

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



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO**

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

**PERFIL DEL TURISTA NACIONAL QUE VISITA
CHACHAPOYAS, 2021**

Autora:

Bach. Magali Salazar Torres

Asesor:

Dr. Adolfo Cacho Revilla

Registro (código de proyecto / tesis)

**CHACHAPOYAS - PERÚ
2023**

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UNTRM



ANEXO 3-H

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UNTRM

1. Datos de autor 1

Apellidos y nombres (tener en cuenta las tildes): SALAZAR TORRES MAGALI
DNI N°: 42443152
Correo electrónico: magi-ca@hotmail.com
Facultad: CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
Escuela Profesional: ADMINISTRACIÓN EN TURISMO

Datos de autor 2

Apellidos y nombres (tener en cuenta las tildes): _____
DNI N°: _____
Correo electrónico: _____
Facultad: _____
Escuela Profesional: _____

2. Título de la tesis para obtener el Título Profesional

PERFIL DEL TURISTA NACIONAL QUE VISITA CHACHAPOYAS, 2021

3. Datos de asesor 1

Apellidos y nombres: CACHO REVILLA ADELFO
DNI, Pasaporte, C.E N°: 41853971
Open Research and Contributor-ORCID (<https://orcid.org/0000-0002-9670-0970>) 0000-0001-8335-4274

Datos de asesor 2

Apellidos y nombres: _____
DNI, Pasaporte, C.E N°: _____
Open Research and Contributor-ORCID (<https://orcid.org/0000-0002-9670-0970>) _____

4. Campo del conocimiento según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos- OCDE (ejemplo: Ciencias médicas, Ciencias de la Salud-Medicina básica-Inmunología)

https://catalogos.concytec.gob.pe/vocabulario/ocde_ford.html
5.02.00 Ciencias Sociales - 5.02.00 Economía Negocios - 5.02.04 Negocios Administración

5. Originalidad del Trabajo

Con la presentación de esta ficha, el(la) autor(a) o autores(as) señalan expresamente que la obra es original, ya que sus contenidos son producto de su directa contribución intelectual. Se reconoce también que todos los datos y las referencias a materiales ya publicados están debidamente identificados con su respectivo crédito e incluidos en las notas bibliográficas y en las citas que se destacan como tal.

6. Autorización de publicación

El(los) titular(es) de los derechos de autor otorga a la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas (UNTRM), la autorización para la publicación del documento indicado en el punto 2, bajo la *Licencia creative commons* de tipo BY-NC: Licencia que permite distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir de su obra de forma no comercial por lo que la Universidad deberá publicar la obra poniéndola en acceso libre en el repositorio institucional de la UNTRM y a su vez en el Registro Nacional de Trabajos de Investigación-RENATI, dejando constancia que el archivo digital que se está entregando, contiene la versión final del documento sustentado y aprobado por el Jurado Evaluador.

Chachapoyas, 08 / noviembre / 2023


Firma del autor 1

Firma del Asesor 1

Firma del autor 2

Firma del Asesor 2

DEDICATORIA

Dedico mi tesis principalmente a Dios, por darme la fuerza necesaria para culminar esta meta.

A mi familia, principalmente a mi esposo e hijos por todo su amor y por motivarme a seguir hacia adelante.

Y, finalmente, a los que no creyeron en mí, con su actitud lograron que tomara más impulso.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar agradezco a mis padres que siempre me han brindado su apoyo incondicional, en especial a mi madre para poder cumplir todos mis objetivos personales y académicos. A mi esposo e hijos, ellos son los que con su cariño me han impulsado siempre a perseguir mis metas y nunca abandonarlas frente a las adversidades.

Le agradezco muy profundamente a los docentes que han sido parte de mi camino universitario, y a todos ellos les quiero agradecer por transmitirme los conocimientos necesarios para hoy poder estar aquí.

Y por último agradecer a la universidad nacional Toribio Rodríguez de Mendoza que me ha exigido tanto, pero al mismo tiempo me ha permitido obtener mi tan ansiado título.

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

PH.D. JORGE LUIS MAICELO QUINTANA
RECTOR

Dr. OSCAR ANDRÉS GAMARRA TORRES
VICERRECTOR ACADÉMICO

Dra. MARÍA NELLY LUJÁN ESPINOZA
VICERRECTORA DE INVESTIGACIÓN

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

VISTO BUENO DEL ASESOR DE TESIS



UNTRM

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

ANEXO 3-L

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 PERFIL DEL TURISTA NACIONAL QUE VISITA CHACHAPOYAS, 2021

del egresado MAGALI SALAZAR TORRES
de la Facultad de CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
Escuela Profesional de ADMINISTRACIÓN EN TURISMO
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, 02 de Noviembre de 2023

Firma y nombre completo del Asesor
Dr. Adolfo Cacho Revilla



JURADO EVALUADOR DE LA TESIS



Mg. CYNTHIA MEDALITH DIAZ PLASENCIA
PRESIDENTE



Mg. JUANA DEL PILAR CONTRERAS PORTOCARRERO
SECRETARIA



Mg. DENNIS BRAYAN BAIQUE TIMANÁ
VOCAL

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS



UNTRM

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

ANEXO 3-Q

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

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

PERFIL DEL TURISTA NACIONAL QUE VISITA CHACHAPOYAS, 2021

presentada por el estudiante ()/egresado (X) MAGALI SALAZAR TORRES

de la Escuela Profesional de ADMINISTRACIÓN EN TURISMO

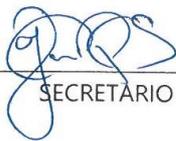
con correo electrónico institucional magi-ca@hotmail.com

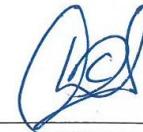
después de revisar con el software Turnitin el contenido de la citada Tesis, acordamos:

- La citada Tesis tiene 10 % 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.
- 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 marzo del 2023


SECRETARIO


PRESIDENTE


VOCAL

OBSERVACIONES:

.....
.....

ACTA DE SUSTENCIÓN DE TESIS



UNTRM

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

ANEXO 3-S

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

En la ciudad de Chachapoyas, el día 10 de MAYO del año 2023, siendo las 11:00 horas, el aspirante: MAGALI SALAZAR TORRES, asesorado por Dr. ADOLFO CACHO REVILLA defiende en sesión pública presencial () / a distancia () la Tesis titulada: PERFIL DEL TURISTA NACIONAL QUE VISITA CHACHAPOYAS 2021, para obtener el Título Profesional de LIC. TURISMO Y ADMINISTRACIÓN, a ser otorgado por la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas; ante el Jurado Evaluador, constituido por:

Presidente: Lic. CYNTHIA MEDALLITH DIAZ PLASENCIA

Secretario: Mg. JUANA DEL PEZAR CONTRERAS PORTOCARRERO

Vocal: Mg. Dennis Brayan Balque Timana

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 () por Unanimidad () / Mayoría ()

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 11:50 horas del mismo día y fecha, el Jurado Evaluador concluye el acto de sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional.


SECRETARIO


VOCAL


PRESIDENTE

OBSERVACIONES:

ÍNDICE

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
AUTORIDADES UNIVERSITARIAS.....	v
VISTO BUENO DEL ASESOR.....	vi
JURADO EVALUADOR.....	vii
CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD.....	viii
ACTA DE SUSTENTACIÓN.....	ix
ÍNDICE.....	x
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.....	19
2.7. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	19
2.8. Análisis de datos.....	19
III. RESULTADOS.....	20
IV. DISCUSIÓN.....	35
V. CONCLUSIONES.....	38
VI. RECOMENDACIONES.....	39
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	40
ANEXOS.....	42

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Edad de los visitantes de la ciudad de Chachapoyas.....	20
Figura 2: Género de los visitantes de la ciudad de Chachapoyas.....	20
Figura 3: Ocupación de los visitantes de los Chachapoyas.....	21
Figura 4: Tenencia de hijos de los visitantes de la ciudad de Chachapoyas.....	21
Figura 5: Nivel de estudios de los visitantes de la ciudad de Chachapoyas.....	22
Figura 6: Estado civil de los visitantes de la ciudad de Chachapoyas.....	22
Figura 7: Lugar de residencia de los visitantes de la ciudad de Chachapoyas.....	23
Figura 8: Tiempo de planificación del viaje de los visitantes de la ciudad de Chachapoyas.....	23
Figura 9: Motivo principal de viaje de los visitantes de la ciudad de Chachapoyas....	24
Figura 10: Medios de comunicación por el cual se informaron los visitantes de la ciudad de Chachapoyas.....	24
Figura 11: Tiempo de permanencia de los visitantes de la ciudad de Chachapoyas....	25
Figura 12: Número de integrantes del grupo de familiares o amigos que acompañan el viaje de los visitantes de la ciudad de Chachapoyas.....	25
Figura 13: Gasto presupuestado y/o realizado por los visitantes de la ciudad de Chachapoyas.....	26
Figura 14: Tipo de servicio usado por los visitantes para llegar a la ciudad de Chachapoyas.....	26
Figura 15: Opinión sobre los servicios de información turística.....	27
Figura 16: Opinión sobre señalización turística en el circuito.....	27
Figura 17: Opinión sobre seguridad para los turistas en el circuito.....	28
Figura 18: Opinión sobre vía de acceso a los atractivos.....	28
Figura 19: Opinión sobre sendero interno del circuito.....	29

Figura 20: Opinión sobre los miradores y zonas de descanso.....	29
Figura 21: Opinión de la limpieza de los espacios públicos.....	30
Figura 22: Opinión sobre los servicios higiénicos.....	30
Figura 23: Opinión sobre el servicio de estacionamiento.....	31
Figura 24: Nivel de satisfacción de los visitantes de la ciudad de Chachapoyas respecto a los servicios de hospedaje.....	31
Figura 25: Nivel de satisfacción de los visitantes de la ciudad de Chachapoyas respecto a los servicios de restaurante.....	32
Figura 26: Nivel de satisfacción de los visitantes de la ciudad de Chachapoyas respecto a los servicios de guías de turismo.....	32
Figura 27: Nivel de satisfacción de los visitantes de la ciudad de Chachapoyas respecto a los servicios de agencias de viaje y turismo.....	33
Figura 28: Nivel de satisfacción de los visitantes de la ciudad de Chachapoyas respecto a los servicios de transporte.....	33
Figura 29: Nivel de satisfacción de los visitantes de la ciudad de Chachapoyas respecto a los servicios de comunicaciones.....	34
Figura 30: Aspectos que a los visitantes de la ciudad de Chachapoyas les gustaría que se implemente o mejore.....	34

RESUMEN

La investigación titulada Perfil del turista nacional que visita Chachapoyas, 2021, que tuvo como objetivo general determinar el perfil del turista nacional que visita Chachapoyas, 2021; en dicha investigación fue descriptiva de enfoque cuantitativo, de diseño transversal. Concluyendo que las características socioeconómicas de los turistas nacionales que visitan Chachapoyas son adultos jóvenes de 31 a 50 años con ligera inclinación en porcentaje al género masculino, con grado de instrucción superior, de ocupación independiente o de sector privado en un 60% con un gasto promedio de mil soles. Sus principales motivos de viaje es el turismo, los turistas provenientes de la ciudad de Lima encargan la organización de su viaje a agencias y operadoras de turismo y los turistas de regiones fronterizas y cercanas al área de estudio lo organizan de manera independiente, tomando los servicios de agencias de viajes locales para realizar algunos de sus circuitos. Viajan en grupos de 3 a 5 personas que son considerados grupo de familias o amigos. Las motivaciones de turismo son la naturaleza vinculados a atractivos como Gocta y la cultura a atractivos como Kuelap, buscan involucrarse con actividades vivenciales y existe un alto nivel de satisfacción con los servicios de alojamiento, agencias de viajes y alimentación, así mismo sugieren la mejora de la accesibilidad e implementación audiovisual en algunos atractivos.

