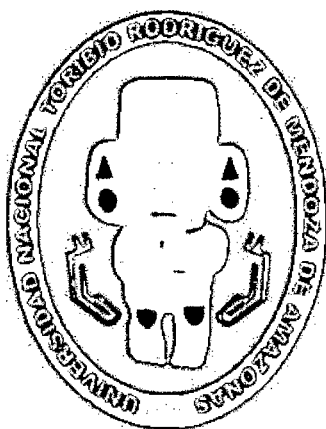


**UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE
MENDOZA DE AMAZONAS**

**FACULTAD DE TURISMO Y CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**



**LOS SERVICIOS EN ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJES Y LA
ACTIVIDAD TURÍSTICA EN EL DISTRITO DE JAZÁN-REGIÓN
AMAZONAS 2011.**

TESIS

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

AUTOR: Bach. Justino Cubas Díaz.

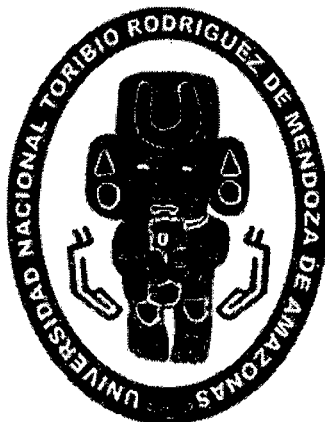
ASESOR: Econ. Manuel Morante Dávila.

CHACHAPOYAS – AMAZONAS – PERU



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

**FACULTAD DE TURISMO Y CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**



**LOS SERVICIOS EN ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJES Y LA
ACTIVIDAD TURÍSTICA EN EL DISTRITO DE JAZÁN-REGIÓN
AMAZONAS 2011.**

TESIS

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

AUTOR: Bach. Justino Cubas Díaz.

ASESOR: Econ. Manuel Morante Dávila.

CHACHAPOYAS, AMAZONAS – PERU



15 JUN 2012

DEDICATORIA

Dedico este proyecto de tesis a Dios, a las Personas Limpias de Alma y Puras de Corazón y a Mis Padres.

A Dios porque ha estado conmigo a cada paso que doy, cuidándome y dándome fortaleza para continuar.

Para las personas limpias de alma y puras de corazón, porque no se enaltecen con halagos pedidos ni se ofenden con críticas mandadas, porque ellos son capaces de ver lo sublime del aprendizaje y formación profesional; porque estas personas alcanzan el éxito que muchos buscan pero pocos logran.

A mis padres, quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento. Depositando su entera confianza en cada reto que se me presentaba sin dudar ni un solo momento en mi inteligencia y capacidad. Es por ellos que soy lo que soy ahora. Los amo con mi vida.

Justino Cubas Díaz

AGRADECIMIENTO

Son muchas las personas especiales a las que me gustaría agradecer su amistad, apoyo, ánimo y compañía en las diferentes etapas de mi vida; unas están aquí conmigo, otras en mis recuerdos y en el corazón. Sin importar donde estén quiero darles las gracias por formar parte de mi. Por todo lo que me han brindado y por todas sus bendiciones.

Papá, gracias por tu esfuerzo, tu apoyo y por la confianza que depositaste en mí. Gracias por que aunque lejos, has estado a mi lado. Te quiero mucho.

Mamá, esto es un logro que quiero compartir contigo, gracias por ser mi madre y por creer en mí. Quiero que sepas que ocupas un lugar especial en mi corazón.

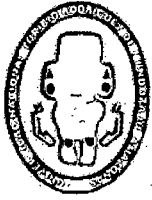
Agradezco a todos, Autoridades Universitarias, Profesores, no solo de la Facultad sino de toda la vida. Mil gracias porque de alguna manera forman parte de lo que ahora soy.

Desde mi corazón fluye mi sentimiento para desearles lo mejor de lo mejor de este bello mundo!

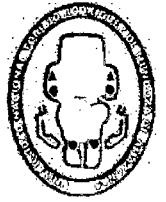
Para el más especial de todos, a ti Señor porque hiciste realidad este sueño, por todo el amor con el que me rodeas y porque me tienes en tus manos.

Este proyecto es para ti.

Justino Cubas Díaz



**UNIVERSIDAD NACIONAL
TORIBIO RODRIGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS**



Ley de Creación N° 27347 – Res. Función. N° 114 – 2001 – CONAFU

**FACULTAD DE TURISMO Y CIENCIAS ECONOMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

**UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRIGUEZ DE MENDOZA DE
AMAZONAS**

RECTOR

DR. VICENTE MARINO CASTAÑEDA CHÁVEZ

VICERECTOR ACADÉMICO (E)

MSC. ROBERTO JOSÉ NERVI CHACÓN

VICERECTOR ADMINISTRATIVO

MSC. ZOILA ROSA GUEVARA MUÑOZ

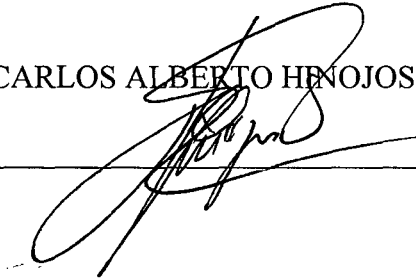
DECANO

MG. BARTONGERVASISAJAMI LUNA

JURADO

PRESIDENTE

Mg. CARLOS ALBERTO HINOJOSA SALAZAR.



SECRETARIO

LIC. RICARDO RAFAEL ALVA CRUZ.



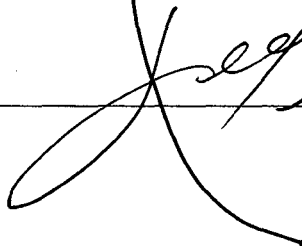
VOCAL

MG. BARTON GERVASI SAJAMI LUNA



ACCESITARIO

MG. AGUSTÍN TAMAYO BELTRÁN.



VISTO BUENO DEL ASESOR

Yo, Manuel Morante Dávila, identificado con DNI N°: 1671848, domiciliado en el Pasaj. Campo Redondo N°152, Economista, docente de la Facultad Turismo y Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza Amazonas. **DOY VISTO BUENO**, al informe de tesis denominado **“LOS SERVICIOS EN ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJES Y LA ACTIVIDAD TURÍSTICA EN EL DISTRITO DE JAZÀN-REGIÓN AMAZONAS 2011”** Elaborado por el bachiller Justino Cubas Díaz para optar el título de Licenciado en Turismo Y Administración en la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza.

Por lo tanto:

Firmo la presente para mayor constancia.

Chachapoyas, 10 de agosto de 2011.



Econ. Manuel Morante Dávila.

DNI N°: 16718481.

INDICE

Paginas

Resumen.....	07
Abstract.....	09
I. INTRODUCCIÓN.....	11
II. MARCO TEÓRICO.....	15
2.1 Antecedentes.....	15
2.1.1. Antecedentes a nivel internacional.....	15
2.1.2. Antecedentes a nivel nacional.....	18
2.2 Definiciones.....	20
2.3 Problema.....	24
2.3.1. Formulación del problema.....	24
2.3.2. Justificación del problema.....	24
2.4 Hipótesis.....	25
2.4.1. Hipótesis general.....	25
2.4.2. Hipótesis específica.....	25
2.5 Objetivos.....	25
2.5.1 Objetivo general.....	25
2.5.2 Objetivo específica.....	26
III. MARCO	27
METODOLÓGICO.....	
3.1. Materiales y métodos.....	27
3.1.1. Material de estudio.....	27
3.1.2. Métodos, instrumentos y técnicas.....	27
IV. RESULTADOS.....	29
4.1. Generalidades del distrito de Jazán.....	29
4.1.1. Historia del distrito de Jazán.....	29
4.1.2. Nombre de la localidad de Pedro Ruiz Gallo.....	30
4.1.3. Nombre del distrito de Jazán.....	31
4.1.4. Geografía.....	31
4.1.5. Ubicación.....	32
4.1.6. Población.....	33

