a Dios, por ser el inspirador y darnos fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados. A nuestros padres, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes hemos logrado llegar hasta aquí y convertirnos en lo que somos. Ha sido el orgullo y el privilegio de ser su hijo, son los mejores padres. A nuestros hermanos por estar siempre presentes, acompañándonos y por el apoyo moral, que nos brindaron a lo largo de esta etapa de mi vida, todas las personas que nos han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito en especial a aquellos que nos abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.

Agradecimiento

A la municipalidad provincial de Chachapoyas y a todos los colaboradores de esta institución que aportaron información para el logro de los objetivos de la investigación. Agradecer también a cada uno de los que de una o de otra manera contribuyó con sus aportes para mi formación profesional y hacer posible la generación de esta tesis.

**Autoridades de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de
Amazonas**

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 (e) de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

Visto Buenos del Asesor de la Tesis



ANEXO 3-K

VISTO BUENO DEL ASESOR DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

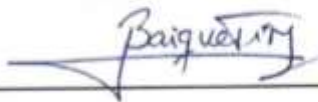
El que suscribe el presente, docente de la UNTRM (X)/Profesional externo (), hace constar que ha asesorado la realización de la Tesis titulada "GESTIÓN MUNICIPAL PARA MEJORAR LA IMAGEN TURÍSTICA DE LA CIUDAD DE CHACHAPOYAS, 2019" del egresado IVAN JONATHAN FERNANDEZ RIOS de la Facultad de CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS Escuela Profesional de TURISMO Y ADMINISTRACIÓN de esta Casa Superior de Estudios.

El suscrito da el Visto Bueno a la Tesis mencionada, dándole pase para que sea sometida a la revisión por el Jurado Evaluador, comprometiéndose a supervisar el levantamiento de observaciones que formulen en Acta en conjunto, y estar presente en la sustentación.

Chachapoyas, 09 de SEPTIEMBRE del 2021


Dr. Edward Enrique Rojas de la Puente
Firma y nombre completo del Asesor

Jurado Evaluador de la Tesis



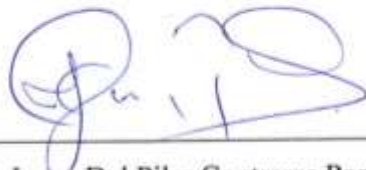
Mg. Dennis Brayan Baique Timana

PRESIDENTE



Lic. Cynthia Medalith Diaz Plasencia

SECRETARIO



Mg. Juana Del Pilar Contreras Portocarrero

VOCAL

Constancia de Originalidad de Tesis



UNTRM

REGLAMENTO GENERAL

PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

ANEXO 3-O

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

Los suscritos, miembros del Jurado Evaluador de la Tesis titulada:

"GESTIÓN MUNICIPAL PARA MEJORAR LA IMAGEN TURÍSTICA DE LA CIUDAD DE CHACHAPOYAS, 2019"

presentada por el estudiante ()egresado (x) IVAN JONATHAN FERNANDEZ RIOS de la Escuela Profesional de TURISMO Y ADMINISTRACIÓN

con correo electrónico institucional ivan.fernandez@gmail.com

después de revisar con el software Turnitin el contenido de la citada Tesis, acordamos:

- a) La citada Tesis tiene 23 % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es menor (x) / igual () al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM.
- b) La citada Tesis tiene..... % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es mayor al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM, por lo que el aspirante debe revisar su Tesis para corregir la redacción de acuerdo al Informe Turnitin que se adjunta a la presente. Debe presentar al Presidente del Jurado Evaluador su Tesis corregida para nueva revisión con el software Turnitin.



Chachapoyas, 09 de Setiembre del 2021

SECRETARIO

PRESIDENTE

VOCAL

OBSERVACIONES:

.....
.....

Acta de Sustentación de la Tesis



UNTRM

REGLAMENTO GENERAL

PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

ANEXO 3-Q

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

En la ciudad de Chachapoyas, el día 10 de SEPTIEMBRE del año 2023, siendo las 18:00 horas, el aspirante: IVAN JONATHAN FERNANDEZ RIOS, defiende en sesión pública presencial () / a distancia (X) la Tesis titulada: "GESTIÓN MUNICIPAL PARA MEJORAR LA IMAGEN TURÍSTICA DE LA CIUDAD DE CHACHAPOYAS 2019"

....., teniendo como asesor a DR. EDUARDO ENRIQUE ROTAS DE LA PUENTE, para obtener el Título Profesional de LICENCIADO EN TURISMO Y ADMINISTRACION, a ser otorgado por la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas; ante el Jurado Evaluador, constituido por:

Presidente: Mg. DENNIS BRAVAR BAÑUE TIMANA

Secretario: LIC. CYNTHIA MEDALITH DIAZ PLASENCIA

Vocal: Mg. JUANA DEL PILAR CONTRERAS PORTOCARRERO

Procedió el aspirante a hacer la exposición de la Introducción, Material y métodos, 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 de sustentación, para que formulen las cuestiones u objeciones que consideren pertinentes.

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

Aprobado (X) Desaprobado ()

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

Siendo las 18:30 horas del mismo día y fecha, el Jurado Evaluador concluye el acto de sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional.

SECRETARIO

PRESIDENTE

VOCAL

OBSERVACIONES:

Índice del Contenido

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Autoridades de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas	iv
Visto Bueno del Asesor de la Tesis	v
Jurados Evaluador de la Tesis	vi
Constancia de Originalidad de la Tesis	vii
Acta de Sustentación de la Tesis	viii
Índice o Contenido General	ix
Índice de Tablas	xi
Índice de Figuras	xii
Resumen	xiii
Abstract	xiv
I. INTRODUCCIÓN	15
II. MATERIAL Y MÉTODOS	18
2.1. Objeto de estudio	18
2.2. Variable de estudio.....	18
2.3. Tipo de estudio.....	18
2.4. Diseños de la investigación.....	18
2.5. Población.....	18
2.6. Muestra y muestreo.....	18
2.7. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	19
2.8. Análisis de datos	19
III. RESULTADOS.	20
3.1. Análisis de la gestión turística municipal actual en la ciudad de Chachapoyas.	20
3.2. Diagnóstico de la imagen turística de ciudad de Chachapoyas	25
3.3. Diseño de propuesta de gestión municipal para mejorar la imagen turística de la ciudad de Chachapoyas.	33
IV. DISCUSIÓN	40
V. CONCLUSIONES	42
VI. RECOMENDACIONES	43

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	44
ANEXOS.....	46

Índice de Tablas

Tabla 1. Matriz de Entrevista.....	32
------------------------------------	----

Índice de Figuras

Figura 1. Organigrama Municipalidad Provincial de Chachapoyas.....	20
Figura 2. Sub gerencia de Turismo de La Municipalidad Provincial de Chachapoyas....	21
Figura 3. Género.....	25
Figura 4. Edad.....	25
Figura 5. Motivo de visita a la ciudad de Chachapoyas.....	26
Figura 6. Permanencia en la ciudad de Chachapoyas.....	26
Figura 7. Opinión si Chachapoyas le parece una ciudad turística.....	27
Figura 8. El ornato público de la ciudad de Chachapoyas es adecuado para el turismo.....	27
Figura 9. Los atractivos turísticos de la ciudad de Chachapoyas son de interés de los turistas.....	28
Figura 10. La ciudad de Chachapoyas muestra limpieza pública.....	28
Figura 11. Su servicio de taxi es adecuado para el turista.....	29
Figura 12. La población de Chachapoyas es amable con el turista.....	29
Figura 13. Existe variedad en su oferta turística.....	30
Figura 14. La imagen turística de la ciudad de Chachapoyas es.....	30
Figura 15. Recomendaría Chachapoyas como destino turístico.....	31
Figura 16. Qué se debería hacer para mejorar la imagen turística de la ciudad de Chachapoyas.....	31
Figura 17. Árbol de problemas.....	35
Figura 18. Árbol de objetivos.....	36
Figura 19. Organigrama de la propuesta de la gerencia de turismo.....	38

Resumen

La investigación titulada gestión municipal para mejorar la imagen turística de la ciudad de Chachapoyas, 2019 tuvo como objetivo elaborar una propuesta de gestión municipal para mejorar la imagen turística de la ciudad de Chachapoyas, 2019, para ello se utilizó el método de carácter descriptivo, se hizo uso instrumentos como fichas de registro y encuestas a turistas nacionales y extranjeros. Se llegaron a las siguientes conclusiones: La imagen turística de la ciudad de Chachapoyas es positiva y favorable pero esta no solo se debe a la gestión turística municipal que tiene déficit sino también al trabajo conjunto de otras organizaciones como el gobierno regional a través del DIRCETUR con la Dirección de Cultura que realizan trabajos conjuntos y que esto favorece a la imagen de la ciudad de Chachapoyas y por tanto los turistas tienen una percepción positiva de ésta. La propuesta de gestión municipal se basa en tres lineamientos que son políticos, organizacionales y operativos y que de ellos desprenden lineamientos específicos que están orientados a mejorar la gestión turística municipal a través de la implementación de una gerencia de turismo que cuenta con dos sub gerencias siendo éstas las de servicios turísticos y la de planificación turística y atractivos turísticos.

Palabras claves: gestión municipal, imagen turística, municipalidad, gestión turística, turismo

Abstract

The research entitled municipal management to improve the tourist image of the city of Chachapoyas, 2019 aimed to develop a municipal management proposal to improve the tourist image of the city of Chachapoyas, 2019, for this the descriptive method was used, it was made use of instruments such as registration cards and surveys of national and foreign tourists. The following conclusions were reached: The tourist image of the city of Chachapoyas is positive and favorable but this is not only due to the municipal tourism management that has a deficit but also to the joint work of other organizations such as the regional government through DIRCETUR with the Directorate of Culture that carry out joint work and that this favors the image of the city of Chachapoyas and therefore tourists have a positive perception of it. The municipal management proposal is based on three guidelines that are political, organizational and operational and that from them give off specific guidelines that are oriented to improve municipal tourism management through the implementation of a tourism management that has two sub managements being these those of tourist services and that of tourist planning and tourist attractions.