Palabras claves turista: perfil del turista, oferta turística, destino, demanda

ABSTRACT

The research entitled Profile of the national tourist who visits Chachapoyas, 2021, whose general objective was to determine the profile of the national tourist who visits Chachapoyas, 2021; In this research, it was descriptive of a quantitative approach, with a cross-sectional design. Concluding that the socioeconomic characteristics of the national tourists who visit Chachapoyas are young adults from 31 to 50 years old with a slight inclination in percentage to the male gender, with a higher education degree, independent occupation or private sector in 60% with an average expenditure of a thousand suns Their main reasons for traveling is tourism, tourists from the city of Lima entrust the organization of their trip to tourism agencies and operators and tourists from border regions and those close to the study area organize it independently, taking the services of local travel agencies to carry out some of their circuits. They travel in groups of 3 to 5 people who are considered a group of families or friends. The motivations of tourism are nature linked to attractions such as Gocta and culture to attractions such as Kuelap, they seek to get involved with experiential activities and there is a high level of satisfaction with accommodation services, travel agencies and food, they also suggest the improvement of accessibility and audiovisual implementation in some attractions.

Tourist keywords: tourist profile, tourist offer, destination, demand

I. INTRODUCCIÓN

Sotelo (2019), investiga el perfil de turistas desde el punto de vista de su definición de potencial, segmento en Sierra de la Ventana, analiza sus características demográficas y socioeconómicas, gastos en el destino con el fin de definir el segmento del mercado de acuerdo al perfil de la demanda. La investigación es de enfoque mixto, descriptivo correlacional; llegándose a concluir que los turistas que visitan el destino son adultos jóvenes entre 31 y 45 y adultos maduros de 46 a 60, son de segmento familiar compuesto por tres integrantes y parejas, se caracterizan por su buen nivel educativo, su empleabilidad es en el sector privado (dependientes e independientes) su procedencia es nacional, registran por lo menos más de una visita al destino, su viaje tienen como finalidad el descanso y la observación de paisajes; como principal actividad tienen la visita al parque provincial Ernesto Tomquise y a los pueblos de la comarca serrana.

Balbuena, et al (2018), en su estudio del perfil del turista en la Mancomunidad Bosque Seco en Ecuador, se propone fomentar el bienestar y el turismo en esta área de estudio, buscando soluciones sociales, ambientales y económicas. Se realizó una investigación mixta (cualitativa y cuantitativa), se analiza las características del visitante en MBS para ello se aplica el muestro no probabilístico causal. Como resultados se indica que los visitantes desplazados en el área estudiada son nacionales de procedencia cercana, viajan de manera individual y la permanencia es de tipo excursión (un día), visitan recursos culturales y se interesan por actividades ligadas al deporte y la aventura.

Molina (2018), analiza el grado de satisfacción y el perfil del turista que visita el centro histórico de Quito, el método utilizado fue tomado del CESTUR que plantea el perfil sociodemográfico para caracterizar al cliente que hace uso de bienes y servicios teniendo en cuenta su nacionalidad, residencia, edad, sexo y nivel de educación; Molina concluye que el perfil del turista nacional del centro histórico de Quito los define como jóvenes entre 18 a 35 años de edad, de género femenino en su mayoría, se caracteriza por tener educación superior, les interesa el patrimonio cultural, en su mayoría son estudiantes universitarios y empleados de empresas privadas; sus ingresos oscilan entre trescientos a ochocientos dólares mensuales.

Alvarado y Astudillo (2016), realizan un análisis del perfil de turistas en Montañita, Santa Elena, Ecuador con el fin de buscar caracterizarlos para beneficiar a la planta de servicios turísticos; en el estudio se utilizó el método mixto, cualitativo y cuantitativo, la investigación fue descriptiva y explicativa, utilizándose técnicas de observación, encuestas y entrevistas. Se concluye que el área de estudio es de gran potencial turístico y que es necesario que se mejore la administración y organización por parte del gobierno local. La capacidad de carga física actualmente es elevada en temporadas altas lo cual repercute en los recursos. Los comuneros unen esfuerzos para trabajar en bien y satisfacción de los visitantes y que esto los genere beneficios económicos.

Flores y Córdova (2021), se plantean determinar el perfil y la percepción del turista mochilero en la provincia de San Martín; la investigación es básica, cuantitativa y no experimental; se trabajó con 182 turistas; y se pudo concluir que los mochileros por su procedencia es venezolano y chileno, en un ratio etario de 18 y 29 años, varones de estudio técnico o trabajadores independientes con un ingreso de \$1000 - \$2500, hacen uso de líneas aéreas para su transporte, su viaje es en pareja, su promedio de gasto es entre 500 a 2000 dólares, su principal medio de comunicación e información son las redes sociales, busca conocer lugares nuevos.

Vidaurre (2020), con su estudio busca determinar el perfil del turista nacional al Santuario Histórico Bosque de Pómac en Lambayeque. Su principal método de investigación fue el descriptivo y la técnica de la encuesta. Sostiene que los resultados encontrados son de relevancia e importancia ya que estos plantean lineamientos a la administración del área protegida y a los autores del turismo para proponer acciones que den beneficios al área natural protegida.

Velázquez y Vicente (2018), en su estudio se plantean identificar el perfil del turista para poder diversificar la oferta del Santuario Histórico Bosque de Pómac, la investigación fue descriptiva no experimental y se aplicó el estudio a 67 turistas, se manejaron técnicas como encuestas y entrevistas y se concluye que la oferta turística existente en Pomac es deficiente, teniendo en cuenta que el turista desea desarrollar actividades no convencionales conociendo nuevas rutas.

Rojas (2017), en su investigación se plantea determinar las características del perfil del visitante a Lunahuaná. El estudio es descriptivo y los resultados muestran que en su mayoría son estudiantes universitarios entre 18 y 26 años, solteros y el principal centro de procedencia es Lima. Se concluye que la calidad de servicios brindados en Lunahuaná son buenos y los visitantes tienen por opción el retornar a realizar las actividades que les propone la oferta.

Llaja (2019), investiga el perfil del turista que visita Kuélap y Machu Pichu, esta es una investigación descriptiva y comparativa entre dos atractivos turísticos, se llegó a concluir que los turistas nacionales visitan Kuelap por el teleférico que le dio un valor agregado desde el 2017, la mayor afluencia es en días festivos y hacen uso de hoteles de 2 a 3 estrellas; el arribo es por medio terrestre.

Para la investigación se formuló el siguiente problema ¿Cuál es el perfil del turista nacional que visita Chachapoyas?

El objetivo general fue Determinar el perfil del turista nacional que visita Chachapoyas, 2021; los objetivos específicos identificar las características socio económicas del turista nacional que visita Chachapoyas, 2021; Conocer las motivaciones y planificación del viaje del turista nacional que visita Chachapoyas, 2021; Identificar los gustos y preferencias del turista nacional que visita Chachapoyas, 2021.

II. MATERIAL Y MÉTODOS

2.1. Objeto de estudio

Perfil del turista

2.2. Variable de estudio

Variable 01: perfil del turista nacional

2.3. Tipo de estudio

Descriptivo

2.4. Diseños de la investigación

Transversal

2.5. Población

P1: 35 261 turísticas que visitan Kuelap en los meses de enero a agosto del 2021. Fuente MINCETUR

Muestra

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

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

Donde:

n= tamaño de la muestra

Z= nivel de confianza

P= variabilidad positiva (0.95)

q= variabilidad negativa (0.05)

N= Tamaño de la población

e= precisión o error

2.6.Muestra y muestreo

M1: Aplicando la formula se tomará en su totalidad a 715 turistas que visitan Kuelap.

$$n = \frac{(1.960)^2(0.05)(0.95)(35261)}{(35261)(0.05)^2+(1.960)^2(0.05)(0.95)}=715,1$$

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

La investigación fue descriptiva de enfoque cuantitativo, de diseño transversal que tuvo como finalidad caracterizar los gustos, preferencias que tienen los turistas nacionales desde su momento de organización, ejecución de viaje y pos viaje a la ciudad de Chachapoyas; para ello se elaboro una encuesta siguiendo la metodología utilizada por IPERÚ para elaborar los perfiles de turistas nacionales a lugares específicos, así mismo se tomarán las muestras en épocas distintas del año y en diversos lugares como terminales, hoteles y atractivos, que nos permitió tener una información confiable para la elaboración del perfil.

2.8.Análisis de datos

Los datos fueron tomados según la muestra en diversos puntos de la ciudad de Chachapoyas, estos fueron procesados en tablas y figuras estadísticas para posteriormente ser analizados haciendo uso del método analítico para poder demostrar cuál es el perfil del turista que visita la ciudad de Chachapoyas, 2021.

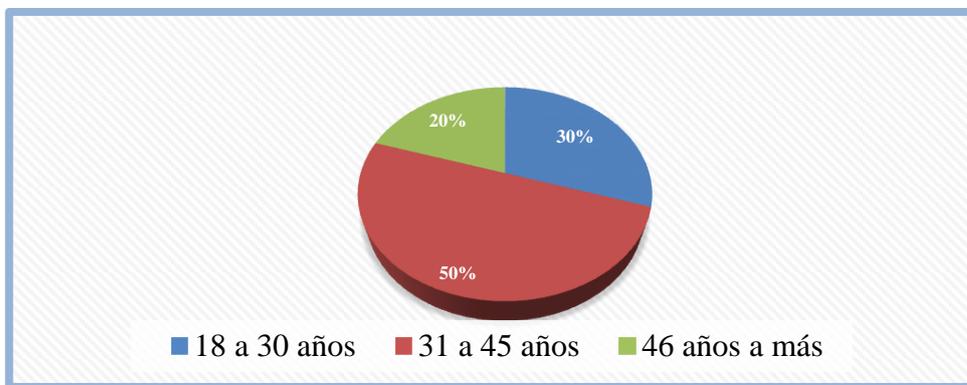
III. RESULTADOS.