4.1.7. Vías de acceso.....	33
4.1.8. Medio ambiente ecología.....	34
4.1.9. Aspecto económico.....	36
4.1.10. Recurso turístico.....	38
4.2. Resultados.....	51
V. DISCUSIÓN.....	65
VI. CONCLUSIÓN.....	67
VII. RECOMENDACIONES.....	68
VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	69
IX. ANEXOS.....	71

RESUMEN

El presente trabajo de investigación los servicios en establecimientos de hospedaje y la actividad turística en el distrito de Jazán provincia de Bongará región Amazonas está enmarcada en un marco teórico donde está detallado diversos términos relacionados a la actividad turística y por ende al tema de investigación permitiendo un mejor entendimiento de todos los actores que hacen posible el funcionamiento, de actividad turística, siendo estos indispensables uno del otro para lograr la satisfacción del público que aprovechando de su tiempo libre concurre a movilizarse a lugares distintos a su entorno habitual; tomando como referencia algunos antecedentes internacionales nacionales, permitiendo tener un mayor alcance de cómo se desarrollan los servicios de hospedaje y sirviendo como base para investigaciones en diversos países de mundo. Por tal motivo se está formulando el problema, para medir que acciones determinan la calidad de los servicios en establecimientos de hospedajes y la actividad turística en el distrito de Jazán. Por tal motivo se está formulando el problema de cómo se desarrolla el turismo y los servicios de hospedaje. Y como alternativa se está planteando la hipótesis siendo esta una posible solución al problema teniendo como objetivo; Diagnosticar la calidad de los servicios en establecimientos de hospedajes y la actividad turística en el distrito de Jazán.

Para desarrollar esta investigación se estará tomando el marco metodológico en el cual se detalla los materiales y métodos como material de estudio utilizando materiales, instrumentos y técnicas permitiendo Determinar la situación actual del servicio hotelero en el distrito de Jazán.

A través de la utilización de las herramientas de campo que permitieron recabar información de cómo se está brindando los servicios de hospedaje en el distrito de Jazán; para efectos de determinar las condiciones de los servicios de hospedaje se está tomando como discusión a un análisis comparativo de los servicios de hospedaje de Chachapoyas y los servicios de hospedaje del distrito de Jazán, logrando sacar unas conclusiones en cuanto al servicio prestado por los propietarios de los hospedajes y concluyendo con las recomendaciones indispensables que coadyuvaran a satisfacer las expectativas del visitante.

ABSTRACT

This present work research” services in hostel establishments and touristic activity in Jazán district, Bongará province, Amazon Region is in based of a theory definition where there are several terms according to touristic activity and that is why the research theme gives a better knowledge about all the actors who make this possible, the touristic activity, being theses ones quite important each other to get a satisfaction from the population who taking advantage his time go to different places from common, having as reference some international and national facts, let us have a better idea about how to develop the hostage services and being like foundation for research in several countries around the world. That is why we need to get a problem, just to know what kind of tasks determinate the services quality in hostages establishments and touristic activity in Jazán District. So we have this problem about how to develop the tourism and hostage services. And the hypothesis is taking as one alternative, being this as a possible answer to the problem, having as objective to diagnostic the services quality in hostage establishments and touristic activity in Jazán District.

To get this research we are going to use the theory facts where we find the materials, research tools and technics allowing to determinate the actual situation about hostage service in Jazán District.

Through this research tools which allowed to have information about how the service is going in hostages in Jazán District, to determinate the hostage conditions we are having as argument a comparative analysis about hostage services in Chachapoyas and Jazán District, finally we have some conclusions about to services given by hostages owners and finishing up giving some suggestions which help to satisfice the clients expectations.

I. INTRODUCCION.

En la actualidad la actividad turística es una de las actividades comerciales más importantes del planeta. Para la Organización Mundial del Turismo (OMT, 2006) en los albores del nuevo milenio, el turismo se consolida como la principal actividad económica de muchos países y el sector de más rápido crecimiento en términos de ingresos de divisas y creación de empleo, generador de exportaciones del mundo y un factor importante en la balanza de pagos de muchos países. Según el secretario general de la OMT (2006a), Francesco Frangialli, el turismo mantiene la economía mundial “en movimiento”, siendo la primera partida del comercio internacional, generando el mayor volumen de ingresos por exportaciones y dando empleo a millones de personas, producto de su carácter multisectorial, y pese a las continuas turbulencias mundiales que amenazan su expansión y que se ha mantenido tenazmente, por ello muchos países se interesan seriamente en su desarrollo.

Incluso, el turismo, en las últimas décadas ha configurado la geografía, demografía, economía y aspectos socio-culturales en muchas regiones del mundo es por ello que el Perú y por qué no decirlo la Región Amazonas posee inmensas potencialidades naturales, que son atractivos para el turismo internacional y nacional pero, pese a sus dotes y a su infraestructura turística, no ha podido manejar eficientemente su sector turístico; no presenta una marcada trayectoria como destino turístico internacional, muestra pocas ventajas competitivas como sector. Para Vidal (2004), la competencia del sector turístico impone a Amazonas retos en innovación; son muchas las potencialidades (humanas y naturales) y oportunidades que el incipiente turismo ofrece, pero se debe impulsar la importancia de la

actividad y aprovechar las oportunidades, mediante la calidad del servicio que aporte valor.

El servicio de alojamiento es uno de los componentes fundamentales de la actividad turística, junto con los servicios de recreación, transporte, comunicaciones y restauración, se acentúa la importancia del servicio de alojamiento (Álvarez, Díaz y Álvarez, 2001), pues de la duración de la estadía depende la cantidad y tipo de servicios turísticos ofrecidos, la cantidad de visitantes dispuestos a pernoctar en la ciudad, a la vez actúa como efecto multiplicador con familiares y amigos en sus lugares de procedencia. Es decir, de la duración de la estadía depende que el visitante utilice y disfrute de otra clase de servicios que componen la actividad turística (recreación, restauración y comercio) y, a su vez, que se reporte un ingreso a la economía anfitriona con los correspondientes niveles de empleo y de calidad de vida de la comunidad receptora. También, para Briseño (2000:113), la importancia de las empresas hoteleras en la actividad turística, se presenta porque muchos hoteles no son simples sitios para dormir o pernoctar, sino que son considerados como atractivos turísticos, los cuales incluyen gran variedad de servicios como restauración, comercio, recreación (discotecas, piscinas, saunas, y otros), comunicación y transporte.

Algunos, “con servicios, muy sofisticados, logran parecer una mini ciudad. Una actividad de servicios con la obligación de complacer los deseos, requisitos y necesidades de sus clientes”, es decir, logran agrupar y combinar todos los componentes de la actividad turística. Por ello, según Oreja (2000), el servicio de Alojamiento constituye un soporte estratégico de gran importancia en la actividad turística y el conocimiento de su situación actual, es vital para determinar y abordar los problemas de toda la actividad turística.

Descendiendo al plano local, el distrito de Jazán está ubicado en la Provincia de Bongará, región Amazonas, cuyas actividades económicas principales son la agricultura, ganadería, el turismo, y las actividades de servicios asociadas a la Universidad de Toribio Rodríguez de Mendoza, al gobierno regional y nacional, con innumerables atractivos naturales y diferentes alternativas de entretenimiento para el visitante. Dotado de una buena infraestructura de hospedaje, y de muchos otros servicios que satisfacen a exigentes turistas; sin embargo, una vez recabados algunos antecedentes y opiniones de especialistas consultados, existen ciertas dudas sobre la calidad del servicio hotelero prestado en la región Amazonas y en especial el distrito de Jazán. Por ejemplo, el distrito de Jazán no posee hoteles solo hospedajes y estos aun sin categorizar por tal motivo pues no se ofrecen los servicios con la calidad de hoteles nacionales e internacionales de esa clasificación, aun cuando sus tarifas sean equivalentes. Se vende un servicio no acorde con sus tarifas y el turista nacional, en el momento de cancelar, se percata que ha pagado mucho mas por el servicio recibido, generándose una imagen negativa del destino. Específicamente en los hospedajes del distrito de Jazán.