Keywords: municipal management, tourism image, municipality, tourism management, tourism

I. INTRODUCCIÓN

Gil, (2015). En el trabajo de investigación. Estudio de la influencia de la gestión municipal en la identidad territorial y su consecuencia en el espacio turístico. Realizado en la Universidad Da Coruña. El objetivo principal fue Estudiar el dominio de la gestión municipal en la identidad territorial y su consecuencia en el espacio turístico. En el presente trabajo se aplicó la metodología cualitativa, utilizando fuentes primarias y secundarias, lo que permitió llegar a las siguientes conclusiones: en los últimos años el municipio de Oleiros ha experimentado una transformación de las cuales han sido participe diferentes factores como: internos y externos. Lo que lo ha convertido en ambientes más dinámicos, tal es así que el municipio mantiene una identidad territorial bien definida, lo que distingue su particularidad y diferencia ante otros municipios. Hoy en día el Gobierno ha empezado en marcha su estrategia de ordenamiento territorial y recuperar y proteger el medio ambiente, el cual será trabajado bajo una herramienta sumamente importante como: el Plan de Ordenación municipal.

Aguirre y Soriano, (2015). En su investigación titulada. Modelo de gestión turística para suscitar el progreso de la actividad turística en el origen parroquial de colonche, Cantón santa Elena, Provincia de Santa Elena, año 2015. Realizado en la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Teniendo como principal objetivo, gestión turística en el origen parroquial de Colonche. Se aplicó la metodología descriptiva – explicativa. Concluyendo lo siguiente: la ciudad de Colonche tiene la inclinación de irrumpir en la actividad turística de la comunidad, contando con estrategias que aporten al desarrollo de las diferentes acciones. La localidad posee recursos turísticos potenciales, lo que con una correcta gestión se pueden convertir en atractivos y productos turísticos en un mediano plazo, por lo que, se deberá realizar y gestionar con diferentes entidades tanto públicas y privadas para lograr obtener los diferentes metas como es llegar a tener un producto turístico, por lo que se deberá adecuar su infraestructura, imagen de la comunidad, y proyectos estratégicos que brinden beneficios tanto para los recursos como para la comunidad, lo que indiscutiblemente los insertara en el rubro turístico. Al terminar el informe del Modelo de Gestión Turística, se tendrá un soporte para empezar los trabajos que contribuirán a lograr desarrollar propuestas

para trabajar en la actividad turística, que generara un desarrollo para la comunidad generando las mejoras en la calidad de vida de la comunidad.

Alvarado, (2018). En su investigación titulada. La gestión turística municipal y el progreso socioeconómico de los ciudadanos del Distrito de Ilabaya, Provincia Jorge Basadre, periodo 2017. Para obtener el grado de ingeniero, realizado en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada de Tacna.

Principal objetivo fue determinar la correlación entre la gestión turística municipal y el progreso socioeconómico de los ciudadanos del Distrito de Ilabaya, por lo que se aplicó la metodología de trabajo, aplicando encuestas a los funcionarios de la municipalidad, y a pobladores para verificar y determinar la evaluación del desarrollo socioeconómico del Distrito, lo que permitió llegar a las siguientes conclusiones: en base el estudio realizado se concluye que, la gestión turística municipal no tiene correlación significativa con el progreso socioeconómico del distrito de Ilabaya. Además, dichas encuestas arrojan información indicando que los funcionarios mencionan que la gestión turística municipal no se está ejecutando de manera adecuada, asimismo también arrojó información indicando que el desarrollo socioeconómico es bajo en dicho distrito.

García, (2018). En su investigación: Gestión municipal y progreso turístico en el distrito de Ancón de la provincia de Lima, año 2017. Tesis para optar el grado académico de: Maestro en Gestión Pública, realizado en la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.

Principal objetivo fue establecer la correlación existente entre el progreso turístico de Ancón y la gestión municipal de la municipalidad distrital de Ancón. Se aplicó la metodología cuantitativa, lo que logro obtener los siguientes resultados: la percepción de de Gestión Municipal y Desarrollo Turístico en los funcionarios municipales, se pudo observar que el doce por ciento lo percibe como malo, el sesenta y ocho por ciento como regular y el dieciocho por ciento como un nivel bueno. A través de estos resultados, se pudieron obtener las siguientes conclusiones: Se evidencia una correlación entre la Gestión Municipal y el Desarrollo Turístico del distrito, por lo que se acepta la hipótesis general planteada.

Gómez y Vílchez, (2017). En su investigación titulada. **“Gestión turística municipal y su dominio en la actividad turística de la ciudad de Bagua Grande**

-Región Amazonas 2011- 2016”. Para obtener el título profesional de Licenciada, realizado en la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas. Principal objetivo: Plantear un modelo de Gestión Turística Municipal y su dominio en la actividad turística de la ciudad de Bagua Grande. Se aplicó la metodología descriptiva. Permitiendo llegar a las conclusiones siguientes: La gestión turística municipal en la ciudad de Bagua Grande es defectuosa, en mención a la planificación y gestión, ya que solo se centra en realizar las actividades que se consideran el Plan Operativo Institucional desde el año 2014, hoy en día se cuenta con una oficina destinada estrictamente para la gestión y planificación de la actividad turística, lo que en los resultados arroja que esta gestión se esta realizando de manera inadecuada. Asimismo, a través de los documentos de gestión turística municipal, se evidencia que dicha gestión solo se limita a realizar supervisiones y algunas actividades pequeñas como las, solo en el año 2014 se realizó se verifico mayor trabajo con la participación en la Feria Expo – Amazónica 2014.

Objetivos

Objetivo general

- ✓ Elaborar una propuesta de Gestión municipal para mejorar la imagen turística de la ciudad de Chachapoyas, 2019

Objetivos específicos

- ✓ Analizar la gestión turística municipal actual en la ciudad de Chachapoyas.
- ✓ Realizar un diagnóstico de la imagen turística de ciudad de Chachapoyas
- ✓ Diseñar la propuesta de gestión municipal para mejorar la imagen turística de la ciudad de Chachapoyas.

Problema de investigación

¿Cómo debería ser la gestión municipal para mejorar la imagen turística de la ciudad de Chachapoyas?

Hipótesis

La gestión municipal es de acuerdo a las atribuciones que le faculta la ley orgánica de municipalidades, relacionado con turismo, ornato y seguridad ciudadana para mejorar la imagen turística de la ciudad de Chachapoyas.

II. MATERIAL Y MÉTODOS

2.1. Objeto de estudio

El objeto

2.2. Variable de estudio

Variable 01: Gestión municipal

Variable 02: Imagen turística

2.3. Tipo de estudio

Descriptivo

2.4. Diseños de la investigación

2.5. Población

P1: 110,068 Turistas que visitan la Fortaleza de Kuelap (**Fuente IPERÚ – Amazonas**).

2.6. Muestra y muestreo

Muestra

La muestra será establecida mediante el muestreo aleatorio simple donde la fórmula es:

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

Dónde:

n= tamaño de la muestra.

Z= nivel de confianza

P= variabilidad positiva

q= variabilidad negativa

N= Tamaño de la población

e= precisión o error

Muestreo

M1: Aplicando la formula se tomara en su totalidad a **59** turistas que visitan Kuelap

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.95)(0.05)(56010)}{(56010)(0.05)^2 + (1.96)^2 (0.95) (0.05)} = \mathbf{58.94}$$

2.7. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos.

La investigación en una primera parte fue de carácter descriptivo, para obtener información, tanto de la variable gestión municipal como imagen turística en la ciudad de Chachapoyas. Para la primera variable se aplicó encuestas a funcionarios involucrados con la región relacionada al turismo en la municipalidad, así mismo se acopió información documental a través de fichas de registro sobre la gestión municipal que permitió en su conjunto efectuar con el objetivo de analizar la gestión municipal en la ciudad de Chachapoyas. Para segunda variable se aplicó encuestas a turistas nacionales y extranjeros buscando obtener información sobre la imagen turística que conciben estos de la ciudad de Chachapoyas para luego relacionarla con la primera variable y poder emitir una estrategia de gestión municipal que permitió mejorar la imagen turística del área de estudio.

2.8. Análisis de datos

Se clasificó la información por sus características en cualitativa y cuantitativa, la información cualitativa se elaboró matrices que permitieron organizar la información proveniente de las entrevistas y las fichas de registro. La información cuantitativa fue procesada con el programa Excel obteniéndose tablas y figuras con la distribución estadística de los resultados. Toda la información fue analizada emitiendo así cumplir con los dos primeros objetivos específicos.

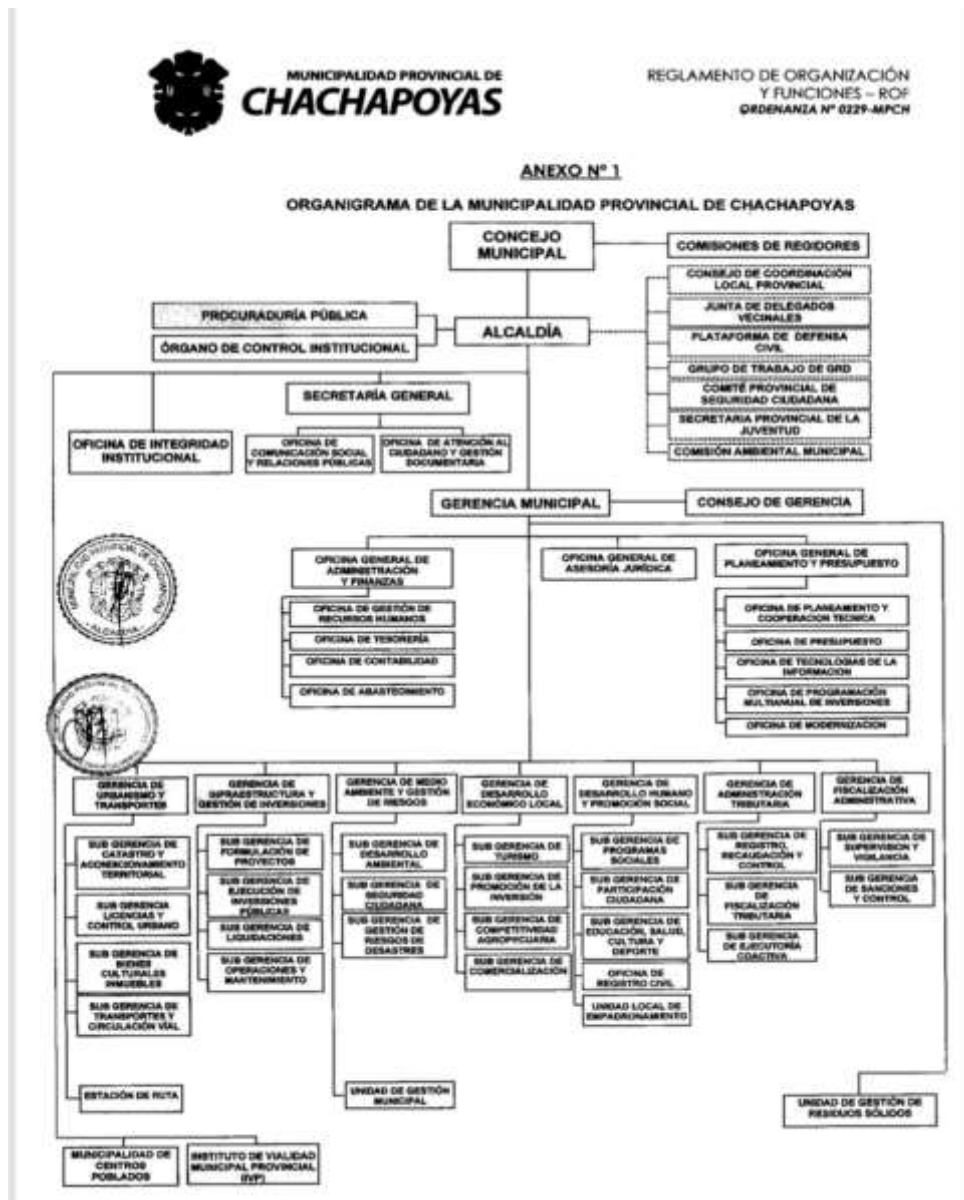
III. RESULTADOS.