Resultados del perfil del turista nacional que visita Chachapoyas

Para identificar el perfil del turista que visita la ciudad de Chachapoyas se aplicó una encuesta a 715 turistas que visitaron esta ciudad durante el año 2021 y enero, febrero y marzo del 2022. Se ha logrado identificar el perfil socioeconómico, organización y planificación del viaje y gustos y preferencias durante su visita. Los resultados son los siguientes:

Figura 1

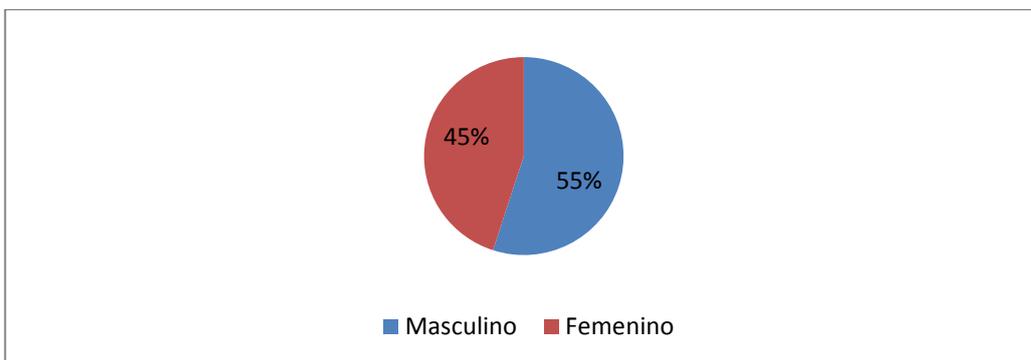
Edad de los visitantes de la ciudad de Chachapoyas



El 50% de los visitantes de Chachapoyas tienen un rango de edad desde los 31 a 45 años de edad, el 30% de los visitantes tienen entre 18 y 30 años de edad, mientras que el 20% restante tienen más de 46 años.

Figura 2

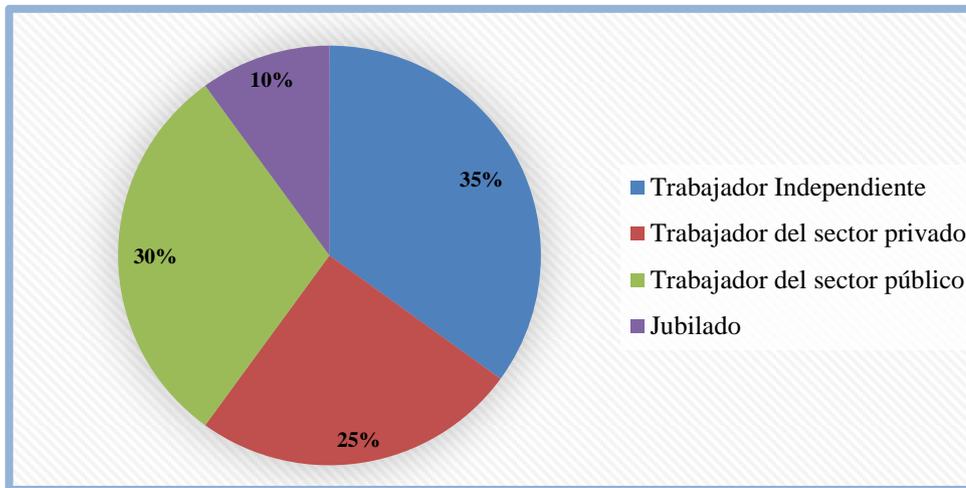
Género de los visitantes de la ciudad de Chachapoyas



Del total de los visitantes el 55% pertenecen al género masculino, y el 45% corresponden al género femenino.

Figura 3

Ocupación de los visitantes de los Chachapoyas



El 35% de los visitantes de Chachapoyas son trabajadores independientes, el 30% de ellos trabajan para el sector público, mientras que el 25% pertenecen al sector privado y 10% son jubilados.

Figura 4

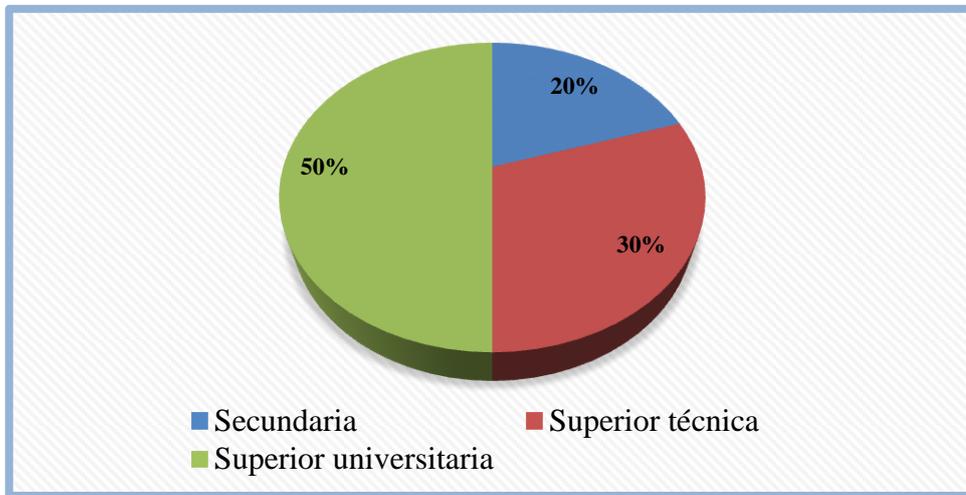
Tenencia de hijos de los visitantes de la ciudad de Chachapoyas



El 55% de los visitantes de Chachapoyas si tienen hijos y el 45% de ellos no tienen hijos.

Figura 5

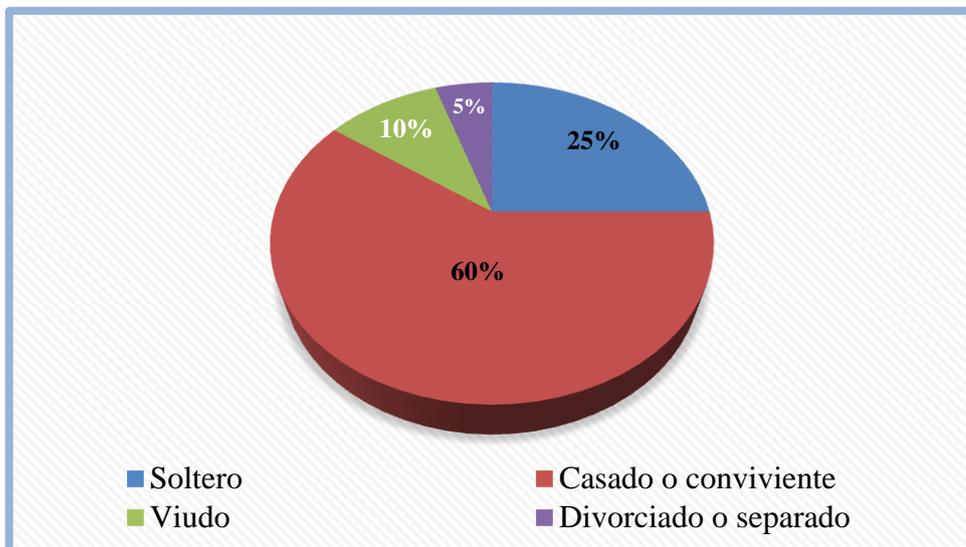
Nivel de estudios de los visitantes de la ciudad de Chachapoyas



Del total de los visitantes el 50% cuentan con educación superior universitaria, el 30% de tienen educación superior técnica y el 20% solo cuentan con educación secundaria.

Figura 6

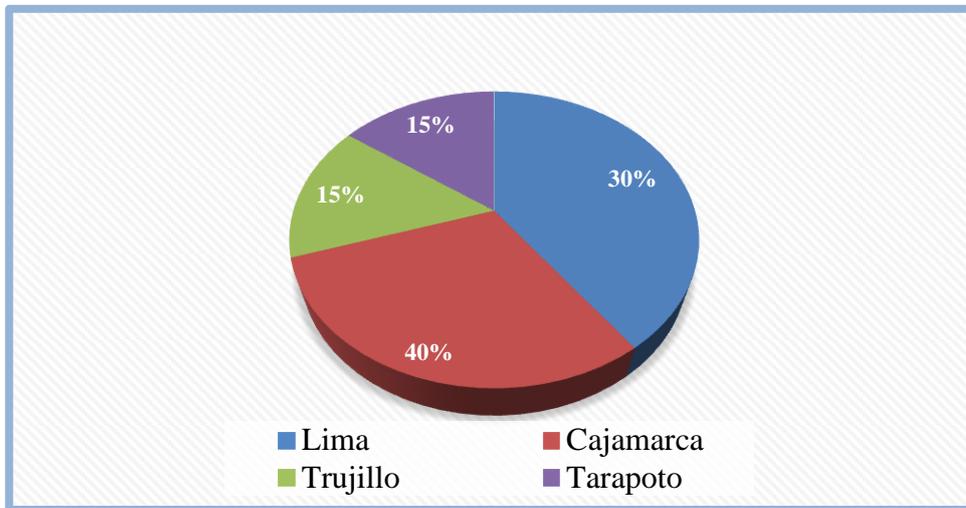
Estado civil de los visitantes de la ciudad de Chachapoyas



Del 100% de los visitantes el 60% es casado o conviviente, el 25% se encuentra soltero, el 10% esta viudo y solo el 5% de ellos está divorciado o separado.

Figura 7

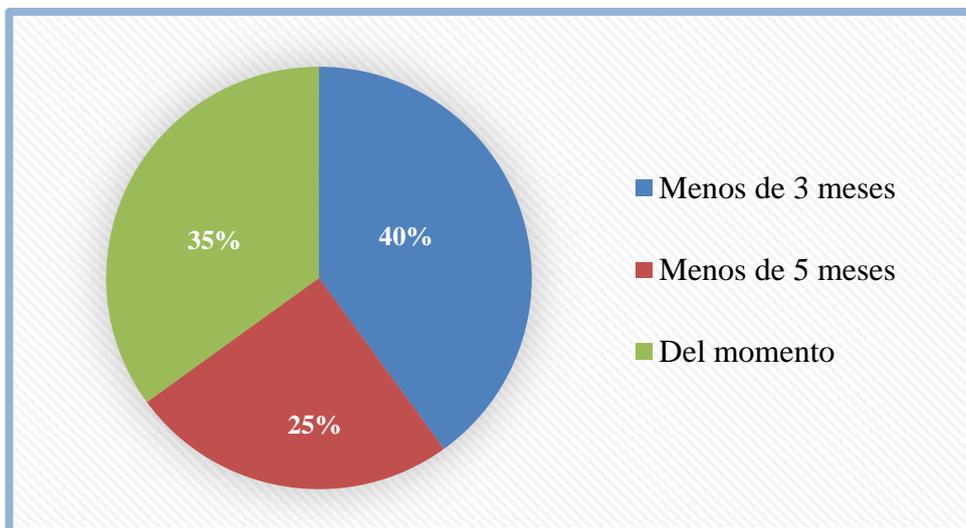
Lugar de residencia de los visitantes de la ciudad de Chachapoyas



El 40% de los visitantes provienen de la ciudad de Lima, el 30% son de Cajamarca, mientras que el 15% son de Trujillo y Tarapoto respectivamente.