Considerando que para brindar un buen servicio de hospedaje en la actividad turística es necesario contar con conocimientos básicos de profesionales en técnicas de atención de servicio al cliente, se ha determinado que las personas que dirigen los establecimientos de hospedaje, en su mayoría no cuentan con estas competencias, en consecuencia el servicio que estos logren de la situación de sus empresas no tendrá la efectividad que se requiere para poder plantear objetivos y programas que ayuden a mejorar la calidad de los servicios de hospedaje en sus negocios en forma eficaz. Los establecimientos de hospedaje no cuentan con el apoyo de las instituciones públicas con programas de mejoramiento de capacidades,

técnicas de atención al cliente que ayuden a fortalecer en un mejoramiento continuo de los servicios para lograr satisfacer algunas expectativas de los clientes que en estos últimos tiempos cada día son más exigentes. Sin embargo los establecimientos que se preocupan en el mejoramiento en la calidad de los servicios de hospedaje lo han hecho con una gran dosis de empirismo, sin considerar un proceso de capacitación por parte de las autoridades locales, los propietarios se han preocupado en mejorar su infraestructura hotelera. El diagnóstico de la situación del entorno demuestra un balance ligeramente favorable, lo que significa que los establecimientos de hospedaje se desarrollan en un ambiente con más oportunidades que amenazas. Esta situación de ser aprovechada por este tipo de propietarios de hospedaje les permitiría mejorar sus niveles de arribos de turistas y competitividad en los servicios de alojamiento.

El diagnóstico de la situación interna de los establecimientos de hospedaje se manifiesta desfavorable en cuanto a Fortalezas en los establecimientos debido a que no tienen una categorización y las debilidades tienen mayor peso que las fortalezas. Sin embargo los niveles de estas fortalezas y debilidades si son tan altos como para incidir como determinantes del éxito o fracaso de estas organizaciones. Los resultados de la investigación, han permitido elaborar herramientas que describen el diagnóstico situacional de los establecimientos de hospedaje, las que permitirán formular los programas, proyectos por parte de las instituciones públicas rectoras de la actividad turística y derivar a la vez los programas de mejoramiento en la prestación de servicios y lograr tener una categorización respectiva para ser incluidos en la base de datos de la Asociación de Hoteles Restaurantes y Afines (AHORA).

II. MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes

Antecedente internacional

El turismo en la historia ha existido en épocas muy antiguas o precarias, para la cual el hombre ha creado la necesidad de ir de un lugar a otro buscando alimentos, paisajes, cuevas, costumbres y conocer seres semejantes a él.

El origen de los términos turismo (Tmo) y turistas (Ttas), proviene de un estudio etimológico del vocablo Tour; del verbo latino Tornare, que quiere decir viajar en círculos.

El turismo es utilizar el tiempo libre en: fin de semana, fin de jornada, etc. Y recrearse en viaje placenteros. (El profesor Hunzinker y Krapf, del año 1942)

En la evolución histórica del turismo en los siglos XVI, se realizaban viajes educativos de la clase media Inglesa. En los siglos XVII – XVIII, buscaban propiedades curativas en los baños termales y diversión en la misma.

Después de la primera guerra mundial creció el sector económico ya que el turismo fue superior a las exportaciones en Inglaterra, Suiza, Canadá; y en América; Brasil, Uruguay y México; los factores que contribuyeron al crecimiento fueron el mejoramiento de transporte, paz, mejor calidad de Vida. Después de la segunda guerra mundial hubo una revolución tecnológica (cambios tecnológicos), como: ferrocarril, transportes automotores y aviación comercial.¹

Calidad del servicio en el área de alojamiento hotelero (Varadero.)

La gestión de la calidad en el proceso de alojamiento es la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes los cuales sienten un conjunto de sensaciones, expectativas y experiencias personales; que requiere coordinar a

¹ <http://www.slideshare.net/isiv/introduccion-al-turismo-clases>

múltiples personas que están implicadas directas o indirectamente a prestar un servicio a un cliente que cada vez exige más y sobre todo donde pernocta.

Investigación realizada por (**Zeithaml, Parasuraman y Berry**), con el auspicio del Marketing Science Institute (E.E.U.U.), consistió en averiguar cuáles son las características que los clientes esperan encontrar en los servicios.

Los resultados de esa investigación llegaron a la conclusión de que los parámetros o dimensiones que los clientes utilizan para evaluar la calidad del servicio que reciben de una empresa son (6):

- **Fiabilidad.** Los clientes pueden creer y confiar en la empresa y en la calidad constante de sus servicios.
- **Capacidad de respuesta.** Los empleados están siempre dispuestos a suministrar el servicio cuando el cliente lo necesita (no cuando la empresa lo considera conveniente).
- **Profesionalidad.** Los empleados poseen las habilidades y conocimientos necesarios para prestar, de forma correcta y precisa, los servicios solicitados por los clientes.
- **Accesibilidad.** Los clientes pueden ponerse fácilmente en contacto con la empresa.
- **Cortesía.** Todo el personal de la empresa trata con los clientes con atención, respeto y consideración y con una actitud y disposición basada en la amistad (los clientes son amigos, no oponentes).
- **Comunicación.** La empresa mantiene un flujo de comunicación, abierta y sincera, en ambos sentidos con la clientela.

- Credibilidad. En sus actuaciones y conversaciones, todo el personal proyecta una imagen de confianza, fe y honestidad.
- Seguridad. La empresa se preocupa y asegura que los clientes se mantengan al margen de todo tipo de daños, riesgos y dudas.
- Comprensión y conocimiento de los clientes. La empresa mantiene mecanismos permanentes que le permiten conocer con precisión las necesidades, deseos y expectativas de los clientes, sus cambios y tendencias, y sus problemas y aspiraciones.
- Elementos tangibles. La empresa se preocupa de que las evidencias físicas del servicio proyecten siempre una imagen de calidad.

Las personas, son uno de los aspectos más importantes de cualquier organización. Su formación, el trato con el cliente, las relaciones interpersonales y, sobre todo la motivación del personal, son aspectos a gestionar por la organización.²

Análisis de la calidad del servicio hotelero (Estado Mérida)

El éxito para alcanzar la calidad en el sector turístico puede ser medido por el grado de satisfacción de los turistas con el servicio recibido, el cual a su vez se puede reflejar en el regreso de los turistas, de algún amigo o familiar al mismo destino turístico. De allí que es importante la satisfacción del turista, pues según Kalakota citado por Maldonado (2002) se aplican los mismos principios para negocios en otros sectores, donde cuesta seis veces más vender a un nuevo cliente que a un cliente activo; un cliente insatisfecho comunicará su experiencia a ocho o diez personas. Según Lovelock (1997), no se puede controlar lo que no se puede medir, pues sin una medición los gerentes no pueden identificar cuál es la posición actual

² Maithé del Toro Soto 18-07-2011

de su empresa, por ello es de suprema importancia realizar de forma periódica una medición de la calidad de los servicios ofrecidos por el sector turístico.³

Antecedente nacional

El Perú es un país que cuenta con variados atractivos turísticos, debido a su cultura, regiones geográficas, rica historia y gastronomía. Posee más de 100,000 lugares arqueológicos es por ello que es muy visitado por turistas de casi todo el mundo. El turismo se considera en el país como el factor con mayor crecimiento, posee un impacto del 7% el PIB del Perú; bajo la comisión de Promoción del Perú del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo.

Gracias al turismo el 10.8 % de la población poseen buenos empleos en restaurantes, hoteles, transporte, etc. En el año 2003 hubo un ingreso de 233 millones de dólares estadounidenses. En el año 1993 fue que se inició el auge del turismo. Posee una tasa de crecimiento anual de 16%, pero en el 2004 creció un 25%. En Perú los lugares que más visitan los turistas es Lima, su centro Histórico y Cusco en donde se encuentra el Valle Sagrado de los Incas y Machu Picchu. Ahora bien el circuito sur es considerado como el principal circuito turístico del país, este abarca Arequipa, Puno y Cusco.