3.1. Análisis de la gestión turística municipal actual en la ciudad de Chachapoyas.

Para el análisis de la gestión turística municipal en la ciudad de Chachapoyas, es necesario conocer la estructura organizacional de esta institución y donde se ubica la dependencia que se encarga de realizar estas funciones. Para ello se muestra en la siguiente figura el organigrama de la MPCH.

Figura 1

Organigrama Municipalidad Provincial de Chachapoyas



Fuente: Municipalidad Provincial de Chachapoyas

La gestión turística municipal depende de la sub gerencia de turismo quien a su vez depende de la gerencia de desarrollo económico local y esta a su vez de la gerencia municipal como se aprecia e la figura N°2

Figura 2

Sub gerencia de Turismo de La Municipalidad Provincial de Chachapoyas



Según el Reglamento de Organizaciones y Funciones (ROF) de la MPCH, la Sub Gerencia de Turismo cumple las siguientes funciones:

Artículo N° 098.- La Sub Gerencia de Turismo, es una unidad orgánica de tercer nivel, depende de la Gerencia de Desarrollo Económico Local, tiene por finalidad promover el desarrollo de la actividad turística, garantizando las buenas prácticas en la atención al turista y potencializando los atractivos turísticos de la provincia.

Artículo N° 099.- La Sub Gerencia de Turismo desarrolla las siguientes funciones:

- a) Plantear políticas y estrategias en base al desarrollo de la actividad turística, en concordancia con la política general del gobierno y los planes sectoriales.
- b) Supervisar la correcta aplicación de las normas legales relacionadas con la actividad turística y el cumplimiento de los estándares exigidos a los prestadores de servicios turísticos y las normas de preservación de recursos naturales de la provincia, relacionadas con la actividad turística.
- c) Disponer facilidades y medidas de seguridad a los turistas, así como ejecutar campañas provinciales de prevención y protección al turista.
- d) Promover el desarrollo turístico mediante el desarrollo de estrategias y el aprovechamiento de las potencialidades arquitectónicas de la ciudad.
- e) Coordinar con los gobiernos locales distritales para concretar las acciones en turismo de alcance provincial.
- f) Proponer y emitir los informes técnicos de los circuitos y las zonas de desarrollo turístico prioritario de alcance distrital y provincial.
- g) Fomentar el turismo sostenible y supervisar los servicios destinados a ese fin, en coordinación con las entidades competentes, fomentando la organización y formalización de las actividades turísticas en la provincia.
- h) Programar y declarar eventos de interés turístico.
- i) Organizar y dirigir las actividades de promoción turística de la provincia, en coordinación con las organizaciones que trabajan en base a la actividad turística y los gobiernos locales distritales.
- j) Realizar eventos de capacitación dirigido a los actores y ciudadanía para fomentar la cultura y la conciencia turística en todos los niveles de la población.
- k) Identificar posibilidades de inversión y zonas de interés turístico en la provincia, así como promover la participación de los inversionistas interesados en proyectos turísticos.
- k) Administrar y mantener actualizado el directorio de prestadores de servicios turísticos, calendario de eventos y el inventario de recursos turísticos, en el ámbito local, de acuerdo a la metodología establecida por MINCETUR.

- l) Iniciar los procesos sancionadores a los infractores respecto a la normatividad de la actividad turística de competencia local, como órgano instructor.
- m) Otras funciones afines que se le asigne la Gerencia de Desarrollo Económico Local.

Información sobre actividades de turismo que realizan en la Sub Gerencia de Turismo de la MPCH

El año 2020 se debió organizar en la región Amazonas la Expo Amazónica, la feria más grande de oportunidades de la Amazonía peruana, donde se tenía planificado incluir diversas actividades como productos gastronómicos y servicios, demo cocina, rueda de negocios nacional e internacional, bolsa de turismo, danzas y shows artísticos; así como foros de Amazonía sostenible e inversiones; donde la municipalidad provincial en conjunto con el gobierno regional eran los principales organizadores de éste evento, para ello realizaron un plan de gestión turística que inicio con el empadronamiento de los servicios turísticos de hospedaje y de alimentación y las capacitaciones a éstos mismos para brindar un buen servicio durante el evento. Todas esas actividades crearon truncadas por la pandemia de covid 19. La sub gerencia cuenta solamente con el sub gerente como parte de los colaboradores laborales; lo cual se constituye en una limitante para el cumplimiento de las funciones.

Con el inicio de la pandemia la municipalidad prácticamente el año 2020 tuvo actividades nulas relacionadas a la actividad turística, el 2021 se reactivó la Sub Gerencia de Turismo y se dio como principal prioridad al cumplimiento de sus funciones de fiscalización a los prestadores de servicio turísticos como es el caso de agencias de viajes, hoteles y restaurantes para que cumplan con los protocolos establecidos. Teniendo en cuenta el proceso de fiscalización, la municipalidad ha generado un plan de capacitación en los tres principales destinos de la provincia que son: Huancas, Chachapoyas y Leymebamba, iniciando con las capacitaciones en cuento a manipulación de alimentos, higiene y salubridad, esta actividad se realiza de manera presencial y personalizada a cada restaurante, a excepción de Huancas en donde se juntó

a los 6 prestadores de servicio de alimentación. La Municipalidad realiza actividades de manera conjunta con el DIRCETUR Amazonas. El 2021 se trabajó el Raymillacta de los Chachapoyas de manera virtual, misma que fue difundido en diversos medios de comunicación.

Dentro de las funciones de promoción y servicio a los turistas se ha implementado la oficina de información turística que permitirá atender a los visitantes que lo requieran.

Base legal para la gestión turística municipal

La gestión turística municipal se podía sustentar sobre la siguiente base legal:

Ley orgánica de municipalidades N° 27972; en el artículo 73 donde se refiere a las atribuciones de las municipalidades de velar por el ordenamiento del espacio y el medio ambiente; se relaciona con el turismo. Son funciones también de la municipalidad contribuir al desarrollo económico local; al ser considerado el turismo como una actividad económica, esto le compete al gobierno municipal. Se debe recalcar que la ley orgánica de municipalidad la gestión turística es muy tenue.

Ley general del turismo 29405 sostiene sobre la gestión turística municipal lo siguiente:

Artículo 2: La presente Ley tiene el objeto de promover, incentivar y regular el desarrollo sostenible de la actividad turística. Su aplicación es obligatoria en los gobiernos nacionales, regionales y locales, en coordinación con los distintos actores vinculados al sector. La actividad artesanal, como parte del turismo, se rige por los principios contenidos en te presente Ley y por las disposiciones legales especiales pertinentes a esta actividad.

Artículo 6: • Funciones de los gobiernos regionales y gobiernos locales

Los gobiernos regionales en materia de turismo cumplen las funciones que prescribe la ley N°. 27867. ley Orgánica de los Gobiernos Regionales y las que adicionalmente delegue el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. Los gobiernos locales en materia de turismo cumplen las funciones establecida s en la ley N° 27972, ley Orgánica de Municipalidades.

Presupuesto asignado para el sector turismo

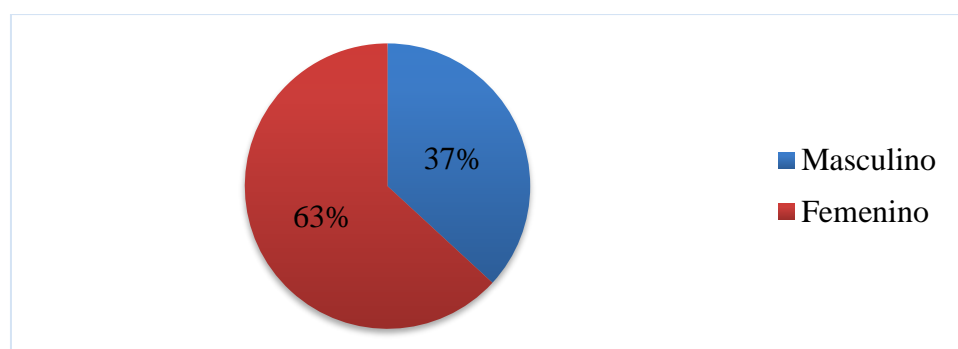
Según el POI 2020 y 2021 a la sub gerencia de turismo se le ha asignado S/.47 702.00, esto incluye para sus gastos de locación de servicios, eventos

3.2. Diagnóstico de la imagen turística de ciudad de Chachapoyas

Para el diagnóstico de la imagen turística se buscó tener la percepción de los visitantes sobre la ciudad de Chachapoyas como un atractivo turístico; por lo que a través de las encuestas, se obtuvieron los siguientes resultados.