Figura 8

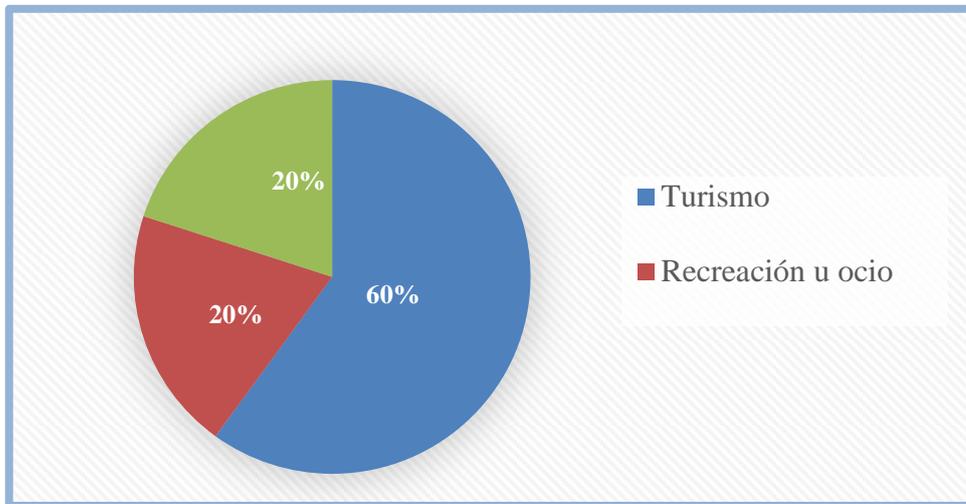
Tiempo de planificación del viaje de los visitantes de la ciudad de Chachapoyas



El 40% de los visitantes planificaron su viaje con menos de 3 meses de anticipación, el 35% de ellos realizaron su viaje del momento y el 25% planificaron su viaje con menos 5 meses de anticipación.

Figura 9

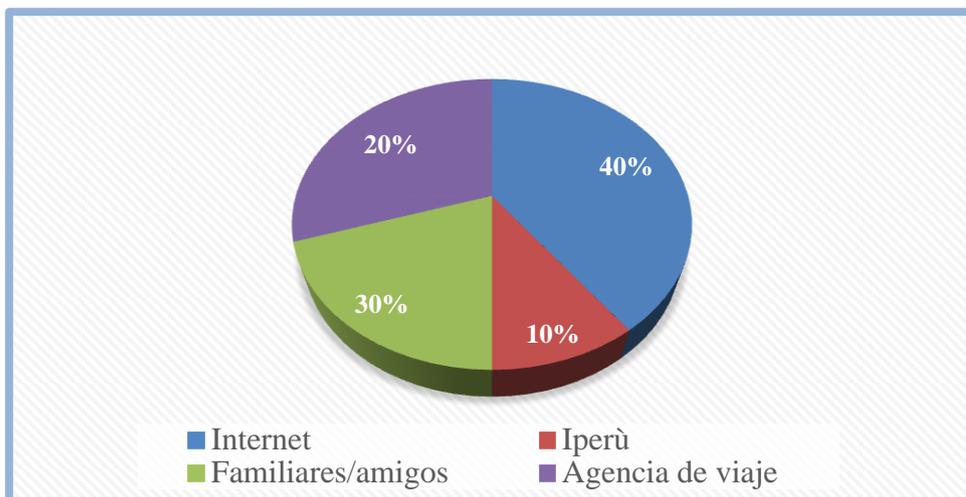
Motivo principal de viaje de los visitantes de la ciudad de Chachapoyas



El 60% de los visitantes arribaron a Chachapoyas por turismo, el 20% decidieron venir por recreación u ocio y el 20% restante llegaron a visitar familiares y/o amigos.

Figura 10

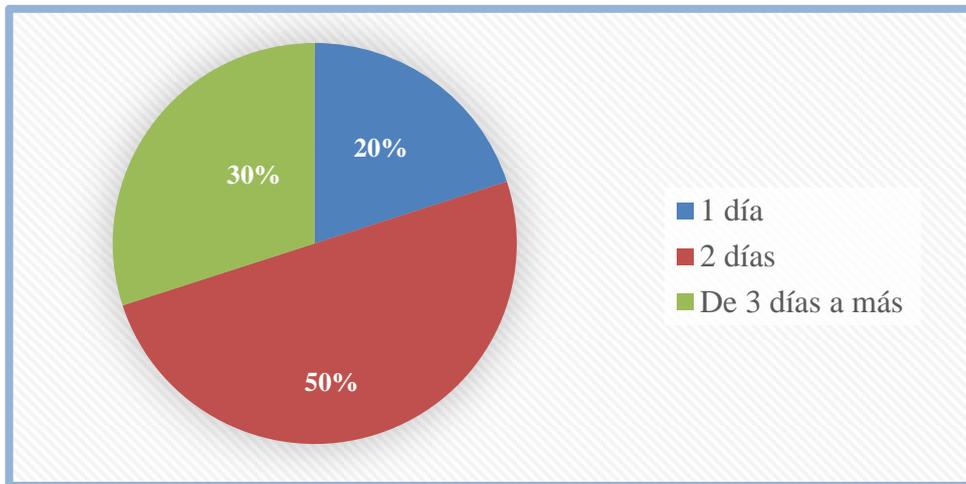
Medios de comunicación por el cual se informaron los visitantes de la ciudad de Chachapoyas.



De todos los visitantes el 40% se informaron de la ciudad de Chachapoyas por medio de internet, el 30% se informaron por agencias de viaje, mientras que el 20% se informaron por amigos o familiares y el 10% se informó a través de Iperù.

Figura 11

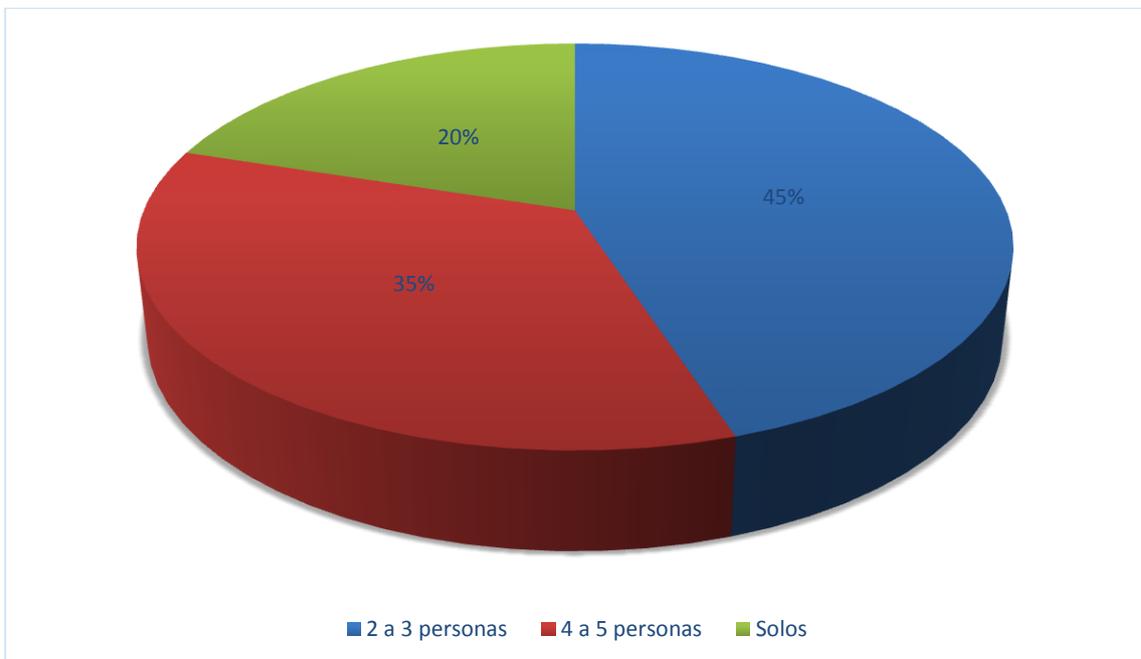
Tiempo de permanencia de los visitantes de la ciudad de Chachapoyas



El 50% de los visitantes permanecieron en Chachapoyas 2 días, el 30% estuvieron de 3 a más días en Chachapoyas, mientras que el 20% solo se quedaron 1 día.

Figura 12

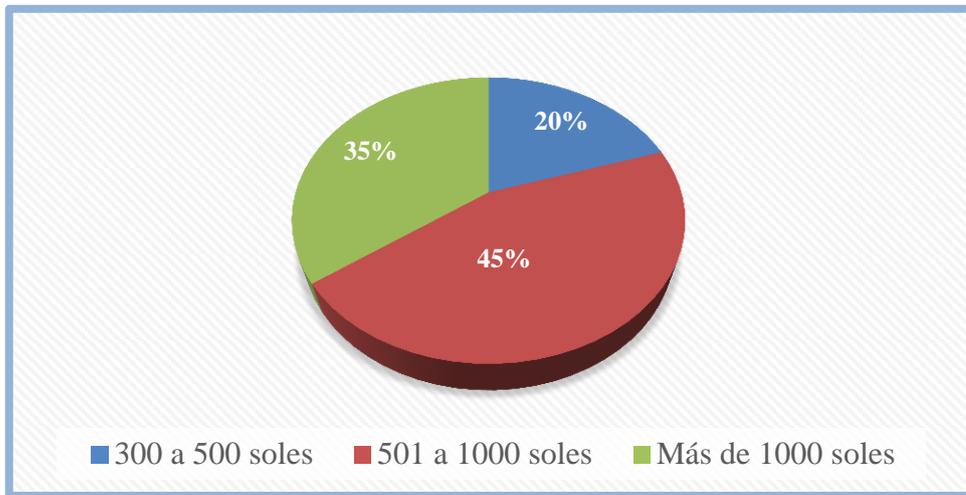
Número de integrantes del grupo de familiares o amigos que acompañan el viaje de los visitantes de la ciudad de Chachapoyas



El 45% de los visitantes viajan en grupos de 2 a 3 personas, el 35% integran grupos de 4 a 5 personas y el 20% viajan solos.