El circuito se ha venido ampliando a la selva de la regio Madre de Dios, en el cual el Parque Nacional del Manu es considerando como un punto importantísimo e ineludible del turismo ecológico.⁴

El departamento de Amazonas fue asiento de la influyente cultura Chachapoyas. Sus construcciones pétreas, templos, fortalezas, andenes, tumbas, cerámicas y

³ Morillo Moreno, Marysela Coromoto. 2006).

⁴ <http://www.arqhys.com/contenidos/peru-turismo.html>

ciudades dan testimonio del gran avance alcanzado por esta civilización. La fortaleza de Kuélap representa su máximo legado.

La ciudad de Chachapoyas se fundó el 5 de setiembre de 1538. A partir de entonces se convirtió en la capital del Oriente peruano.

Si bien se crearon los departamentos de Loreto y San Martín, Chachapoyas continuó como centro de operaciones para la conquista de la Selva por los españoles. La influencia virreinal en la arquitectura de esta ciudad es considerable.

En la provincia de Bongará se encuentran interesantes atractivos naturales como las fuentes de aguas termo medicinales de Chaquil y Corontachaca y el valle de Utcubamba, habitat del mono choro de cola amarilla, único en el mundo y actualmente en peligro de extinción. Existen además hermosas y exóticas orquídeas oriundas de la zona.

2.2. Definiciones

- ❖ **Agentes turísticos:** es el conjunto de personas, organizaciones, instituciones que intervienen de forma activa en las relaciones políticas, sociales y económicas en el mercado turístico.
- ❖ **Agente turístico:** profesional que elabora, organiza, promueve, vende y ejecuta la comercialización de los servicios turísticos que su representada pone a disposición del público usuario en calidad de intermediario de los prestatarios de tales servicios.⁵
- ❖ **Turismo:** el desplazamiento momentáneo que realizan las personas y comprende las acciones que efectúan durante sus viajes y estancia fuera de su entorno habitual”, cuando una persona realiza un viaje sin motivo de lucro, requiere de una innumerable cantidad de servicios que van desde transporte,

⁵ http://apavitperu.org/apavit/index.php?Itemid=30&id=13&option=com_content&task=view

hospedaje y alimentos hasta distracciones, esparcimiento, o compras. Así, el turismo engloba un conjunto de actividades que producen los bienes y servicios que demandan los turistas.⁶

- ❖ **Turismo:** comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos a su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros”.⁷
- ❖ **Atractivo turístico:** lugar de interés que los turistas visitan, generalmente por su valor cultural inherente o exhibido, significancia histórica, belleza natural o artificial, originalidad, porque es raro, misterioso, o para la recreación y diversión.⁸
- ❖ **Atractivo turístico:** conjunto de elementos materiales y/o inmateriales que son susceptibles de ser transformados en un producto turístico que tenga capacidad para incidir sobre el proceso de decisión del turista provocando su visita a través de flujos de desplazamientos desde su lugar de residencia habitual hacia un determinado territorio. Este último se transforma de esta manera en un destino turístico.⁹
- ❖ **Demanda turística:** conjunto de consumidores de una determinada oferta de servicios turísticos. Conjunto de bienes o servicios que los turistas están dispuestos a adquirir en un determinado destino.
- ❖ **Demanda turística:** servicio que un individuo desea comprar por un período determinado, es una función o depende, del precio de dicho servicio, de los

⁶ http://archivos.diputados.gob.mx/Centros_Estudio/Cesop/Eje_tematico/d_turismo.htm

⁷ Organización Mundial del Turismo (OMT, 1994)

⁸ http://es.wikipedia.org/wiki/Atracci%C3%B3n_tur%C3%ADstica.

⁹ <http://estudiosdelturismo.blogspot.com/2009/05/conceptos-de-patrimonio-atractivo.html>

ingresos monetarios de la persona, de los precios de otros servicios similares y de los gustos del individuo.¹⁰

- ❖ **Demanda turística:** conjunto de atributos, valores, servicios y productos que el mercado (los públicos) requieren a los operadores turísticos, para satisfacer determinadas necesidades de esparcimiento, ocio, tiempo libre o vacaciones.¹¹
- ❖ **Turismo receptivo:** tipo de turismo que realizan personas de países foráneos y que entran al territorio de un país receptor.¹²
- ❖ **Turismo receptivo:** todo aquel turismo que llega al destino donde la empresa esta afincada, y presta sus servicios, independientemente del punto de origen del visitante, el cual puede provenir tanto del exterior, como de cualquier otro punto localizado en el propio territorio nacional.¹³
- ❖ **Infraestructura:** todas las facilidades que se requiere antes del desarrollo del potencial turístico de una región. Ejemplo teléfono, aguas blancas y negras, aeropuertos, etc.
- ❖ **Infraestructura:** es la que presta los servicios básicos o de apoyo al sistema turístico, sirve para la gestión de otras actividades económicas, además de resultar imprescindible para satisfacer necesidades sociales.¹⁴
- ❖ **Cadenas hoteleras:** conjunto de empresas o de hoteles agrupados, en forma de concentración horizontal, con distintas fórmulas de propiedad y de gestión cuya finalidad es la de obtener una mayor rentabilidad, una situación de poder, control y prestigio en el mercado nacional e internacional.¹⁵

¹⁰ <http://aulasvirtuales.wordpress.com/2008/07/09/caracteristicas-de-la-oferta-y-la-demanda-turisticas/>

¹¹ http://www.buenastareas.com/ensayos/Demanda_Turística/31212.html

¹² <http://www.sapiens.com/sapiens/comunidades/vicuglosa.nsf/Turismo%20Receptivo/873FFCD5D52F52C041256A5D0032E466!opendocument>

¹³ <http://www.fusda.org/Revista%2014/Revista14-1ELTURISMO.pdf>

¹⁴ <http://www.fusda.org/Revista%2014/Revista14-1ELTURISMO.pdf>

¹⁵ http://es.wikipedia.org/wiki/Cadena_hotelera

- ❖ **Cadenas hoteleras:** son aquellas empresas que engloban, con una gestión unificada, aun número determinado de hoteles, con una distribución territorial relativamente amplia.
- ❖ **Cadenas hoteleras:** grupo de hoteles que pertenecen o son administrados por una empresa. En general, tres o más unidades constituyen una cadena; pero las principales cadenas hoteleras tienen más de 300 o 500 propiedades.¹⁶
- ❖ **Alojamiento:** acción y efecto de alojar o alojarse (hospedar, aposentar, colocar una cosa dentro de otra). El uso más frecuente del término está vinculado al lugar donde las personas pernoctan o acampan, generalmente en medio de un viaje o durante las vacaciones.¹⁷
- ❖ **Alojamiento:** toda instalación que regularmente (u ocasionalmente) ofrece plazas para que el turista pueda pasar la noche.¹⁸
- ❖ **Alojamiento:** son las empresas que facilitan el hospedaje con o sin otros servicios complementarios a cambio de un precio. Los establecimientos de alojamiento pueden ser hoteleros y extra hoteleros.
- ❖ **Hostelería:** conjunto de servicios que proporcionan alojamiento y comida a los huéspedes y viajeros mediante compensación económica.¹⁹
- ❖ **Hostelería:** conjunto de servicios capaces de satisfacer las necesidades de alojamiento y alimentación de los turistas a cambio de un precio previamente convenido.
- ❖ **Hostelería:** actividad económica que consiste en ofrecer un conjunto de servicios relacionados con el alojamiento y las comidas la hostelería es una rama del sector terciario o de servicios.²⁰

¹⁶ <http://www.slideshare.net/paualvial25/grandes-cadenas-hoteleras-final-1>

¹⁷ <http://definicion.de/alojamiento/>

¹⁸ [http://www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=5553&IDTIPO=100&RASTRO=c857\\$m4696,5552,5557](http://www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=5553&IDTIPO=100&RASTRO=c857$m4696,5552,5557)

¹⁹ <http://www.significadode.org/hosteler%EDa.htm>

- ❖ **Hotel:** establecimiento que se dedica al alojamiento de huéspedes o viajeros.²¹
- ❖ **Hotel:** edificio planificado y acondicionado para otorgar servicio de alojamiento a las personas temporalmente y que permite a los visitantes sus desplazamientos.²²
- ❖ **Check IN:** es el registro de entradas de un cliente en el hotel.
- ❖ **Check OUT:** es el registro de salidas de un cliente en el hotel.
- ❖ **Superestructura turística:** conjunto de instituciones públicas o privadas, así como los procesos de mercadeo del producto turístico.²³
- ❖ **Superestructura turística:** conjunto de los fenómenos jurídico-políticos e ideológicos y las instituciones que los representan.²⁴

2.3. Formulación del problema

Que acciones determinan la calidad de los servicios en establecimientos de hospedajes y la actividad turística en el distrito de Jazán.