Figura 3

Género

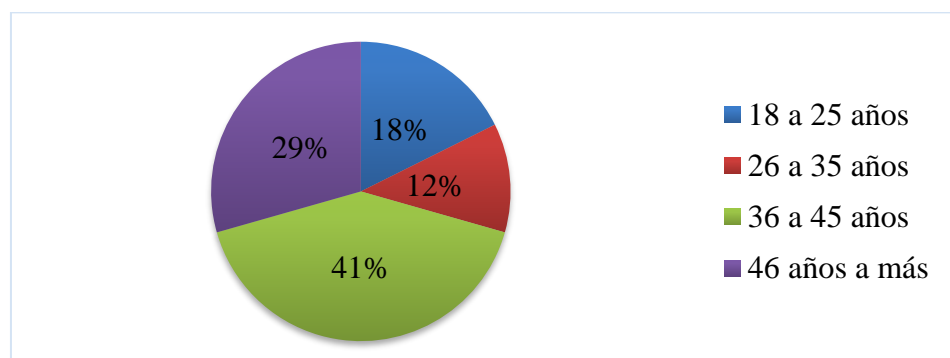


Fuente: Elaboración propia

El 63% de encuestados son del género femenino y el 37% masculino

Figura 4

Edad

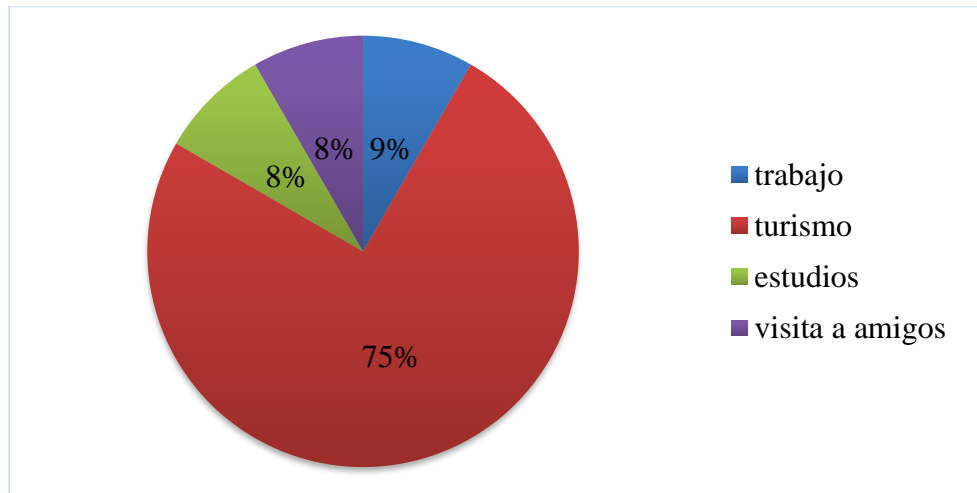


Fuente: encuesta - elaboración propia

El 41% de encuestados tienen entre 36 a 45 años de edad; el 29% de 46 años o más; el 18% de 18 a 25 años y el 12% de 26 a 35 años.

Figura 5

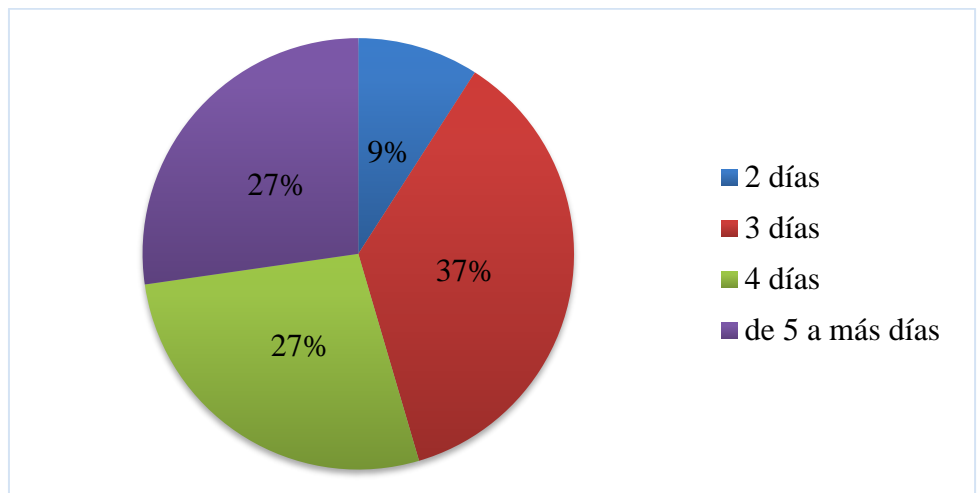
Motivo de visita a la ciudad de Chachapoyas.



El 75% de turistas visita Chachapoyas por turismo, el 9% por trabajo y el 8% por estudios y visitar a amigos.

Figura 6

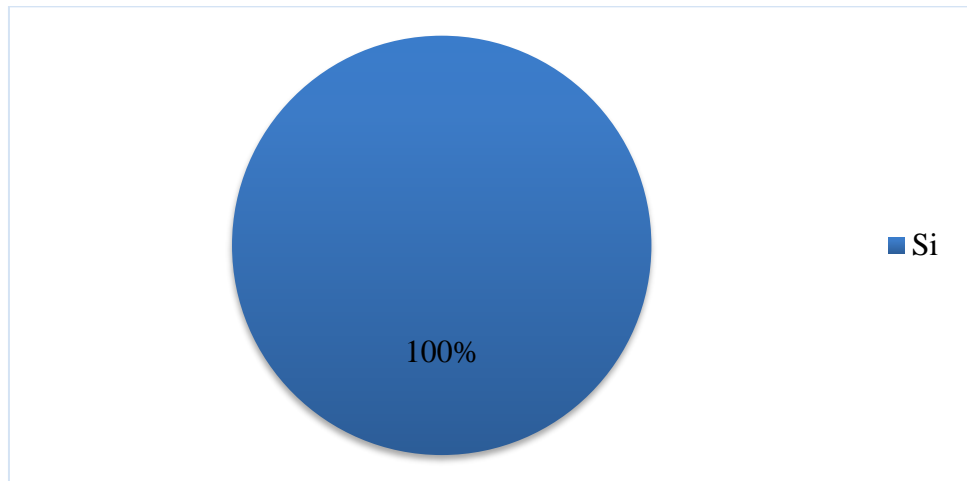
Permanencia en la ciudad de Chachapoyas



El 37% permaneció en Chachapoyas 3 días, el 27% 4 días y de 5 a más días y el 9% 2 días.

Figura 7

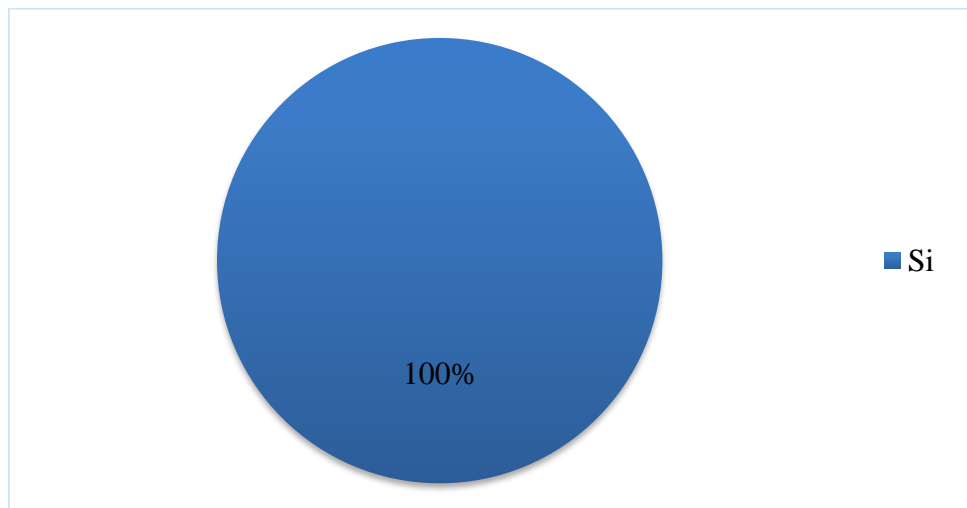
Opinión si Chachapoyas le parece una ciudad turística



Al 100% de los encuestados Chachapoyas le parece una ciudad turística

Figura 8

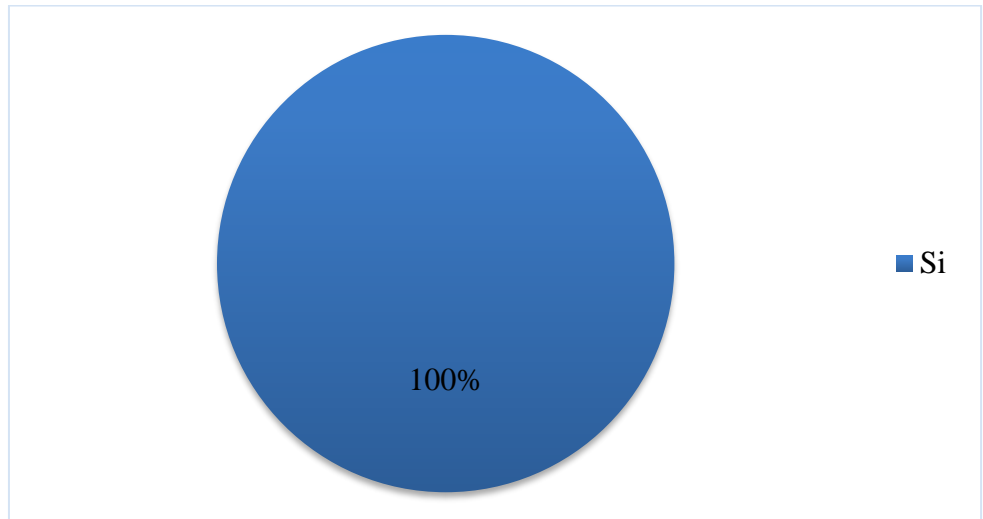
El ornato público de la ciudad de Chachapoyas es adecuado para el turismo.



Al 100% de los encuestados el ornato público de la ciudad de Chachapoyas les parece adecuado para el turismo

Figura 9

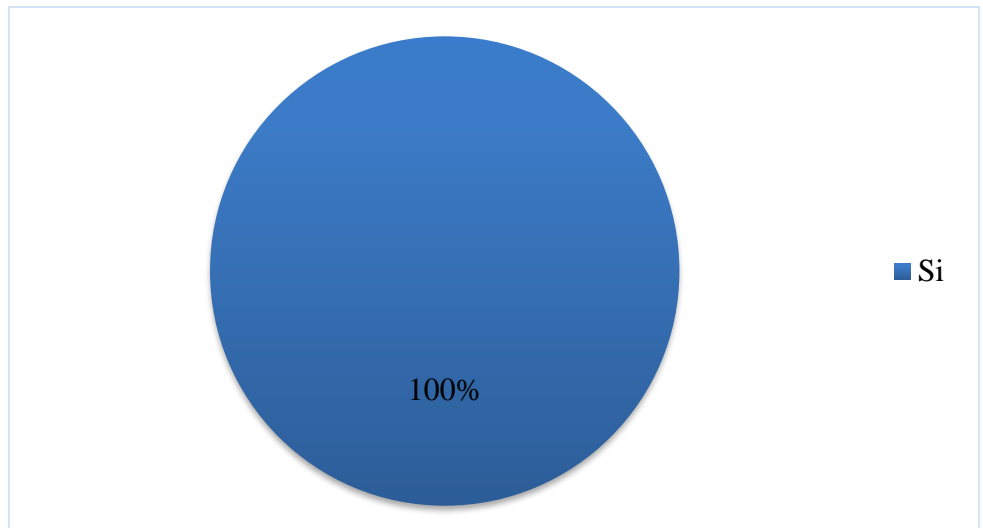
Los atractivos turísticos de la ciudad de Chachapoyas son de interés de los turistas.