Figura 13

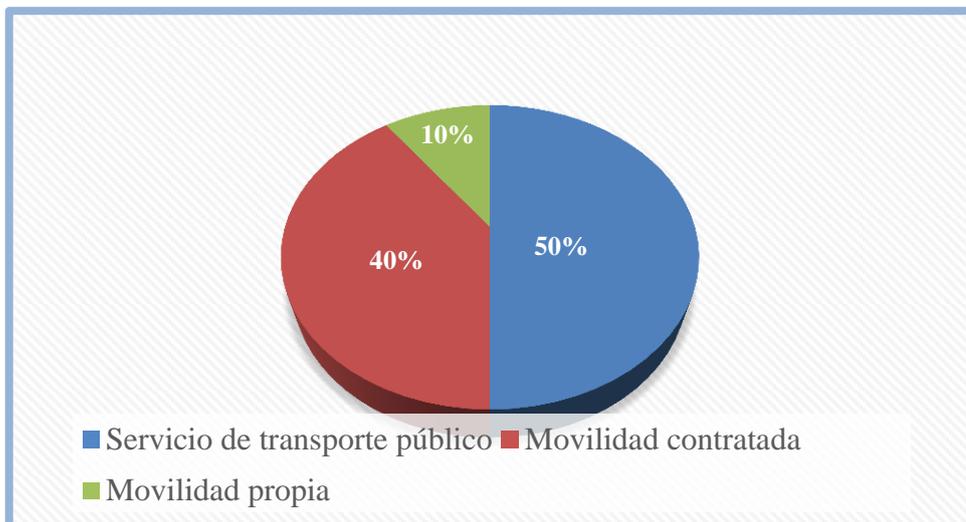
Gasto presupuestado y/o realizado por los visitantes de la ciudad de Chachapoyas



El 45% de los visitantes presupuestaron y/o gastaron entre 501 a 1000 soles, el 35% gastaron y/o presupuestaron más de 1000 soles y el 20% presupuestaron y/o gastaron entre 300 a 500 soles en su viaje.

Figura 14

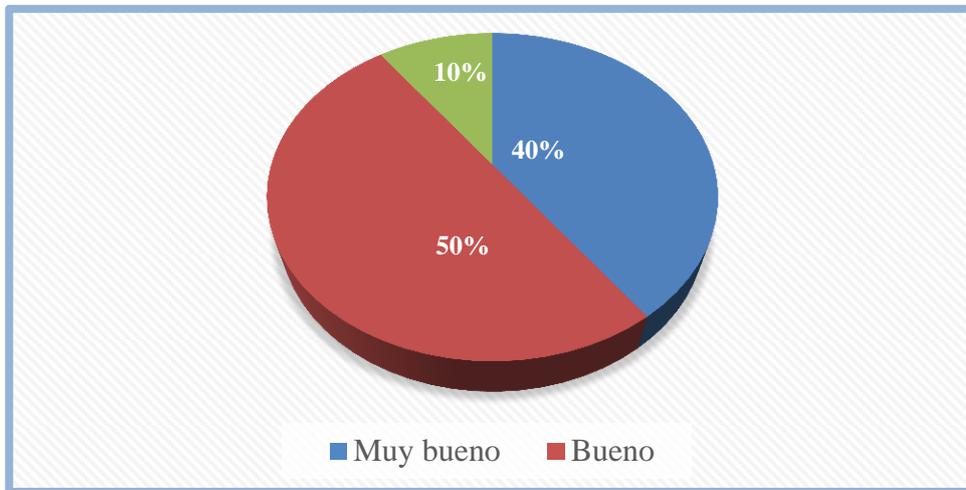
Tipo de servicio usado por los visitantes para llegar a la ciudad de Chachapoyas



El 50% hicieron uso del servicio de transporte público, el 40% contrataron movilidad y el 10% hizo uso de su movilidad.

Figura 15

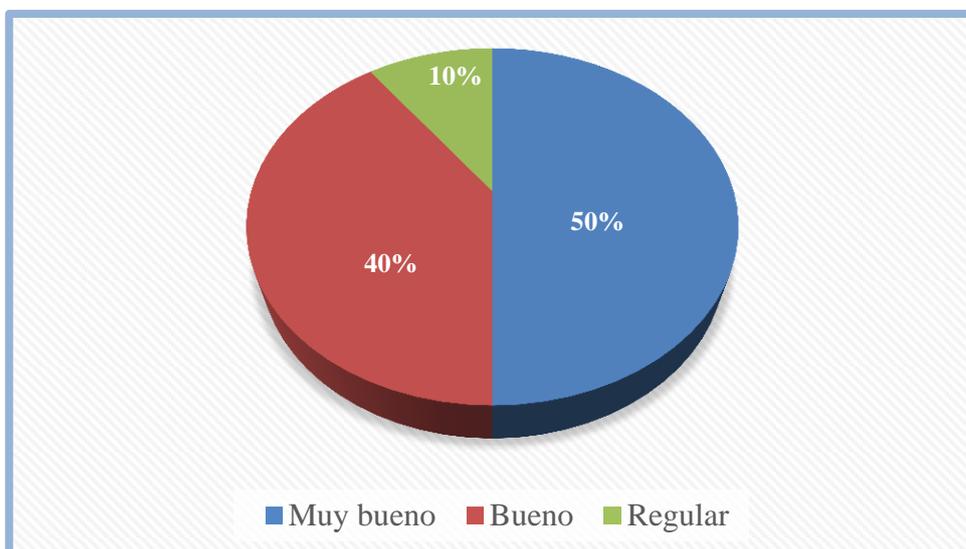
Opinión sobre los servicios de información turística



El 50% opina que el servicio de información turística es bueno, el 40% cree que es muy bueno, mientras un 10% opina que el servicio es regular.

Figura 16

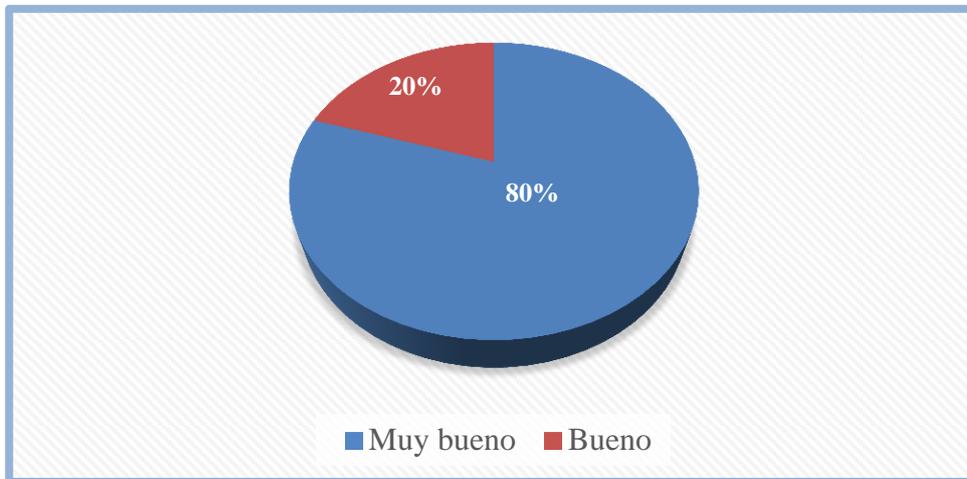
Opinión sobre señalización turística en el circuito



El 50% de los visitantes opina que la señalización es muy buena, el 40% opina que es buena y solo el 10% cree que es regular.

Figura 17

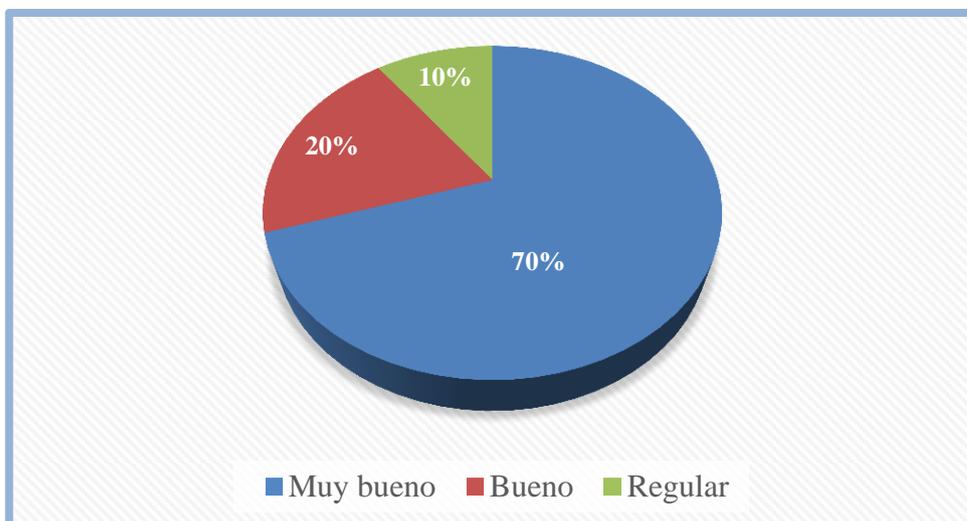
Opinión sobre seguridad para los turistas en el circuito



De todos los visitantes, el 80% opina que la seguridad del circuito es muy buena, mientras que el 20% opina que es buena.

Figura 18

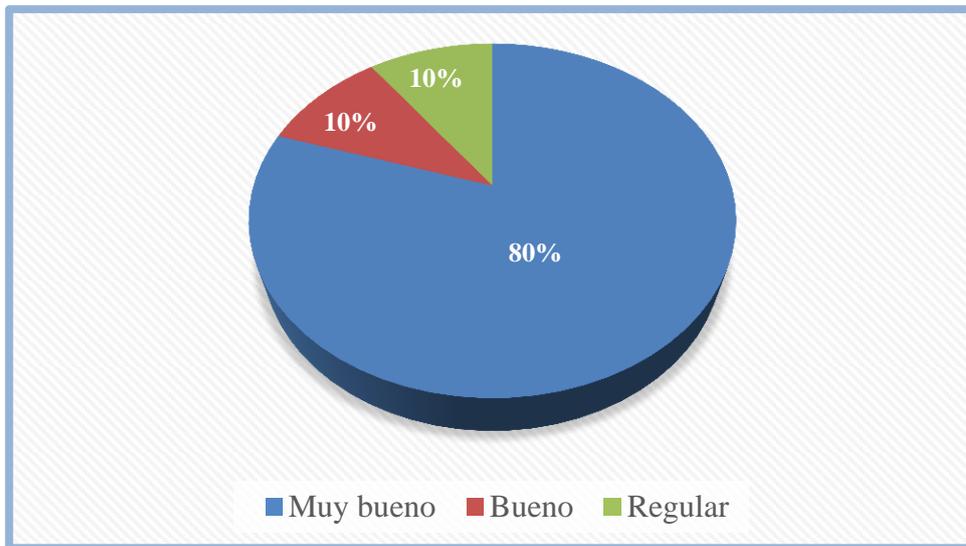
Opinión sobre vía de acceso a los atractivos



El 70% de los visitantes opina que la vía de acceso a los atractivos es muy buena, mientras que el 20% opina que la vía es buena y solo el 10% opina que es regular.