2.3.1. Justificación del problema

La región amazonas como destino turístico ha logrado atraer gran cantidad de personas deseosas de conocer lugares distintos a su entorno habitual; por estos motivos se está implementando la planta turística de los servicios de establecimientos de hospedaje con la finalidad de mejorar el proceso de alojamiento para lograr la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes; los cuales sienten un conjunto de sensaciones, expectativas y

²⁰ <http://www.definition-of.net/definicion-de-hosteler%C3%ADa>

²¹ <http://definicion.de/hotel/>

²² <http://es.wikipedia.org/wiki/Hotel>

²³ <http://es.scribd.com/doc/6801115/Turismo-y-Alojamiento>.

²⁴ <http://www.definicion.org/superestructura>

experiencias personales, que requiere coordinar a múltiples personas que están implicadas directas o indirectamente a prestar un servicio a un cliente que cada vez exige más y sobre todo donde pernocta. Por este motivo busco diagnosticar los servicios de establecimientos de hospedajes y la actividad turística del distrito de Jazán, provincia de Bongará, región Amazonas 2011.

2.4. Hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

Mejoramiento de la infraestructura por parte de las autoridades y los dueños de los establecimientos de hospedaje mejoraran la calidad de los servicios hoteleros y la actividad turística en la localidad de Pedro Ruiz Gallo.

2.4.2. Especifica

Trabajar en coordinación con los propietarios de los establecimientos de hospedaje y las autoridades mejoraran el servicio hospitalario logrando satisfacer las expectativas del público que utiliza dicho servicio de pernocte.

2.5. Objetivo

2.5.1. Objetivo general

Diagnosticar la calidad de los servicios en establecimientos de hospedajes y la actividad turística en el distrito de Jazán.

2.5.2. Objetivo específico

Determinar la situación actual del servicio hotelero en el distrito de Pedro Ruiz.

Analizar la calidad de los servicios de hospedaje en el distrito de Pedro Ruiz.

III. MARCO METODOLOGICO

Materiales y métodos

3.1. Materia de estudio

Los servicios en establecimientos de hospedaje y la actividad turística en el distrito de Pedro Ruíz Gallo, provincia de Bongará región Amazonas.

3.2. Métodos, técnicas e instrumentos

3.2.1. Métodos

Descriptivo: permitirá describir en forma sintética conceptos y definiciones sobre los servicios en establecimientos de hospedaje y la actividad turística en el distrito de Jazán.

Analítico: luego de haber recopilado la información primaria y secundaria se realiza un análisis previo para medir la calidad de los servicios de hospedaje y la actividad turística en el distrito de Jazán.

3.2.2. Técnicas

Las técnicas que se utilizo para la investigación de los servicios de hospedaje y la actividad turística en el distrito de Jazán son:

Las encuestas: para medir la aceptación en los servicios brindados por los hospedajes.

La observación: nos ayudara a percibir la recepción, habitaciones y ambiente laboral del personal.

Entrevista: están dirigidos a los dueños de los establecimientos de hospedaje.

Permitieron medir y analizar toda la información recopilada que se pudo encontrar en el transcurso de recolección de datos de campo.

3.2.3. Instrumentos

Cuestionario de encuestas para los visitantes que pernoctaron en los establecimientos de hospedaje en el distrito de Jazán.

IV. RESULTADOS

4.1. Datos generales del distrito de Jazán

4.1.1. Historia

El origen de la ciudad de Pedro Ruiz Gallo data del año 1940, cuando propietarios de los fundos puesto público, Ingenio, Jazán, inician el cultivo del café, caña de azúcar y plátanos, en los valles de Cushibamba y Cocatapampa, comprensión de los distritos de San Carlos y Crispes respectivamente.

En el año de 1957 se instala en lo que hoy es el cuartel del ejército el Batallón de Construcción y Combate "Sacsahuamán" al mando del Teniente Coronel de ese entonces Don Francisco Morales Cerruty y con la finalidad de iniciar la construcción de la carretera Marginal de la Selva (Ingenio, Rioja y Tarapoto).

El pujante y progresista pueblo de Pedro Ruiz Gallo, emerge en los valles mencionados un 17 de Setiembre de 1962, siendo Presidente de la República el General E.P. don Ricardo Pérez Godoy.

Los primeros pobladores fueron procedentes de San Carlos y Crispes y con la presencia del Batallón de Ingeniería del Ejército con sede en el campamento "Ingenio", facilitó para que éstos pobladores bajaran a fijar su residencia a la margen derecha del río Utcubamba, concretamente en los valles de Cocatapampa y Cushibamba, valle que hasta la fecha presenta la forma de un sombrero, en la que hoy es la ciudad de Pedro Ruiz Gallo.

El motivo principal por lo que hubo rápida emigración a este lugar de familias de la provincia, así como de otros departamentos de la Sierra y de la Costa (especialmente de Cajamarca y Lambayeque), se juzga por la venida de personal civil y militar pertenecientes al Batallón de Ingenieros "Sacsahuamán N° 06", así como a la construcción de la carretera que nos une con la Costa y Chachapoyas,

constituyendo que era propicio para el comercio. Es así que como surge la feliz iniciativa del ciudadano DARIO ALVARADO TAFUR -que en paz descanse- uno de los propietarios del valle, para la creación de un pueblo organizado.

Después de la apertura de dos avenidas principales y tres calles, se abrieron las puertas del naciente y pujante ciudad de Pedro Ruiz Gallo, de allí que el día Lunes 17 de Setiembre de 1962, en un día de calor ardiente, se da el primer grito de fundación, a cargo del prefecto de Amazonas Coronel E.P. don Luis Trigoso Reyna, bajo la bendición del Obispo de Chachapoyas don José Germán Benavides Morriberón, con presencia de autoridades como:

Félix Castro Chávez, Alcalde provincial de Chachapoyas, el primer Jefe del Batallón de Ingenieros Sacsahuamán N° 06 Teniente Coronel don José Soriano Morgan, el Doctor André García Matheus presidente de la Corte Superior de Justicia de Amazonas, el primer Jefe de la 17° Comandancia de la Guardia Civil Señor Romero Penduro, el Teniente Gobernador Teodoro Chochabot Guivín y muchos más, gracias al despliegue del entonces Agente Municipal don Darío Alvarado Tafur.

4.1.2. Nombre de la ciudad de Pedro Ruiz Gallo

La ciudad de Pedro Ruiz Gallo, lleva este nombre en memoria del héroe y genio nacional, lambayecano de nacimiento, patrono de la Ingeniería Militar del Perú, cuyo nombre lo propuso en ese entonces el Teniente Coronel del Ejército Peruano, primer Jefe del Batallón de Ingeniería "Sacsahuamán N° 06" don José Soriano Morgan.

4.1.3. Nombre del distrito de Jazán

Debido a la construcción de la carretera que une las ciudades de Bagua, Pedro Ruiz Gallo y Chachapoyas, la misma que a su paso toca terrenos de las comunidades de

Shipasbamba, Crispes y San Carlos, después de 21 años se constituyen en las Comunidades matrices del nuevo distrito denominado "JAZAN" cuyo nombre fue tomado del anexo de Crispes.