Para el 100% de los encuestados los atractivos turísticos de la ciudad de Chachapoyas son de interés de los turistas

Figura 10

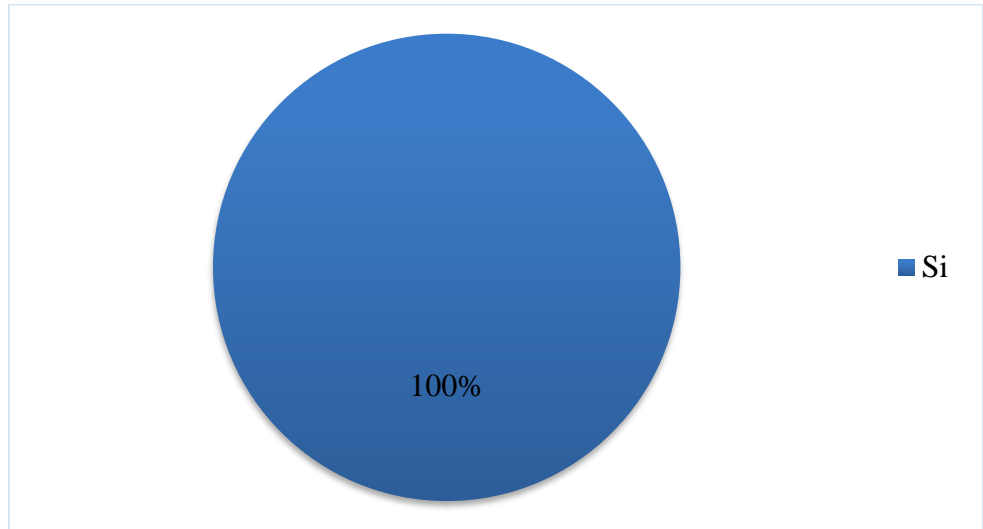
La ciudad de Chachapoyas muestra limpieza pública.



El 100% de encuestados piensa que la ciudad de Chachapoyas muestra limpieza pública

Figura 11

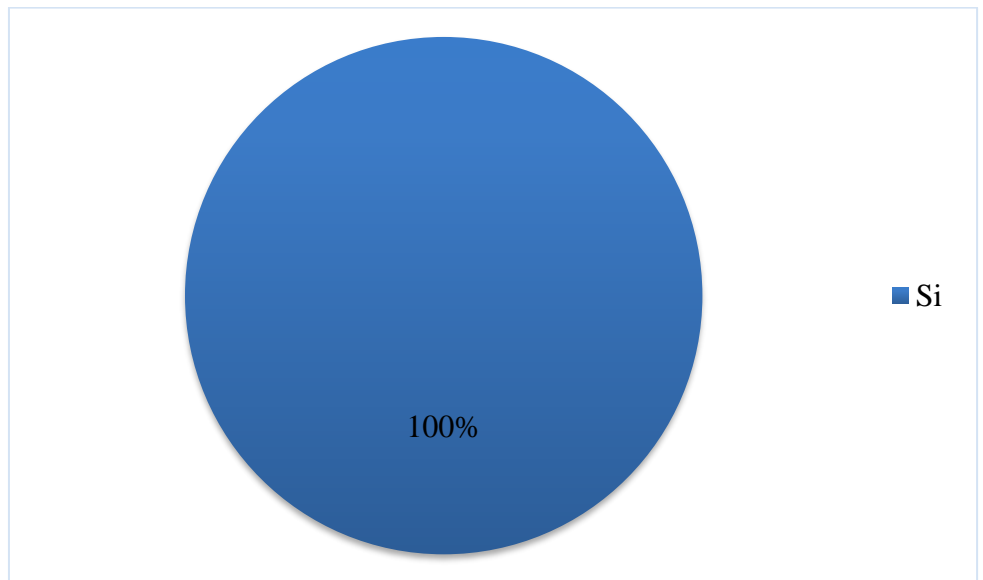
Su servicio de taxi es adecuado para el turista



Para el 100% de encuestados el servicio de taxi es adecuado para el turista

Figura 12

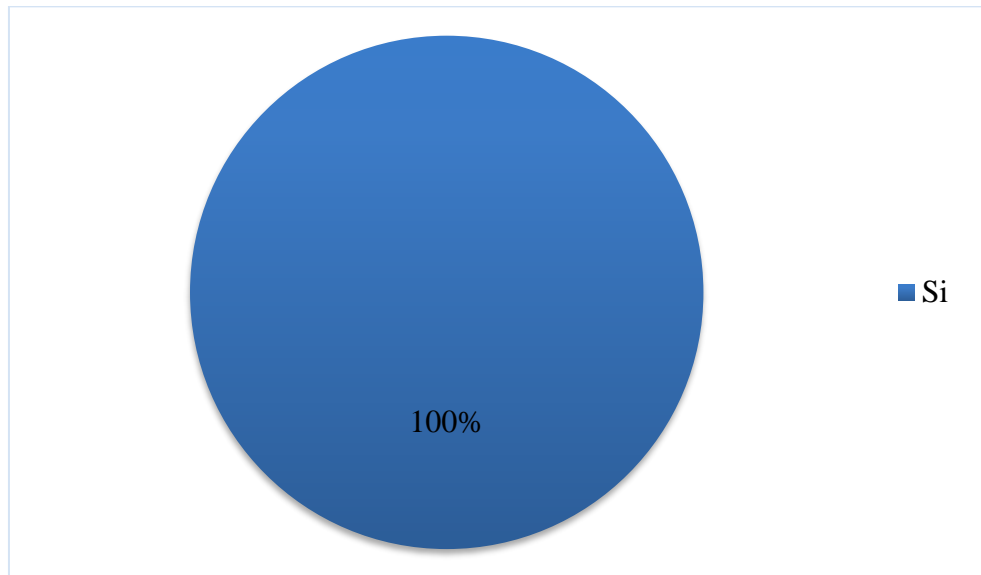
La población de Chachapoyas es amable con el turista



Para el 100% de encuestados la población de Chachapoyas es amable con el turista

Figura 13

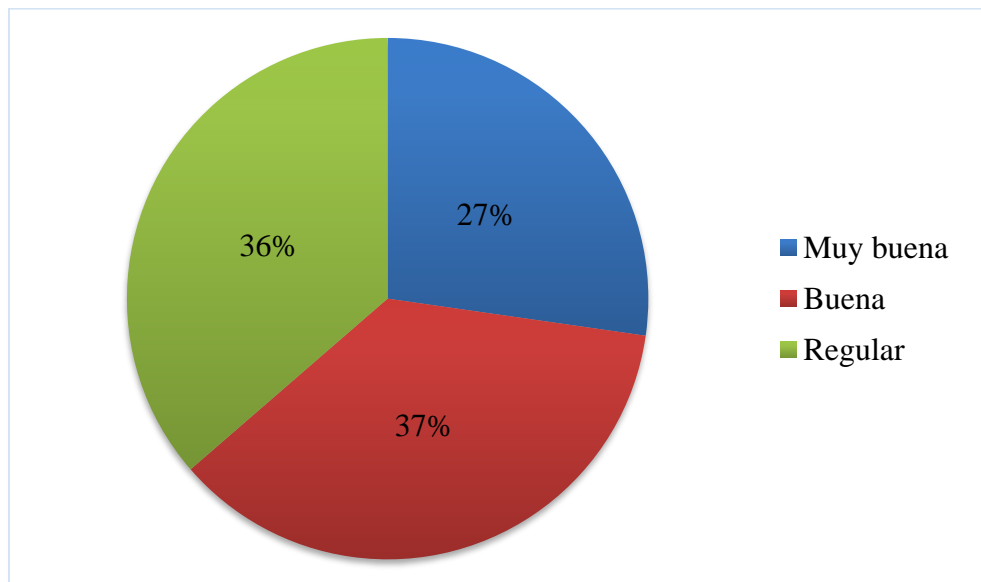
Existe variedad en su oferta turística



El 100% de turistas opina que existe variedad en su oferta turística

Figura 14

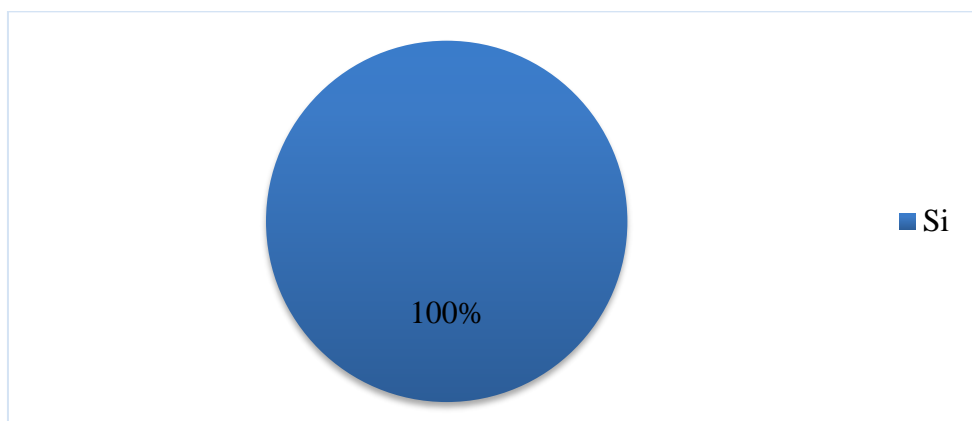
La imagen turística de la ciudad de Chachapoyas es:



Para el 37% de encuestados la imagen turística de la ciudad de Chachapoyas es buena, 36% es regular y para un 27% es muy buena.