Figura 19

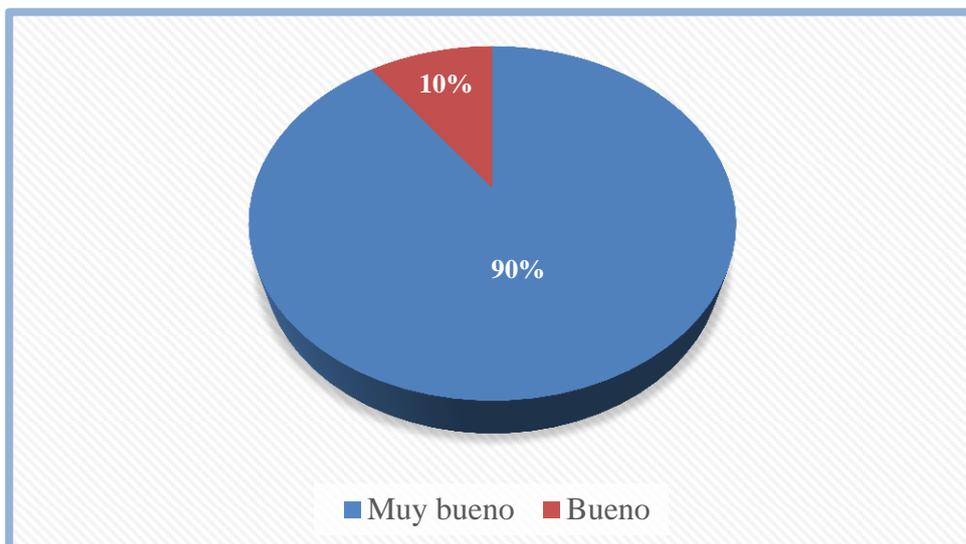
Opinión sobre sendero interno del circuito



El 80% de los encuestados cree que el sendero interno del circuito es muy bueno, un 10% opina que es bueno y el 10% restante opina que el sendero es regular.

Figura 20

Opinión sobre los miradores y zonas de descanso



El 90% de los visitantes opina que los miradores y zonas de descanso son muy buenas, y el solo el 10% cree que son buenas.

Figura 21

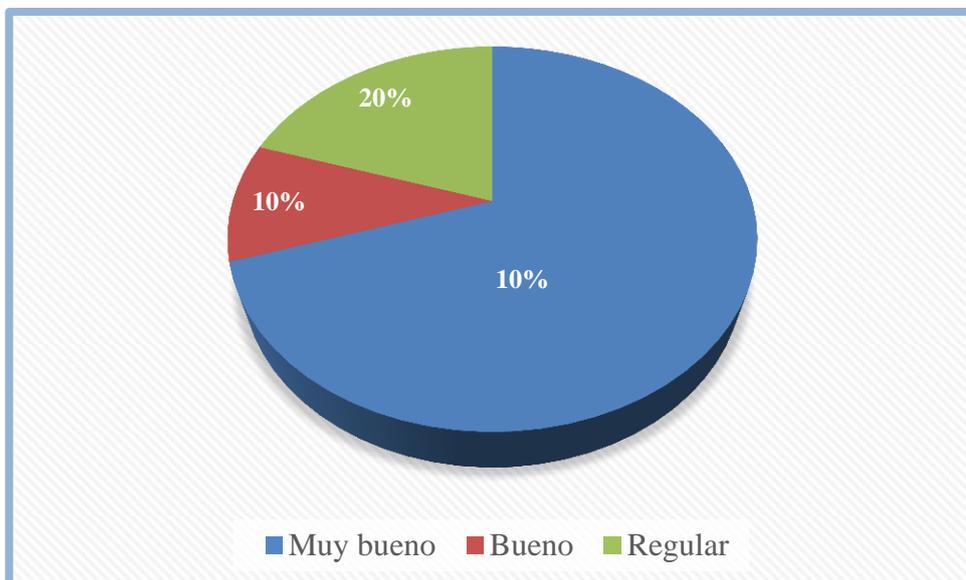
Opinión de la limpieza de los espacios públicos



El 100% de los visitantes opina que la limpieza de los espacios públicos es muy buena.

Figura 22

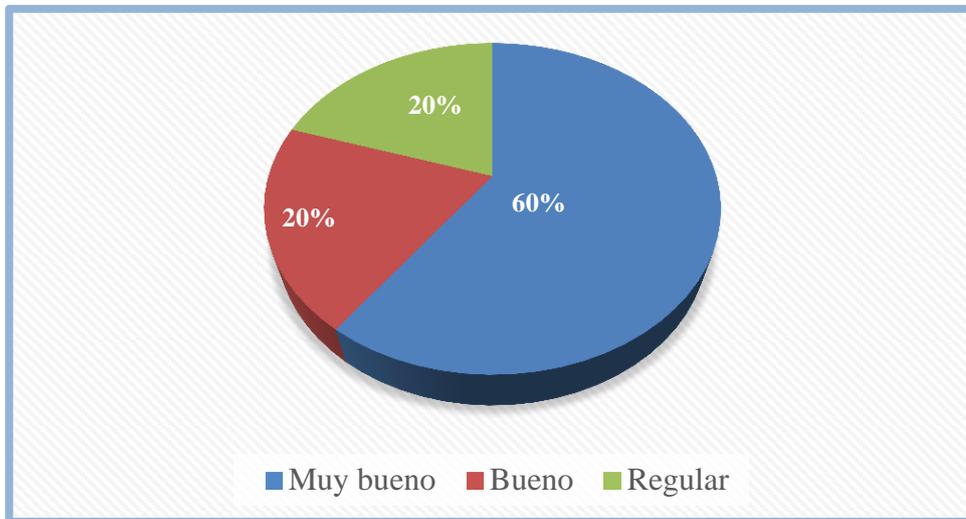
Opinión sobre los servicios higiénicos



El 70% de los visitantes opina que los servicios higiénicos son muy buenos, el 20% opina que es regular, y el 10% cree que son buenos.

Figura 23

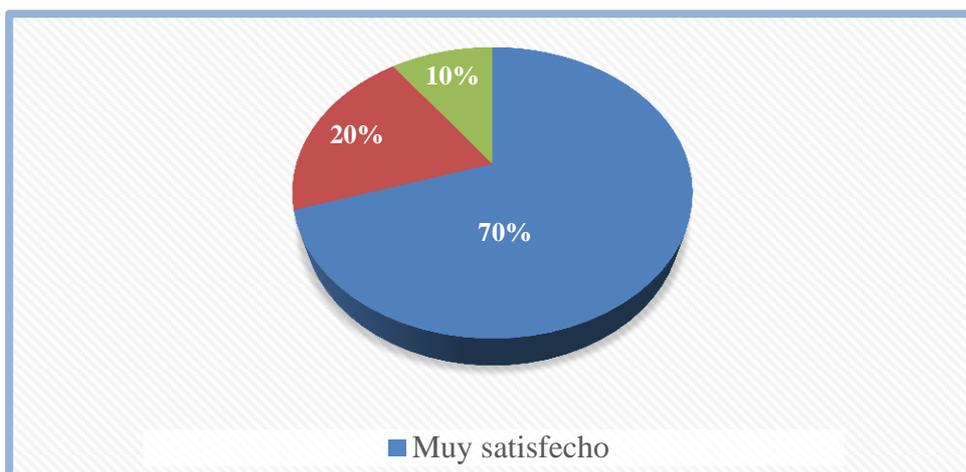
Opinión sobre el servicio de estacionamiento



El 60% de los visitantes opina que los estacionamientos son muy buenos, el 20% creen que son buenos, mientras el 20% que queda cree que son regulares.

Figura 24

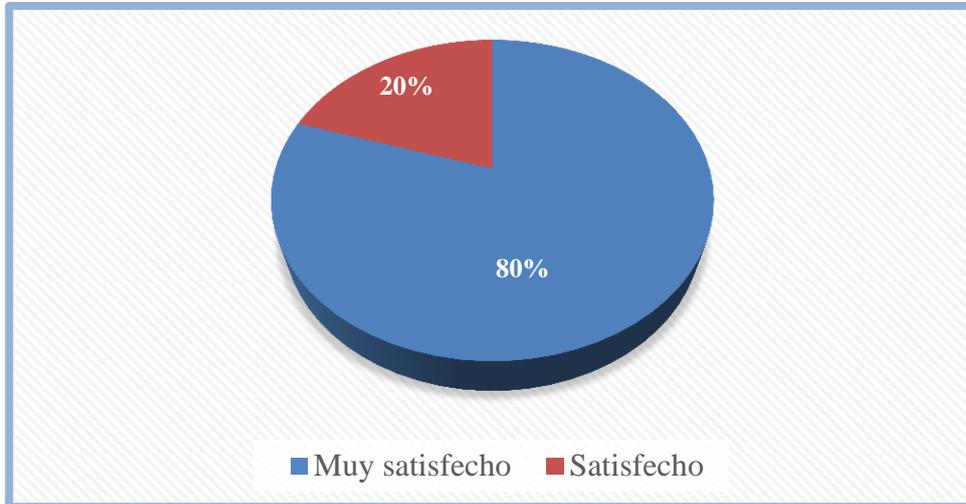
Nivel de satisfacción de los visitantes de la ciudad de Chachapoyas respecto a los servicios de hospedaje



El 70% de los visitantes de la ciudad de Chachapoyas se encuentra muy satisfechos con el servicio de hospedaje, el 20% está satisfecho y solo el 10% se encuentra medianamente satisfecho.