Es así que en 1980 el 26 de febrero, a iniciativa de un grupo de ciudadanos, solicitan al Presidente de la República, presente en esta localidad el General de División EP Francisco Morales Cerruty la creación de un distrito cuyo nombre llevaría Jazán con su capital Pedro Ruiz Gallo. El presidente suscribe el Decreto Ley N° 22901, dando la creación del nuevo distrito de Jazán con su capital la ciudad de Pedro Ruiz Gallo.

4.1.4. Geografía

El distrito representa el 0.23% de la superficie de la región, alberga al 2.13% de la población regional y al 35% de la población provincial.

La ciudad de Pedro Ruiz Gallo, capital del distrito de Jazán, se ubica a una altura de 1325 m.s.n.m a 5°56'54" de latitud sur y a 77°58'45" de latitud Oeste del Meridiano de Greendwich, a una distancia de 60 Km de la ciudad de Bagua Grande y a 52 Km. de Chachapoyas, capital del departamento de Amazonas.

El distrito de Jazán ocupa un área de 88.83 Km² de acuerdo a la información del INEI, y alberga una población de 7160 habitantes, según el censo de 1993. Basándose en la tasa registrada en el último periodo censal (1981-1993), el distrito de Jazán al año 2002 concentra una población de 8834 habitantes, con una densidad de población de 99.4 hab/km².

4.1.5. Ubicación

El distrito de Jazán, se encuentra ubicado en la parte suroeste de la provincia de Bongará, en la región Amazonas.

Ubicación geográfica

Región natural: Amazonas.

Altitud: 1325 m.s.n.m.

Latitud sur: 05° 56' 54''.

Longitud oeste: 77° 58' 45''

Límites

Norte: distrito Shipasbamba.

Sur: provincia Luya.

Este: distrito Cuispes y San Carlos.

Oeste: provincia Luya.

Superficie territorial

El distrito posee un área territorial de 88.83 kilómetros cuadrados.

Distribución:

Nombre	Superficie Total/Has	Superficie Agrícola	Superficie no agrícola			
			Total	Pastos Naturales	Montes y bosques	Toda clase de tierras
Jazán	8554.15	1541.86	7012.29	2130.26	4392.87	489.16

Según INRENA de 1994 al 2010 se ha perdido 3,135.35 hectáreas de bosques naturales y en la actualidad estos terrenos vienen siendo utilizados como áreas de cultivo y siembra de pastos.

Hecho que se acrecienta día a día, dada la inconsciencia de nuestra población respecto a la importancia del medio ambiente, la ecología, etc.

4.1.6. Población

Según el censo de población y vivienda INEI 2007, la población del distrito de Jazán es 8,332 habitantes.

Categoría	Casos	Porcentaje %
Urbano	6830	81.97 %
Rural	1502	18.03 %
Total	8332	100 %

4.1.7. Vías de acceso

La vía Fernando Belaunde Terry, se constituye como la principal vía de acceso del distrito de Jazán y en la actualidad configurada como la carretera inter oceánica norte, vía que vincula Jazán con la costa, sierra y selva de nuestro país.

Destacan además la vía que conduce a Chachapoyas, Rodríguez de Mendoza y esta misma en la articulación con la región Cajamarca, antes pasando por el territorio de Leymebamba; Igualmente son de vital importancia las vías a los distrito aledaños y anexos circundantes, vías que en su totalidad confluyen en la ciudad de Pedro Ruiz Gallo, capital del distrito de Jazán.

No hay medios fluviales ni aéreos para llegar a Jazán, sin embargo existe un helipuerto en el fuerte militar Marco Jara Schenone y los aeropuertos comerciales más cercanos quedan ubicados en Chachapoyas, Tarapoto y Chiclayo.

Cuadro de distancias por carretera:

De Pedro Ruiz Gallo a:	Kilómetros	Tiempo
Lima	1145	20 hrs.
Chiclayo	397	7 hrs.
Jaén	130	2 hrs.
Bagua Chica	94	1.30 hrs.
Bagua Grande	71	1 hrs.
Tarapoto	306	6 hrs.
Chachapoyas	54	1 hrs.

4.1.8. Medio ambiente ecología

El territorio que comprende el distrito está inmerso en un profundo proceso de alta degradación del medio ambiente, provocado por el desequilibrio de los ecosistemas

la depredación y uso irracional de los recursos naturales (suelo, agua, bosques y la biodiversidad).

El impacto ambiental derivados de usos y prácticas inadecuadas aplicadas en el aprovechamiento de los recursos naturales, como son los monocultivos, causantes de las tasas crecientes de deforestación, erosión y contaminación, no solo tiene impacto negativo desde el punto de vista ecológico, sino también en lo social y económico.

Recursos naturales

Fisiográficamente se observan tres grandes paisajes. El primero está constituido por montañas escarpadas y estribaciones de la cordillera andina. El segundo presenta colinas elevadas; es decir, las elevaciones del relieve con fuertes pendientes, siendo su continuidad topográfica cortada por quebradas pequeñas que la disectan. Y, el tercer paisaje está conformado en la parte baja por un valle con una llanura aluvial a lo largo del río Utcubamba.

Dentro de este territorio distrital, cuyos aspectos geomorfológicos y fisiográficos han sido brevemente descritos, existen un conjunto amplio de recursos naturales y ecosistemas.

Recurso suelo y tierra

Según estudios realizados en la zona, en el territorio distrital propuesto existen 03 tipos de suelo.

La parte baja cuya altitud oscila entre los 850-1,150 m.s.n.m. son áreas con moderada vegetación y poco abundante en recurso forestal maderero principalmente y zona apropiada para la agricultura de productos agroforestales; La zona de vida inmediata viene a ser el matorral desértico montano bajo sub tropical, cuya altitud está comprendido entre los 1150-1500 m.s.n.m., zona apta para el

desarrollo de la agricultura y ganadería, con pendientes muy pronunciadas y suelos sumamente frágiles, y la abundante disponibilidad de recurso hídrico; La siguiente zona de vida es la estepa montano sub tropical, comprendido entre los 1500-1950 m.s.n.m. con abundante recurso hídrico y con suelo de protección.

Recurso hídrico

El territorio del distrito de Jazán tiene como límite principal al río Utcubamba, igualmente existen pequeñas quebradas como: Asnac, Ingenio y Shíquite, todas afluentes del río Utcubamba.

Las aguas del río Utcubamba son aprovechadas para el riego agrícola y bebedero de animales y en menor escala para el consumo humano, dado el alto grado de contaminación que soporta.

Recursos forestales

Por las condiciones agroecológicas de sus tierras, está coberturado por bosques que bien podrían soportar una extracción forestal selectiva y racionalizada orientada a la explotación de especies forestales de valor comercial como el eucalipto, ciprés, romero y cascarilla; que se encuentran en los diferentes pisos ecológicos desde los 850 m.s.n.m. hasta los 1950 m.s.n.m.

4.1.9. Aspecto económico

La distribución porcentual de la población económicamente activa ocupada, permite inducir la base que sustenta la actividad productiva y comercial, el movimiento económico de un espacio geográfico específico en un tiempo determinado; en el caso del distrito de Jazán se encuentra que es la agricultura la que ocupa el mayor porcentaje de habitantes: 19.57%, sea en calidad de trabajadores independientes en sus propias parcelas o como mano de obra en las zonas agrícolas aledañas; siguiendo en orden de importancia el comercio y

servicios con el 3.67% y la industria manufacturera de las ciudades cercanas que ocupa el 2.62%.