Figura 15

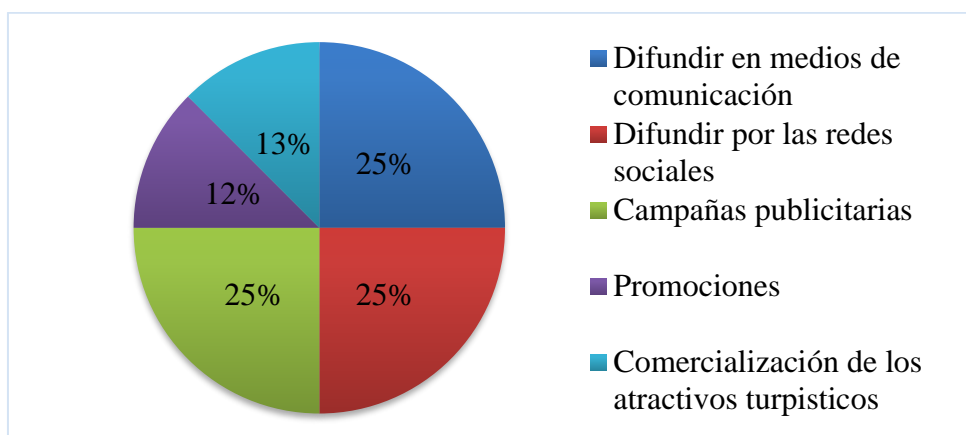
Recomendaría Chachapoyas como destino turístico.



El 100% de encuestados si recomendaría Chachapoyas como destino turístico

Figura 16

Qué se debería hacer para mejorar la imagen turística de la ciudad de Chachapoyas.



Un 25% de encuetados opina que para optimizar la imagen turística de la ciudad de Chachapoyas se debería difundir por las redes sociales, realizar campañas publicitarias y difundir en medios de comunicación. Para el 13% se debería comercializar los atractivos turísticos y para un 12% se debería realizar promociones.

Para reformar la información sobre la imagen turística de la ciudad de Chachapoyas se aplicó una entrevista a 4 funcionarios de la municipalidad provincial, llegándose a los siguientes resultados:

Tabla 1

Matriz de entrevista.

Autoridades	Johan Portocarrero Rios (Gerente de Desarrollo Económico)	Euger Mas Mas (Gerente del Medio Ambiente y Gestión de Riesgos)	Julio Roddy Mayorga Sopla (Encargado de Relaciones Publicas)	Jorge Ruiz Montano (Secretario General de la Municipalidad de Chachapoyas)
¿Cuál cree que sea la imagen turística de la ciudad de Chachapoyas?	El Jr. Amazonas por ser una vía principal del Centro Histórico de Chachapoyas, se luce casonas blancas de hasta dos pisos, porque gracias a un trabajo en conjunto entre el Mincetur y la Municipalidad de Chachapoyas se pudo devolver a este Jr. Amazonas su estado arquitectónico original.	EL Jr. Amazonas por el orden y uniformidad en los colores de las viviendas, sus balcones, sus calles empedradas que le dan un estilo único y diferente de otras ciudades del país.	EL Pozo de Yanayacu, por su historia y lo que representa para los chachapoyanos (Según la historia si un forastero bebe un sorbo de sus aguas se enamora irremediablemente de una chachapoyana que dándose en la ciudad el resto de su vida)	Mirador Mamanate, se puede observar por completo la hermosa ciudad de Chachapoyas.
¿La municipalidad contribuye en la imagen turística?	Dando soporte turístico a través de diferentes áreas contribuye con licencias de funcionamiento de hoteles, hostales, y demás componentes.	En el cuidado y limpieza de sus calles, otorgando licencias a diferentes empresas dedicadas al manejo turístico de Chachapoyas	Si contribuye, difundiendo y promocionando los diferentes centros turísticos de ciudad de Chachapoyas	Para esto hay áreas encargadas para facilitar las actividades turísticas en la ciudad de Chachapoyas.
¿Qué actividades de gestión turística realiza la municipalidad?	En el Área de Fiscalización, promoviendo planes y	Promoviendo el financiamiento para actividades de	Brindando presupuestos para la organización de eventos relación con los medios	Gestionar los presupuestos para la limpieza, señalización, seguridad accesibilidad,

	acuerdos del turismo como algo normado y copiado como en otras ciudades, normar a las empresas dedicadas al turismo	reforestación y áreas verdes.	de comunicación, revistas, radio, televisión, internet	difusión, de los diferentes centros turísticos.
¿Qué debería hacer la municipalidad para mejorar la imagen turística?	Brindar comodidad al turista como controlar el comercio ambulatorio, apartar a los canes callejeros, una buena señalización de calles, seguridad ciudadana.	Tener un mejor asesoramiento tecnológico turístico.	Coordinar con las instituciones dedicadas al turismo para mejorar cada año el raymillacta y pueda ser un mega evento.	Contratar personal idóneo para el manejo de estas actividades, que las empresas dedicadas al turismo estén capacitadas para brindar un buen servicio de calidad.

3.3. Diseño de propuesta de gestión municipal para mejorar la imagen turística de la ciudad.

Descripción de la propuesta

Para el diseño de la propuesta de gestión municipal se ha tenido en cuenta tanto el análisis de la gestión turística municipal actual como la percepción que tienen los visitantes de la imagen turística de Chachapoyas, que ha permitido identificar los cuellos de botella de la gestión actual tanto del punto de vista organizacional, presupuestal y de cumplimiento de funciones. En base a la problemática encontrada se han planteado objetivos de solución y para cada uno de ellos lineamientos y estrategias de gestión que en su conjunto van a contribuir a una adecuada gestión turística municipal que vaya en relación con la normatividad interna municipal y así como con la ley orgánica de municipalidades, ley general de turismo.

Objetivo de la propuesta

Mejorar la imagen turística de la ciudad de Chachapoyas con una adecuada gestión turística municipal.

Identificación de la problemática

Para identificar la problemática se utilizó la metodología del árbol de problemas

Figura 17

Árbol de problemas

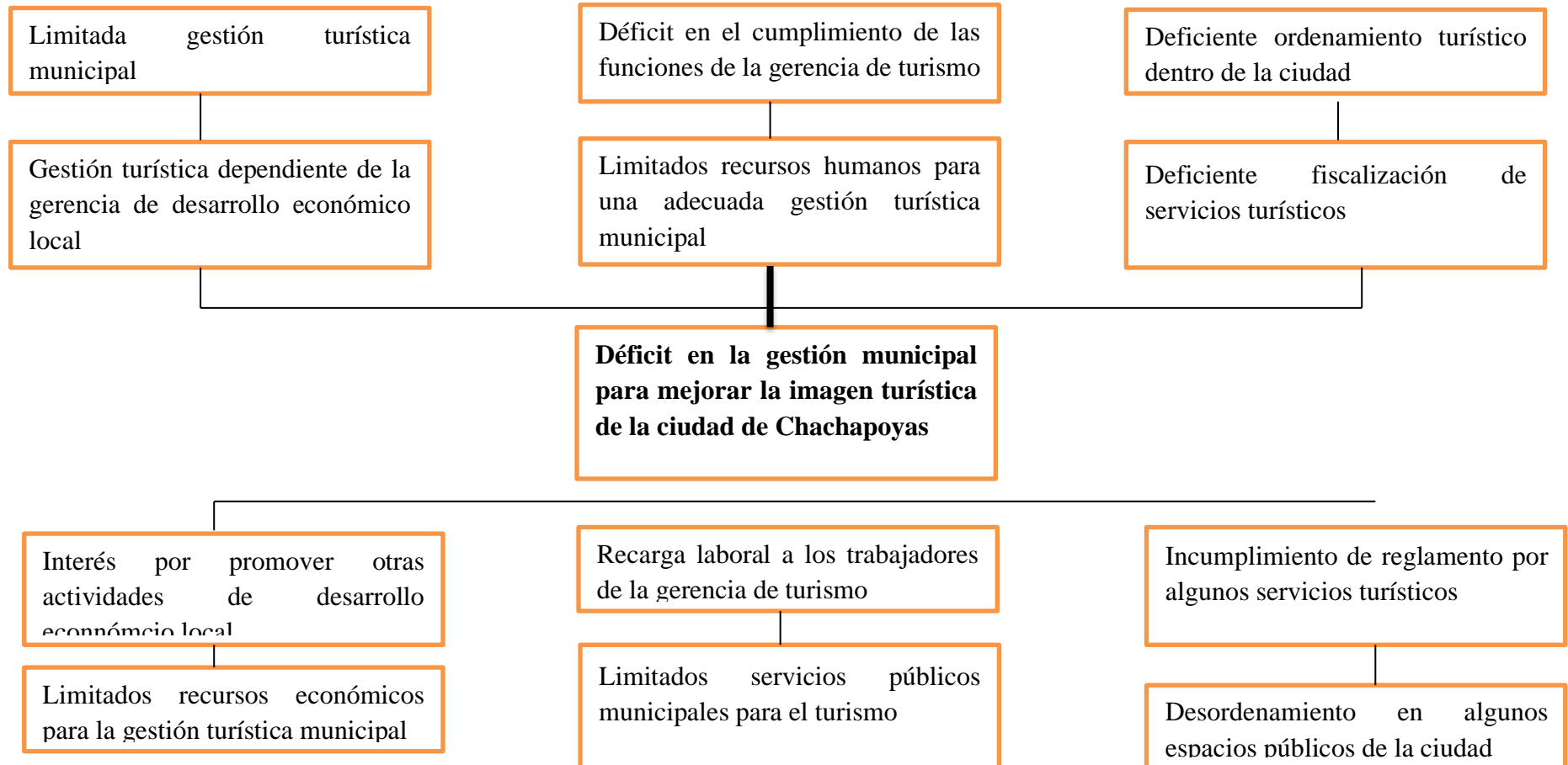
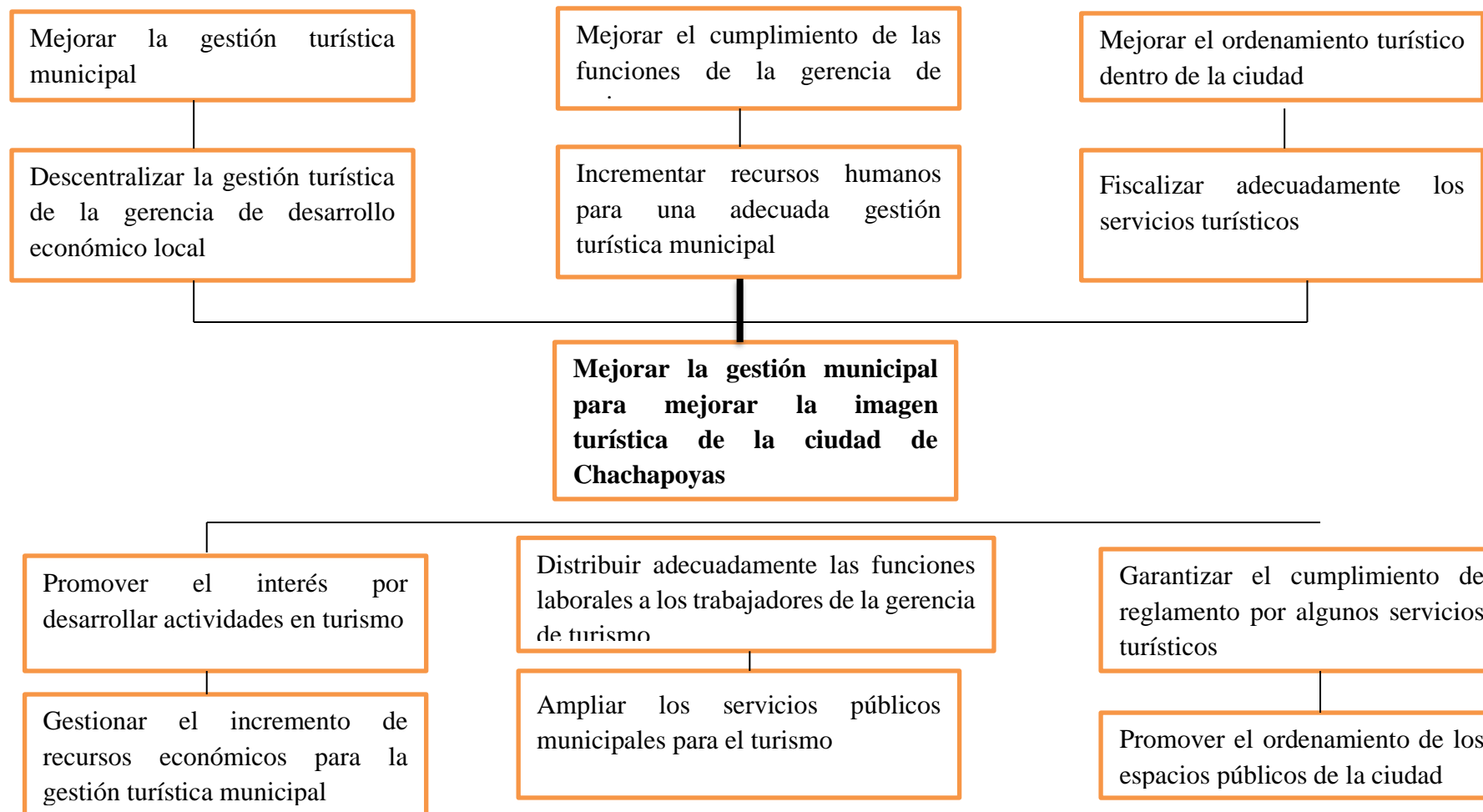