Figura 25

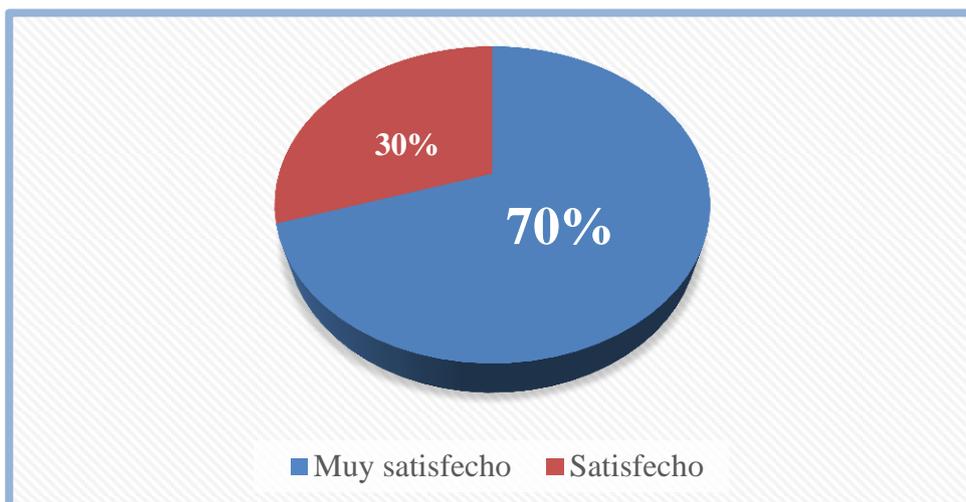
Nivel de satisfacción de los visitantes de la ciudad de Chachapoyas respecto a los servicios de restaurante



El 80% de los visitantes se encuentran muy satisfechos con el servicio de restaurantes y el 20% están satisfechos.

Figura 26

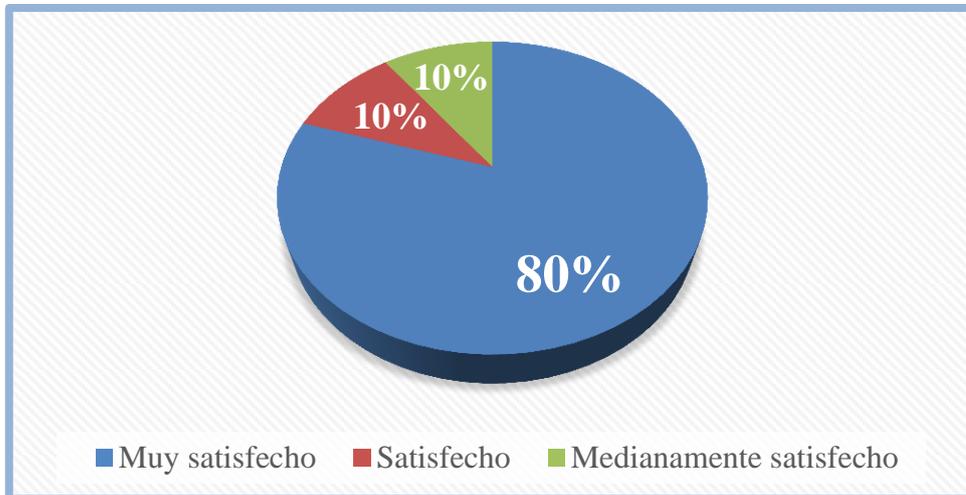
Nivel de satisfacción de los visitantes de la ciudad de Chachapoyas respecto a los servicios de guías de turismo



El 70% de los visitantes están muy satisfechos con el servicio de guías de turismo y el 30% se encuentran satisfechos.

Figura 27

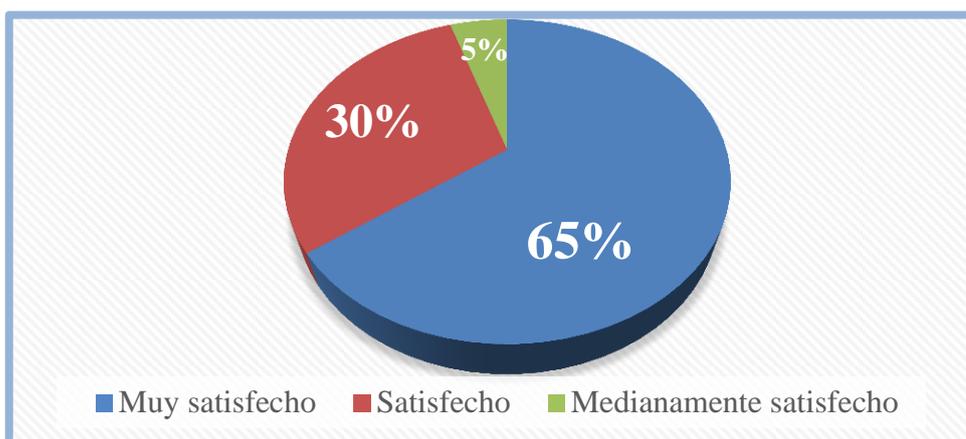
Nivel de satisfacción de los visitantes de la ciudad de Chachapoyas respecto a los servicios de agencias de viaje y turismo



El 80% de los visitantes se sienten muy satisfechos con los servicios de agencias de viaje y turismo, el 10% se encuentra satisfecho y el 10% restante esta medianamente satisfecho ante dichos servicios.

Figura 28

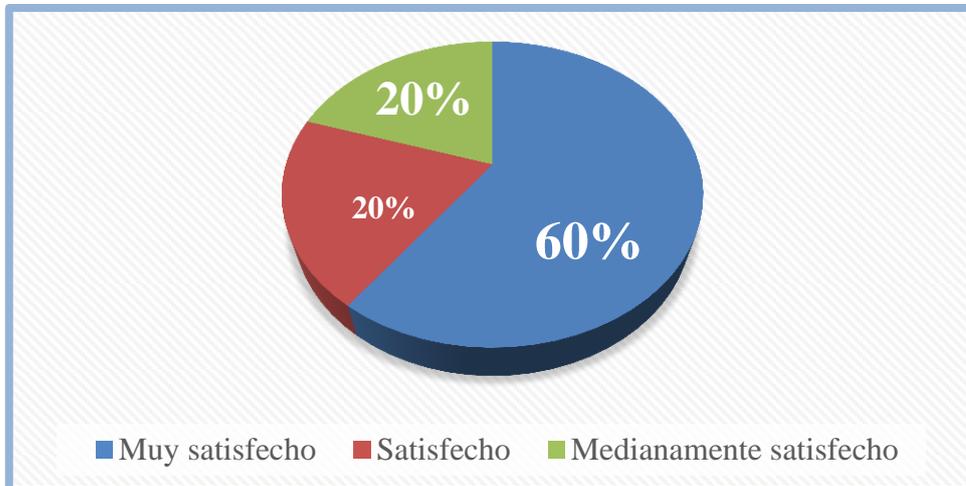
Nivel de satisfacción de los visitantes de la ciudad de Chachapoyas respecto a los servicios de transporte



El 65% de los encuestados se encuentran muy satisfechos con el servicio de transporte, el 30% se sienten satisfechos y solo el 5% están medianamente satisfechos.

Figura 29

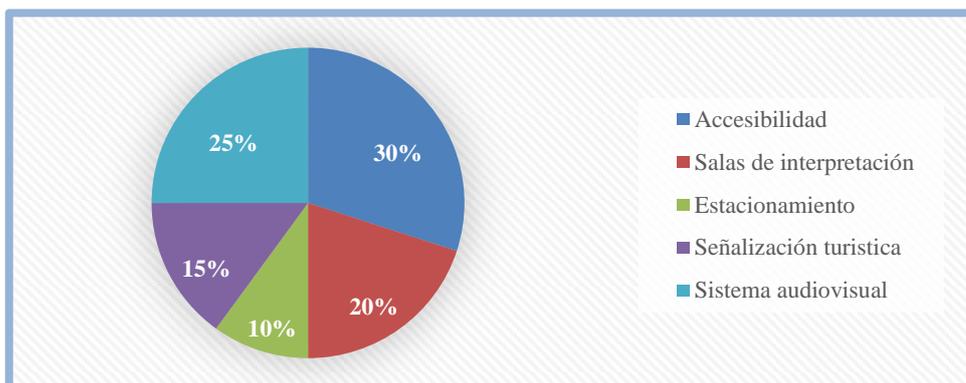
Nivel de satisfacción de los visitantes de la ciudad de Chachapoyas respecto a los servicios de comunicaciones



El 60% de los encuestados se encuentran muy satisfechos con el servicio de comunicaciones, el 20% se sienten satisfechos y el otro 20% esta medianamente satisfechos.

Figura 30

Aspectos que a los visitantes de la ciudad de Chachapoyas les gustaría que se implemente o mejore.



Según los datos mostrados en el gráfico el 30% de los encuestados desean que se mejore la accesibilidad, el 25% desea que se implemente un sistema audiovisual, el 20% prefiere que se implemente salas de interpretación mientras que el 15% y 10% quiere que se mejore la señalización turística y el estacionamiento respectivamente.

IV. DISCUSIÓN

Como parte del proceso de planificación de un destino turístico y que permita organizar de una manera planificada la actividad turística es necesario conocer las características de la demanda, teniendo en cuenta los factores socioeconómicos como aspectos demográficos, profesión, grado de instrucción, empleo que son elementos importantes para la toma de decisiones, así mismo en cuanto a los aspectos relacionado con la organización de los viajes enfocados a la manera de organizarlos, tiempo y otros elementos y así como los gustos y preferencias durante la visita, permitirán que se puedan establecer planes y estrategias competitivos para posicionar un producto turístico. La superestructura encargada de regularizar la actividad turística encarga realizar las investigaciones para contar con estos documentos de gestión que se consideran importantes en un proceso de planificación turística de destinos.

La presente tesis se puede discutir con los siguientes autores:

Sotelo (2019), elabora un perfil del turista potencial para el destino turístico Sierra de la Ventana; el autor investiga las características demo sociales y socioeconómicas, gasto en el destino y los enmarca dentro de un segmento de mercado de acuerdo a sus características. Sus principales resultados evidencian que los turistas son adultos jóvenes entre 31 y 34 años y adultos maduros entre 36 y 60 años y pertenecen a un segmento familiar que se compone a un grupo de tres personas. Estos son de buen nivel educativo y su desempeño laboral está sesgado al sector privado en su mayoría. A esto la presente tesis ha clasificado que el mayor grupo de turistas está en el grupo etario de 31 a 45 años, que guarda similitud en lo encontrado por Sotelo y que en relación al género prevalece con una diferencia del 10% el masculino y según la ocupación los grupos predominantes son el trabajador independiente y del sector privado que juntos representan el 60%.

Balbuena et al (2018), estudia el perfil de turistas en una mancomunidad del Ecuador, buscando temas sociales, la investigación le permitió identificar que le

grupo predominantes son nacionales y de comunidades cercanas a su área de estudio, la modalidad del viaje es tipo excursión, visitan recursos culturales y su interés es por actividades ligadas al deporte y la aventura. Ante los resultados de Balbuena la presente tesis específicamente fue enfocada a caracterizar el perfil de turistas nacionales, llegándose a encontrar similitud en que estos de preferencia son de lugares cercanos al área de estudio para el caso de la presente tesis Cajamarca, San Martín Lambayeque y en común denominador la ciudad de Lima que es el principal emisor de turistas nacionales en el país. Frente a la investigación de Balbuena los turistas si pernoctan en la ciudad de Chachapoyas y que su tiempo de permanencia es mayor a un día, siendo la mayor frecuencia dos días con 50%.