Sin embargo esta configuración del empleo, donde la actividad agrícola y pecuaria resulta la fuente generatriz de ingresos, no refleja totalmente el restringido desenvolvimiento económico distrital que de ella se desprende, por cuanto pese a las grandes extensiones de tierra que posee el distrito sólo un porcentaje pequeño es susceptible de ser dedicado a las labores agrícolas, tratándose de una producción con tecnología bastante precaria, con sistemas tradicionales de cultivo, con escaso acceso al riego y con poca rentabilidad para el agricultor.

Pero específicamente en nuestra ciudad, las actividades económicas principales en la localidad son:

El comercio y el transporte

El Comercio: las personas dedicadas a este tipo de trabajo utilizan capital propio y prestado, además adquieren productos de corto y mediano plazo.

Se desarrolla el comercio formal e informal. El comercio formal es controlado y tributable, aquí destacan las tiendas comerciales, bodegas, hoteles, restaurantes, discotecas, farmacias, grifos, etc.

El Comercio informal se desarrolla a gran escala al menudeo, aquí especialmente se comercializan frutas, bebidas, comidas, ropas, calzados, mercería, utilería, etc.

Teniendo como lugar de acogida el mercado de abastos.

El día de mayor concentración e intercambio comercial son los días domingos y jueves, donde se ve la afluencia de pobladores de los alrededores que encuentran en Pedro Ruiz Gallo a su mejor mercado.

4.1.10. Recursos turísticos

Quizás esta sea una de las potencialidades más atractivas de Jazán, ya que presenta zonas de tipo paisajístico principalmente para el impulso del turismo vivencial y de aventura. La zona presenta una notable biodiversidad de especies que ameritan promoción e investigación.

Los recursos turísticos naturales que dispone el distrito se evidencia a través de una gran cantidad de cataratas de caídas asombrosas, además de un gran potencial arqueológico que encuadra vestigios de ciudades, cementerios y pinturas rupestres que exigen urgentemente ser investigados.

Recursos que destacan

Aguas azufradas de Chaquil.

Catarata y aguas azufradas de Corontachaca.

Laguna dos auroras Cuchulia.

Pinturas rupestres San Jerónimo.

Restos arqueológicos El Tigre en San Jerónimo.

Restos arqueológicos Pueblo Viejo.

Usos y costumbres

Jazán es un distrito sumamente joven, forjado y creado por foráneos gracias al empuje de aquellos primeros hombres que abrieron camino, sin imaginar que edificaban el distrito de mayor auge y progreso de la región amazónica; es por eso que en su parte urbana sus tradiciones, fiestas y costumbres están estableciéndose paulatinamente, creemos que Jazán en este nivel aún no ha evolucionado lo suficiente como para poseer su propio bagaje cultural.

Sin embargo existen en su jurisdicción comunidades campesinas muy antiguas: como Chosgón y San Jerónimo con usos y costumbres definidos y arraigados en sus

pobladores, con motivos festivos vinculados a sus fiestas religiosas fundamentalmente, donde destacan la navidad, bajada de reyes y sus festividades patronales, para el caso San Miguel en Chosgón y San Jerónimo en San Jerónimo. Asimismo son poseedores de una gran diversidad de instrumentos musicales, danzas y diversidad de platos típicos donde se aprecia claramente su identidad como pueblo; igualmente se conoce de la existencia de diversas leyendas y mitos que estamos seguros perduran en el tiempo producto de la transmisión oral interminable de padres a hijos.

Mitos y leyendas

De Cunimal Purun Llacta a San Jerónimo.

Chosgón después de un largo camino

La muerte del cacique Pantoja (Pedro Ruiz Gallo)

La lorera desaparecida (Chosgón)

El hombre culebra (Chosgón)

Historia de la Santísima Cruz de Cocatapampa.

De Cunimal Purun Llacta A San Jeronimo

La historia de San Jerónimo está diseminada a lo largo de las faldas de sus cerros, a través de la remembranza imborrable de su gente.

En los períodos lejanos, San Jerónimo se llamaba Cunimal Purun Llacta pero con la llegada de los hispánicos a nuestro país; el virrey, ordenó que civilizaran muchas regiones. Dispuso y ordenó soldados para que viajen a la comarca, después de meses de larga caminata con apetencia y frío, alcanzaron el pueblo deseado. La noticia fue reconfortante, atractiva y inmediato dieron aviso a su superior.

El virrey envió a un sacerdote para que civilizara la zona. El pueblo estaba sintiendo algunos intercambios culturales; inesperadamente surgió una epidemia

llamada Juan Gartilla y María Pichanilla que significaba: "Escoba que barría toda la casa" cuya enfermedad mataba a niños y viejos, además un raro padecimiento daba el pase al más allá a los varones. Eso hizo que las mujeres se sintieran solas y tenían que salir a buscar esposos a lugares como Trita, Lamud y otros.

Con el transitar de los años esta aldea nuevamente fue víctima de otra enfermedad conocida como Ave Mágica, enigmática. Aparecía en el chorro de agua del pueblo, ubicado en la esquina de una rudimentaria plaza, los niños corrían tras la seductora ave; entonces, quedaban atrapados por sus misterios y desaparecían ante la impotencia inexplicable de padres y comuneros.

La fatalidad expandida desesperó, en aquel momento decidieron cambiar de residencia, una acongojada reunión decidió que el nuevo terreno sea Llapinche pero a pesar de algunas bonanzas, no se sintieron muy bien y mudaron para Bujamal. Ahí con sacrificio levantaron su Capilla como muestra de religiosidad.

Todas sus cosas empezaron a recoger de Llapinche y colocar en su nueva casa: santos pequeños, campanas, adornos y todo cuanto era necesario. Cuando traían la campana mayor decidieron descansar a media bajada por el mucho peso que tenía, pero mientras chacchaban y conversaban entre añoranzas y rizas el pasado. La campana en un cerrar y abrir de ojos desapareció.

La tarea final y más difícil era trasladar a su santo patrón, San Jerónimo, en acto nunca visto en los comuneros, empezaron a descender con su patrono al compás de música, esplendores, danza llamada pallas que sólo bailaban las mujeres vírgenes. A media bajada, en una pequeña colina, llamado Ciccipata los cargueros decidieron reposar y así el día siguiente continuar su marcha. Al reiniciar el traslado, el asombro era magnánimo, al querer levantar las andas era imposible. Había cambiado su peso y los hombres no podían alzarlo, después de tantos bríos,

diálogos, tristezas y supersticiones, entendieron la verdadera decisión de su santo. El quería quedarse allí. Decidieron formar un nuevo pueblo. Su nombre, el mismo de su santo patrón, San Jerónimo.

Cuando el poblado avanzaba en un proceso de desarrollo, cierto grupo empezó a desobedecer al sacerdote, lo humillaban, maltrataban en diferentes formas. El sacerdote resentido para siempre, cantó una misa de maldición en la misma iglesia y limpió sus pies en el umbral. La gente por muchos años creyó que el retraso del pueblo se debía a esa maldición; sin embargo, poco a poco fue liberándose de esa superstición y perfilándose, San Jerónimo, como uno de los pueblos más prósperos de la provincia de Bongará. Con su gente organizada, progresista y humanitaria, reconocido a nivel regional, nacional e internacional.

Su reconocimiento oficial de San Jerónimo comenzó cuando Juan Llanca y sus dieciocho indios ocupaban gran parte de la comunidad, eran los años de 1598 y 1602.

Las Andanzas de Cuispes

Los habitantes de la atractiva comunidad de Cuispes, vivían en una poca explotada montaña denominada Zuta. Era un lugar libre donde se imponía las alturas, el frío, la lluvia era una permanente indeseada compañía, entonces la inclemencia del tiempo o tal vez la acción de alguna divinidad, las tierras no daba para comer, toda la gente hambre pasaba.

Algunas situaciones misteriosas, hicieron que los niños pequeños empezaran a desaparecer de sus chozas. La gente en voz baja comentaba muy dolida que eran los cóndores o quizás algo sobre natural que producía esta terrible situación, razón por la cual decidieron abandonar aquel lugar.