Figura 18

Árbol de objetivos



Lineamientos y estrategias para el cumplimiento de objetivos de la gestión municipal para la mejora de la imagen turística de Chachapoyas

Teniendo en cuenta los objetivos que han sido trazados considerando la problemática descrita en el árbol de problemas se propone tres lineamientos para la gestión municipal que son lineamientos políticos, lineamientos organizacionales y lineamientos operacionales.

Lineamientos políticos:

Estos lineamientos políticos han sido concebidos teniendo en cuenta la problemática relacionada con el poco interés por la gestión turística municipal y que le da mayor énfasis a otras actividades económicas y que influye en la adjudicación de presupuesto destinado para el turismo. Con estos lineamientos políticos se buscará ampliar el presupuesto y los intereses para con la actividad turística y son los siguientes:

- Crear la gerencia de turismo y cultura
- Ampliación del presupuesto para proyectos específicos de turismo

Creación de la gerencia de turismo: éste lineamiento permitirá tener autonomía para realizar una adecuada gestión turística municipal que repercuta en la imagen turística de la ciudad de Chachapoyas, desde donde se podrán plantear proyectos y eventos de turismo y cumplir con las funciones específicas del MOF y el ROF.

Ampliación del presupuesto para proyectos específicos de turismo: teniendo en cuenta que la creación que la gerencia de turismo será posible pedir incremento del presupuesto tanto para proyectos específicos de turismo como para gastos operativos de esta gerencia

Lineamientos organizacionales

La gerencia de turismo debe depender de la gerencia general y ésta a su vez tendrá la sub gerencia de servicios turísticos de planificación turística y atractivos turísticos.

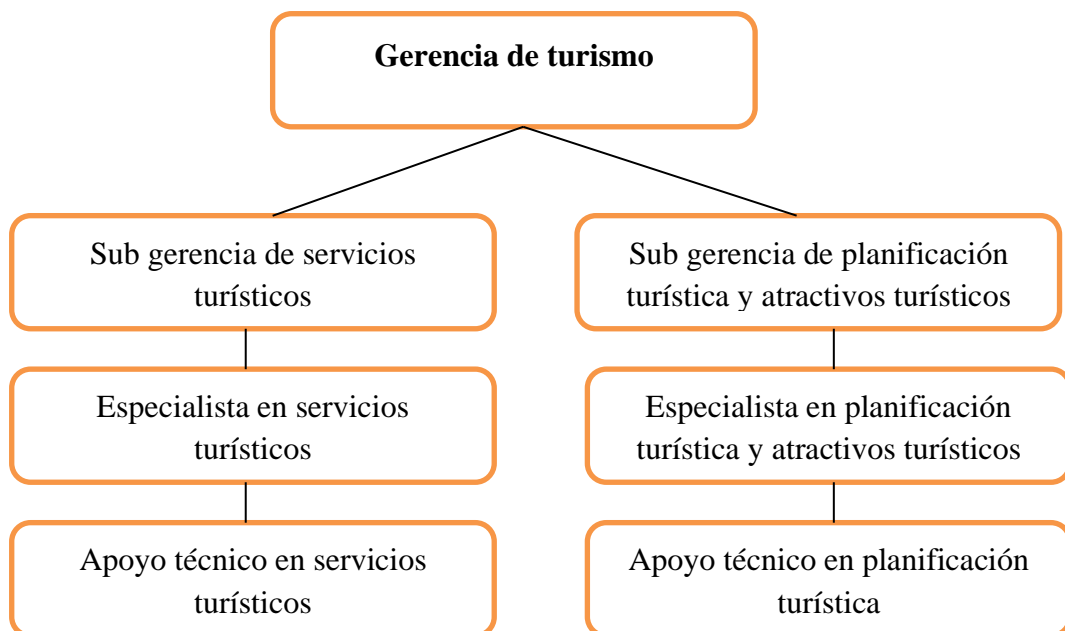
Sub gerencia de servicios turísticos: tendrá como función la fiscalización de servicios turísticos, fortalecimiento de capacidades de los servicios turísticos, información turística en la ciudad y el fomento de la inversión turística

Sub gerencia de planificación turística y atractivos turísticos: Tendrá como funciones el ordenamiento turístico, la creación, ejecución y supervisión de proyectos públicos de turismo y velar por la imagen turística de la ciudad.

La gerencia contará con un gerente, dos sub gerentes, dos especialistas y dos apoyos técnicos.

Figura 19

Organigrama de la propuesta de la gerencia de turismo.



Lineamientos operacionales

Los lineamientos operacionales estarán dirigidos por sub gerencia de la siguiente manera:

Lineamientos operacionales de la sub gerencia de servicios turísticos: estos lineamientos estarán enfocados a cumplir con las funciones de la sub gerencia que son fiscalización, control, fortalecimiento de capacidades y otros. Estos lineamientos son:

- ✓ **lineamientos para la sistematización informática para la fiscalización de servicios turísticos por parte de la MPCH:** con estos lineamientos se buscará la implementación de un software que permita realizar procesos de fiscalización de una manera permanente y actualizada haciendo uso de las

tecnologías informáticas de la comunicación y que esta pase a una base de datos que pueda ser utilizada para diversos requerimientos.

- ✓ **Lineamiento para el fortalecimiento de capacidades para los servicios turísticos:** bajo este lineamiento se buscará establecer alianzas estratégicas con el DIRCETUR, Universidad para generar talleres de capacitación y mejora continua de los prestadores de servicios turísticos y de transporte público que se involucran en la actividad turística.
- ✓ **Lineamientos para la información turística:** bajo este lineamiento se creará la oficina de información turística que brindará servicios gratuitos a los turistas y quienes lo requieran sobre información relacionada con la actividad turística.
- ✓ **Lineamientos para el fomento de la inversión turística:** estos lineamientos estarán orientados a promover la participación de nuevos emprendedores, en fondos concursales de emprendimiento y generar nuevos emprendimientos tanto en el servicio de alimentación, transporte y alojamiento.

Lineamientos operacionales para la sub gerencia de planificación turística y atractivos turísticos

Estos lineamientos están enfocados a la planificación turística como la elaboración del Plan Local de Desarrollo Turístico en donde se dispondrá el establecimiento de espacios turísticos, áreas locales para el desarrollo turístico, caracterización del ornato público, la seguridad pública, la limpieza y entre otros que vayan correlacionados con la imagen turística de Chachapoyas.

IV. DISCUSIÓN

Los gobiernos locales juegan un rol fundamental en el desarrollo turístico de las comunidades donde se realiza esta actividad y por sus funciones que tienen inherentes es el eje importante para la imagen turística teniendo en cuenta que de ellos parte el ornato público, la limpieza, la seguridad comunal y entre otras funciones. A pesar de lo antes mencionado no todos los gobiernos locales le dan importancia a la gestión turística municipal y priorizan en otras actividades relacionadas con la infraestructura y otros sectores productivos. Por su importancia los investigadores sociales unen las instrumentos gestión municipal con gestión turística para realizar sus investigaciones, el 2015 Gil realiza un análisis de la dominancia de la gestión municipal en la identidad territorial y cómo repercute está en el ámbito turístico, para ello emplea una metodología cualitativa y analítica basada en el uso de fuentes primarias y secundarias donde llega a tener como resultado que el municipio que estudia ha experimentado en las últimas décadas cambios donde han intervenido factores internos y externos de carácter estructural y coyuntural. Estos factores se han convertido en espacios dinámicos consiguiéndole un carácter marcadamente residencial. Frente a esta investigación se puede discutir la variable gestión municipal la cual en la presente también ha sido analizada tanto desde el punto de vista organizacional, en donde se ha identificado su posición dentro del organigrama municipal y su dependencia dentro de la sub gerencia de turismo como también se analizó desde el punto de vista operativo identificando acciones realizadas tanto el 2020 como el 2021 y que éstas aún son limitadas dentro del gran abanico de funciones que tiene dentro del ROF y esto se debe que no existe un presupuesto adecuado y las condiciones físicas y profesionales para realizarlas.