Molina (2018), analiza el grado de satisfacción y el perfil del turista que visita el centro histórico de Quito, aplica la metodología del CESTUR donde identifica el perfil sociodemográfico, uso de bienes y servicios. Se llegó a los siguientes resultados: el grupo etario mayor se encuentra entre los 18 a 35 años, el género predominante el femenino y se caracterizan por tener educación superior. Quito como Chachapoyas son ciudades de un origen colonial republicano, cuentan con un centro histórico, los resultados muestran que en la ciudad de Chachapoyas predomina el género masculino, guardan similitud en el grado de instrucción de los visitantes y diferencia en que el grupo etario de Quito es de más jóvenes.

Alvarado y Astudillo (2016), analizan el perfil del turista en Santa Elena Ecuador, parten de una caracterización del mismo, concluye que el área estudiada cuenta con potencial turístico y es necesario mejorar sus administración y organización, también se identificó la carga física del área de estudio. Frente a ello en la presente tesis se caracteriza al turista en tres aspectos específicos el socioeconómico, el de la planificación y gustos y preferencias.

Velázquez y Vicente (2018), identifican el perfil del turista en Bisque de Pomac, Región Lambayeque donde concluyeron que este desarrolla actividades no convencionales y busca establecer nuevas rutas, para el caso de la ciudad de Chachapoyas este es considerado como un centro base desde donde los turistas se distribuyen a realizar sus diversas visitas y actividades que están ligadas al

turismo cultural, la naturaleza y las vivencias al involucrarse con la población local.

El perfil del turista que visita la ciudad de Chachapoyas en la actualidad conforma grupos cortos de dos a tres personas y de cuatro a cinco personas y que por la edad pueden ser grupos familiares. Los gastos en un periodo de permanencia de dos días se dan en un promedio de mil soles y para su traslado en general usan el transporte público.

Los turistas califican como bueno al servicio de información turística que por lo general lo brinda las oficinas de IPERÚ y las agencias de viajes, también es favorable su opinión en relación a la señalética y la seguridad que se les oferta en su circuito durante el viaje; también existe opiniones favorables sobre las vías de acceso sobre los circuitos o atractivos como el sendero interno dentro de éstos. Los visitantes opinan favorablemente sobre la infraestructura de apoyo a los atractivos.

Los servicios como el hospedaje, restaurantes y agencias de viaje tienen un alto nivel de satisfacción por parte de los turistas y su opinión sobre mejoras en el destino lo enfoca hacia la accesibilidad y la implementación de sistemas audiovisuales en algunos atractivos.

V. CONCLUSIONES

- Las características socioeconómicas de los turistas nacionales que visitan Chachapoyas son adultos jóvenes de 31 a 45 años con ligera inclinación en porcentaje al género masculino, con grado de instrucción superior, de ocupación independiente o de sector privado en un 60% con un gasto promedio de mil soles.
- Sus principales motivos de viaje es el turismo, los turistas provenientes de la ciudad de Lima encargan la organización de su viaje a agencias y operadoras de turismo y los turistas de regiones fronterizas y cercanas al área de estudio lo organizan de manera independiente, tomando los servicios de agencias de viajes locales para realizar algunos de sus circuitos. Viajan en grupos de 3 a 5 personas que son considerados grupo de familias o amigos.
- Las motivaciones de turismo son la naturaleza vinculados a atractivos como Gocta y la cultura a atractivos como Kuelap, buscan involucrarse con actividades vivenciales y existe un alto nivel de satisfacción con los servicios de alojamiento, agencias de viajes y alimentación, así mismo sugieren la mejora de la accesibilidad e implementación audiovisual en algunos atractivos.

VI. RECOMENDACIONES

- ✓ Se recomienda a los funcionarios de la actividad turística en la región Amazonas tomar este documento como base para planificar la oferta del destino teniendo en cuenta las características de turistas nacionales.

- ✓ Se recomienda promover la investigación de los perfiles de los turistas en los diferentes destinos de la región con el fin de planificar la actividad turística.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Alvarado, D. &. (2016). *análisis del perfil del turista que visita la comuna Montañita*. [Tesis de Licenciatura. Universidad Católica Santiago de Guayaquil] <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/6444/1/T-UCSG-PRE-ESP-AETH-330.pdf>
- Balbuena, A., & Ocha, T. &. (2018). El perfil del turista de la Mancomunidad Bosque Seco, Ecuador. *Revista Turydes: Turismo y Desarrollo*, 11(24). <https://www.eumed.net/rev/turydes/24/turista-bosqueseco-ecuador.html>
- Flores, V. &. (2021). *perfil y percepción del turista mochilero que visita la provincia de San Martín, 2018*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto]. <http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/4015/TURISMO%20-%20Tatiana%20C%20c3%b3rdova%20Jimenez%20%26%20Viviana%20Flores%20Mel%20c3%a9ndez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Llaja, W. (2019). *perfil del turista que visita el atractivo turístico Kuélap, Machu Pichu*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas]. <http://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/UNTRM/1843/Llaja%20Mori%20William%20Alberto.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Molina, M. (2018). *análisis del perfil y grado de satisfacción del turista cultural que visita el Centro Histórico de Quito*. [Tesis de Licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/15135>
- Sotelo, F. (2019). *perfil del turista y definición de potenciales segmentos de mercado: el caso de Sierra de la Ventana*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional del Sur]. https://repositoriodigital.uns.edu.ar/bitstream/handle/123456789/4616/2019_Sotelo%20Marquez_Tesina.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Velázquez, M. &. (2018). *perfil del turista para la diversificación de la oferta turística en el Santuario Histórico Bosque de Pómac, Pítipo-Ferreñafe*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Señor de Sipán].

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4692/Vel%C3%A1squez%20Cruz%20-%20Vicente%20Paredes.pdf?sequence=1>

Vidarurre, T. (2020). *perfil del turista nacional que visita el Santuario Histórico Bosque de Pómac - Región Lambayeque*. [Tesis de Licenciatura. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2514/3/TL_VidaurreLopezTiare.pdf

ANEXOS

Encuesta para Visitantes a la ciudad de Chachapoyas

Cuestionario N°: _____ Lugar de aplicación de encuesta: _____

Entrevistador: _____ Fecha de encuesta: _____

La presente encuesta forma parte de una investigación, tiene por objetivo recopilar información que permita conocer el perfil del turista que visita Chachapoyas.

Agradecemos de antemano su valiosa colaboración para el cumplimiento de nuestros objetivos gracias.

1. ¿Qué edad tiene?
_____ años

2. ¿Sexo?

- a. Masculino
b. Femenino

3. Ocupación

- a. Trabajador Independiente
b. Trabajador del sector privado
c. Trabajador del sector público
d. Estudiante
e. Desempleado
f. Jubilado
g. Otros _____

4. Tenencia de hijos:

- a. Si tiene hijos
b. No tiene hijos

5. Nivel de estudios

- a. Sin estudios
b. Primaria
c. Secundaria
d. Superior técnica
e. Superior universitario

6. Estado Civil:

- a. Soltero
b. Casado o conviviente
c. Viudo
d. Divorciado o separado

7. ¿Lugar de residencia? (País si es extranjero – Región / Provincia si es nacional)

8. ¿Con Cuanto tiempo de anticipación planificó su viaje?

9. ¿Cuál es el principal motivo por el que decidió visitar la ciudad de Chachapoyas?

- a. Turismo
b. Recreación u ocio
c. Negocios
d. Visitar familiares y/o amigos
e. Otros _____

10. ¿Por qué medio se informó de la ciudad de Chachapoyas?

- a. Internet (páginas web, Facebook, foros de internet, etc.)
b. Perú Familiares/Amigos
Agencia de viaje Revistas/Folletos Turísticos Otros (Especifique) _____

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

_____ horas / días

12. ¿Cuál es el número de integrantes del grupo familiar o amigos que lo acompañan en el viaje?

- a. Viaja Solo. b. De 2 a 3 c. De 4 a 5 más c. De 6 a más

13. ¿Cuánto gastó o ha planeado gastar en promedio durante su visita a la ciudad de Chachapoyas? (Alimentación, transporte, entradas, artesanías, etc.) _____

14. ¿Qué tipo de servicio utilizó para llegar a la ciudad de Chachapoyas?

- a. Servicio de transporte público
b. Movilidad contratada
c. Movilidad propia
d. Otros _____

15. ¿Qué opina de los servicios públicos ofrecidos en la ciudad de Chachapoyas?

ITEMS	MB	B	R	M	MM	NS / NO	¿Por qué?
<i>Servicio de información turística</i>							
<i>Señalización turística en el Circuito</i>							
<i>Seguridad para los turistas en el Circuito</i>							
<i>Vía de acceso a los atractivos</i>							
<i>Sendero Interno del Circuito</i>							
<i>Miradores, zonas de descanso</i>							
<i>Limpieza de los espacios públicos</i>							
<i>Servicios higiénicos</i>							
<i>Estacionamiento</i>							
<i>Otros</i>							

MB: Muy Bueno
 B: Bueno
 R: Regular
 M: Malo
 MM: Muy Malo
 NS/NO: No sabe no opina

16. ¿Qué tan satisfecho se encuentra Ud. con los servicios turísticos privados ofrecidos en la ciudad de Chachapoyas?

ITEMS	MS	S	M	PS	MI	NS / NO	¿Por qué?
<i>Servicios de hospedaje</i>							
<i>Servicios de restaurantes</i>							
<i>Servicios de guías de turismo</i>							
<i>Servicios de agencias de viajes y turismo</i>							
<i>Servicios de <u>transport</u></i>							
<i>Servicios de comunicaciones</i>							
<i>Otros</i>							

MB: Muy Satisfecho
 S: Satisfecho
 M: Medianamente Satisfecho
 PS: Poco Satisfecho
 MI: Muy Insatisfecho
 NS/NO: No sabe no opina

17. ¿Qué aspectos le gustaría que se implementase y/o mejorasen en la ciudad de Chachapoyas?

- | | | | |
|------------------------------|--------------------------|----------------------------|--------------------------|
| a. Seguridad. | <input type="checkbox"/> | b. Señalización turística. | <input type="checkbox"/> |
| c. Información Turística. | <input type="checkbox"/> | d. Zonas de descanso. | <input type="checkbox"/> |
| e. Accesibilidad. | <input type="checkbox"/> | f. Miradores. | <input type="checkbox"/> |
| g. Salas de interpretación. | <input type="checkbox"/> | h. Limpieza y orden. | <input type="checkbox"/> |
| i. Estacionamiento. | <input type="checkbox"/> | j. Sistema audiovisual. | <input type="checkbox"/> |
| k. Senderos Internos. | <input type="checkbox"/> | l. Servicios higiénicos. | <input type="checkbox"/> |
| m. Otros (especificar) | | | |