Aguirre y Soriano proponen un modelo de gestión turística en la cabecera parroquial de Colónche; los autores después de analizar la gestión turística municipal plantean un modelo que le permitirá contar con la base para empezar a ejecutar acciones que generen desarrollo turístico aprovechando el adecuado turístico de sus recursos tanto culturales como naturales. Frente a ello se discute que ambas investigaciones tienen una parte de descripción y análisis de la gestión municipal en dos realizadas distintas ya que una se habla de un Cantón y en la

presente investigación de una provincia pero que ambas terminan en una propuesta siendo la primera de un modelo y la segunda de lineamientos de gestión municipal. Estos lineamientos de gestión municipal están orientados a realizar una gestión turística tanto desde el punto de vista de los servicios como de la planificación para contribuir a mejorar la imagen turística de Chachapoyas.

Gomez y Vilchez investigan la influencia entre la gestión turística municipal y la actividad turística en la ciudad de Bagua Grande, con el objetivo de promover un modelo de gestión turística municipal. En esta investigación llegan a encontrar fuertes déficit organizacional, político y operacional llegando a concluir que esto repercutía negativamente en la actividad turística en la ciudad de Bagua Grande, que a pesar de contar con belleza paisajística y cultural no es vista hasta el momento como un destino turístico en la región. Ha esta investigación se discute que existe una diferencia que la presente es descriptiva explicativa y la explicación de Gomez y Vilchez es correlacional pero que llegan a un mismo fin que es de plantear una propuesta para mejorar la gestión municipal enfocada al turismo. Por tratarse de dos municipalidades que se encuentran en la misma región se hallaron problemáticas similares en el sector político, organizacional y operacional que podría dar a entender que se constituye en un común denominador en la región.

A la hipótesis planteada que es La gestión municipal es de acuerdo a las atribuciones que le faculta la ley orgánica de municipalidades, relacionado con turismo, ornato y seguridad ciudadana para mejorar la imagen turística de la ciudad de Chachapoyas; se podría decir que ha sido contrastada ya que la propuesta ha sido elaborada en base a los diagnósticos realizados y teniendo como base legal la ley orgánica de municipalidades, el ROF y la ley general de turismo.

V. CONCLUSIONES

- La gestión turística municipal actual en la ciudad de Chachapoyas se encuentra limitada debido a factores políticos organizacionales y operativos que hacen que esta no se realice de manera adecuada para el cumplimiento del MOF que tiene la sub gerencia de turismo que pertenece a la gerencia de desarrollo económico local.
- La imagen turística de Chachapoyas es positiva y favorable pero esta no solo se debe a la gestión turística municipal que tiene déficit sino también al trabajo conjunto de otras organizaciones como el gobierno regional a través del DIRCETUR con la Dirección de Cultura que realizan trabajos conjuntos y que esto favorece a la imagen de la ciudad de Chachapoyas y por tanto los turistas tienen una percepción positiva de ésta.
- La propuesta de gestión municipal se basa en tres lineamientos que son políticos, organizacionales y operativos y que de ellos desprenden lineamientos específicos que están orientados a mejorar la gestión turística municipal a través de la implementación de una gerencia de turismo que cuenta con dos sub gerencias siendo éstas las de servicios turísticos y la de planificación turística y atractivos turísticos.

VI. RECOMENDACIONES

- ✓ Se recomienda a la municipalidad tomar a la presente investigación como un documento base para platear la restructuración de la gestión turística municipal ya que éste ha sido elaborado en función a informacional real obtenida en el trabajo de campo.
- ✓ Se recomienda al gobierno regional, establecer alianzas estrategias que permitan el trabajo conjunto para mejorar la imagen turística de la ciudad de Chachapoyas con la limpieza de los tractivos turísticos, el ordenamiento de transporte público, el mejoramiento del ornato entre otros como la cultura turística.
- ✓ Se recomienda a las instituciones involucradas con la actividad turística promover y facilitar la investigación científica por parte de la universidad ya que esta será la base para establecer estrategias de gestión en sus representadas.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Aguirre, T. &. (2015). *Modelo de gestión turística para promover el desarrollo de la actividad turística en la cabecera parroquial de colonche, Cantón santa Elena, Provincia de Santa Elena, año 2015*. (U. E. Elena, Ed.) Santa Elena: Facultad de Ciencias Administrativas. Recuperado el 25 de octubre de 2019 , de <http://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/2517>
- Alvarado, M. (2018). *La gestión turística municipal y el desarrollo socioeconómico de los pobladores del Distrito de Ilabaya, Provincia Jorge Basadre, periodo 2017*. (U. P. Tacna, Ed.) Tacna, Perú : Facultad de Ciencias Empresariales. Recuperado el 25 de octubre de 2019 , de <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/692/1/Alvarado-Mamani-Melenia.pdf>
- Beltrán, M. (2011). *Impulso de la gestión turística e imagen regional para el desarrollo de Ayacucho*. (U. S. Porres, Ed.) Lima, Perú : Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos. Recuperado el 25 de octubre de 2019 , de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/870/1/beltran_m_e.pdf
- García, C. (2018). *Gestión municipal y desarrollo turístico en el distrito de Ancón de la provincia de Lima, año 2017*. (U. C. Vallejo, Ed.) Perú : Escuela de Posgrado. Recuperado el 25 de octubre de 2019 , de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16193/Garc%C3%ADa_RC_A.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- 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*. (U. D. Coruña, Ed.) Oleiros: Departamento de Sociología y Ciencias Políticas de la Administración. Recuperado el 25 de octubre de 2019 , de https://ruc.udc.es/dspace/bitstream/handle/2183/15797/GilRuiz_Irene_TD_2015.pdf?sequence=5
- Gómez, M. &. (2017). *“Gestión turística municipal y su influencia en la actividad turística de la ciudad de Bagua Grande, Provincia de Utcubamba-Región Amazonas 2011- 2016”*. (U. N. Amazonas, Ed.) Chachapoyas, Perú : Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. Recuperado el 25 de octubre de 2019 ,

de

<http://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/UNTRM/1183/CELICA%20VILCHEZ%20HORNA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Pucio, H. (2013). “*La Gestión del Turismo en Municipios turísticos, (diseño de la agenda de cuestiones)*”. (U. d. Morón, Ed.) Argentina : Instituto de Investigaciones aplicada al Turismo. Recuperado el 25 de octubre de 2019

Valverde, R. (2017). *Plan de Promoción Turística Para El Incremento De La Afluencia De Turistas En El Refugio De Vida Silvestre Laquipampa – Incahuasi. Enero - Setiembre 2016*. (U. P. Baca, Ed.) Chiclayo, Perú : Escuela Profesional de Administracion Hotelera, Turismo, Ecoturismo y Gastronomía. Recuperado el 25 de octubre de 2019 , de <http://repositorio.umb.edu.pe/bitstream/UMB/87/1/Valverde%20Sanchez%20Rosasa%20Yessenia%20Tesis.pdf>

ANEXOS

ENCUESTAS A TURISTAS SOBRE LA IMAGEN TURÍSTICA EN LA CIUDAD DE CHACHAPOYAS

La presente encuesta, es parte de una investigación para realizar una tesis. Está dirigida a los turistas que visitan la ciudad de Chachapoyas. Su colaboración será de gran ayuda para cumplir con el objetivo.

Responda según su parecer las siguientes preguntas. Gracias por su colaboración.

F	M
----------	----------

Género

Edad

Procedencia

1. ¿Cuál fue su motivo de visita a la ciudad de Chachapoyas?

- a. Trabajo
- b. Turismo
- c. Estudios
- d. Visita a amigos
- e. Otros

2. ¿Tiempo de permanencia en la ciudad de Chachapoyas?

- a. 1 día
- b. 2 días
- c. 3 días
- d. 4 días
- e. De 5 a más

3. ¿Chachapoyas le parece una ciudad turística?

- a. Si
- b. No

Porqué:

4. ¿El ornato público de la ciudad de Chachapoyas es adecuado para el turismo?

- a. Si
- b. No

Porqué:

5. ¿Los atractivos turísticos de la ciudad de Chachapoyas son de interés de los turistas?

- a. Si

b. No

Porqué:

6. ¿La ciudad de Chachapoyas muestra limpieza pública?

a. Si

b. No

7. ¿Su servicio de taxi es adecuada para el turista?

a. Si

b. No

Porqué:

8. ¿La población de Chachapoyas es amable con el turista?

a. Si

b. No

Porqué:

9. ¿Existe variedad en su oferta turística?

a. Si

b. No

Porqué:

10. ¿La imagen turística de la ciudad de Chachapoyas es?

a. Muy buena

b. Buena

c. Regular

d. Mala

e. Muy mala

Porqué:

11. ¿Recomendaría Chachapoyas como destino turístico?

a. Si

b. No

Porqué:

12. ¿Qué se debería hacer para mejorar la imagen turística de la ciudad de Chachapoyas?

ENTREVISTA A FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DE CHACHAPOYAS SOBRE GESTIÓN TURÍSTICA MUNICIPAL

Nombre: _____

Cargo: _____

1. ¿Cuál cree que sea la imagen turística de la ciudad de Chachapoyas?

2. ¿La municipalidad contribuye en la imagen turística?

3. ¿Qué actividades de gestión turística realiza la municipalidad?

4. ¿Qué debería hacer la municipalidad para mejorar la imagen turística?

**FICHA DE REGISTRO DOCUMENTAL DE GESTIÓN TURÍSTICA
MUNICIPAL**

Tipo de documento: ROF 2019 (Reglamento Organización y Funciones de una Entidad)
Área a la que pertenece: Gerente Desarrollo Económico Responsable: Johan Portocarrero Ríos
Estado actual: En proyección
<p>Descripción de documento: Se detalla cuáles son las competencias en materia de turismo con que instituciones se articula, cuales son las actividades que se pueden realizaren coordinación el MINCETUR DIRCETUR y todo lo relacionado con turismo así también involucra como está dentro de gerencia con promoción de la inversión porque es el ente o la entidad que emite licencias donde abarca lo que son restaurantes hoteles hospedajes y agencias de turismo.</p> <p>Objetivos: Se está trabajando en un sello de bioseguridad para los destinos turísticos en la región ya que Chachapoyas es el punto de alojamiento de los turistas.</p> <p>Metas: En este año se está tomando en cuenta el PERTUR (Plan estratégico regional de turismo) que ya contamos, ahora estamos a puertas a elaborar el PERTUR provincial para también gestionar, pero eso a partir del PERTUR como recién se ha dado a conocer o recién se ha lanzado a partir del documento Macro tenemos que partir al provincial y de ahí extenderlo a los distritales.</p> <p>Beneficios: Formalización de empresas dedicadas al turismo. Obtener recaudaciones que permite mejorar el sistema urbano y con ello la calidad de los habitantes. Generar actividad económica con el potencial turístico de la ciudad de Chachapoyas como centro de recepción de los turistas.</p> <p>Datos específicos del documento:</p>