Después de caminar y pensar por muchas horas, días, meses, bajaron a instalarse a una pampa que se ubica bajo el imponente cerro Chazuta, cuyo nombre fue reemplazado por el de Pueblo Viejo, pero parece que el designio estaba trazado para estos humildes pobladores porque en este lugar fueron atacados y devorados en gran parte por los osos.

En estos tiempos de zozobra, entonces aparecieron; el Cacique Baboc, don Francisco Trauco, la señorita Dolores Valle y un señor de buen parecer cuyo nombre se ha perdido en la memoria de la historia, decidieron buscar un lugar tranquilo para vivir y que la madre tierra les diera frutos para subsistir. Decididos a mudarse, cargaron a San Francisco de Asís, su santo, unos ancianos propusieron bajar hasta el valle Ingenio, a orillas del Utcubamba; sin embargo, por miedo a la terciana y al quiquiriquí ininterrumpido de los gallos de la media noche al amanecer se quedaron en medio camino, en Quispe.

Los nuevos habitantes de Quispe expertos en cambiar nombres a los lugares por alguna razón de idiosincrasia denominaron, a las nuevas tierras Cuispes que se formó como distrito el 11 de noviembre de 1946 por el Cacique Baboc y reconocido por Resolución Suprema el 04 de junio de 1954.

También se dice que antiguamente cuando moría una persona importante; al cavar muy hondo para sepultarlo, emergía del seno de la tierra una agua verdosa y los cadáveres desaparecían en los tres primeros días, por eso ubicaron su cementerio en un lugar de tierra amarillenta, alto y al lado de la iglesia.

Desaparición del antiguo pueblo de Curibamba

Los pueblos de la antigüedad por características propias se ubicaron y florecieron en lugares altos y de clima frígido así lo demuestran las muchas ruinas pre-incas

que se encuentran diseminadas dentro del variado territorio de la provincia de Bogará y de la región Amazonas.

Uno de los pueblos que alcanzó notable desarrollo y organización fue el pueblo de Curibamba. De ella, hoy, ruinas que se encuentra ubicado varios kilómetros de la margen derecha del río Utcubamba, sobre un elevado y escarpado filete entre las pertenencias de las actuales comunidades de San Carlos y San Pablo.

Curibamba cuya versión etimológica significa: "Pampa de Oro". Curi: oro,

Bamba: pampa

Se halla envuelta en mitos y leyendas varias, pues se refieren de la explotación de minas de oro, tesoros escondidos, pastores encontrados y otros misterios que se fueron con nuestros antepasados. Es de suponer que Curibamba fue un importante centro minero en la época incaica de allí que fue lugar de atracción de los conquistadores españoles. Se cuenta que allí establecieron fundiciones, prueba de ellos es la campana se encuentra en el templo católico de San Carlos. Esta invaluable reliquia del sonido fue fundida en Curibamba como testifica la inscripción que lleva eternamente impregnada.

¿Y cómo decayó este floreciente pueblo? Cuenta la leyenda que vivía en aquellos tiempos un indio autónomo y originario del lugar, nombrado "Curi Huamán". Talentoso y de buena presencia resultó el organizador de los indios de en aquel tiempo, con la intromisión de gente española fue cambiado la modalidad de vida y trabajo porque estos se dedicaron a explotar las minas a espaldas de los oriundos. Unos de los capataces o dirigentes españoles fue Niño Rodrigo quien se encargaba del control de la gente.

Luego surgieron polémicas entre Curi Huamán y Niño Rodrigo disputándose el amor de una bella india lugareña. Las riñas y discordias se hacían más intolerables,

cierto atardecer se encontró en las afueras del pueblo, explotaron los ánimos y se trabaron en una feroz disputa, triunfante Niño Rodrigo dio muerte a Curi Huamán.

Pasaron lentamente los días entre llantos y añoranzas por la irreparable pérdida de su líder y amigo, los lugareños se sentían huérfanos porque eran víctimas de atropellos y cruel explotación por los ibéricos.

Cuenta la ficción que cierto día cuando la asistente del templo abrió la puerta para hacer la limpieza encontró vestigios de gotas de sangre en el piso del templo. Ella llena de admiración y pánico refirió el suceso al vecindario, empeorando la situación. Estos vestigios de sangre se fueron expandiendo hasta humedecer todo el piso, finalmente, se convirtió en una laguna imposible de penetrar. Posteriormente apareció en las proximidades del pueblo una laguna, donde antes era una hermosa pampa. Esta, misteriosa atraía a los niños y los hacía desaparecer dentro de sus cristalinas aguas.

Estas causales y el doloroso recuerdo de su Curaca asesinado hizo que tomaran la determinación de abandonar el terreno; en efecto, se iniciaron las exploraciones para proceder a la inmigración, así concluyeron dirigirse a tres lugares para poder vivir.

La mayor parte de la población determino radica en el actual pueblo de San Carlos. Se trasladaron en grupo y conduciendo en procesión la sagrada imagen de la virgen de Curibamba venerada hasta ahora en el templo de San Carlos. Otro conjunto de familias fue a radicarse al actual pueblo de San Pablo que ocupa una bonita colina. El resto de pobladores decidieron a un lugar más alejado, Corosha, de tal suerte que el pueblo de Curibamba floreciente con casas, calles y plaza ha quedado totalmente desolado y convertido en potrero de caballos y vacunos pero aún queda huellas, ruinas que testifica la existencia de aquel pueblo.

El nombre del pueblo de San Carlos

Como en todo tiempo las comunidades son escenario de litigios. Habían dos jóvenes de esta zona que estaban siguiendo juicio con otro contendor, para esto tenían que caminar muchos días y después de vencer extensas llanuras y subir colinas podían asistir a las audiencias en Quito, hoy capital de el Ecuador.

Al andar de sitio en sitio a lo largo del trayecto y la ciudad entraron a una iglesia y encontraron la imagen de San Carlos, al ver esta imagen quedaron profundamente iluminados, ellos decidieron hacer otra igual, gracias a que tenían cierta habilidad y la fe les conmovía, empezaron por hacer la cabeza; luego los brazos, el cuerpo y los pies .Lo transportaron a Chachapoyas para que llegue a San Carlos demoró dos años.

La novedad que va a llegar una imagen mantenía emocionada, expectante a la gente y aún más conocedora que su pueblo llevaría su nombre para que se acuerden de los hermanos que buscaban justicia con sacrificio y amaban su terruño. Así fue cómo surgió el nombre de San Carlos.

El nombre de Chinata

Las cataratas con su atractiva llovizna e impresionante caída de sus aguas cristalinas siempre esconde un misterio, así es Chinata que nos deja observar majestuosamente sus tres grandes peldaños. Cuenta la historia oral de los lugareños que en el tercer escalón de la cascada había mucho oro que cuando las personas pretendían escarpar y lograr ese preciado tesoro desaparecían porque había una mujer de indescriptible belleza y una culebra que se encarga de comer a los aventureros.

Un día un campesino que muchas veces soñó dejar la chacra si es que el oro lograba se liberó por cuestiones del destino. Decidió ir a ver lo que pasaba en la catarata y

apreció claramente, a una mujer que estaba bañándose calata, completamente calata en un perol de oro.

El señor dijo: ¡Qué linda china calata!

Y de allí el nombre de Chinata

China: china

Nata: calata

Chosgon después de un largo Camino

Según personas que aman la tradición de su pueblo y han bendecido por largos años la buena producción y el clima hospitalario de la localidad de Chosgón guardan como reliquia una realidad verosímil del pasado.

Corontacha hoy atrayente turístico de nuestra región fue escenario de los antiguos moradores de Chosgón, quienes por razones no registradas o talvez extraviadas de la reminiscencia de la gente abandonaron este paraje y fueron a vivir en las proximidades del otero Comacosh. Ambiente que no les dio tranquilidad a las familias, pasaban los días llenos de temor porque había una señora muy antigua que tenía un gallo que puso dos huevos y luego lo hizo ovar. Nacieron dos serpientes que habiendo alcanzado un tamaño considerable desayunaban a las personas.

Conversando en familia y en tropas decidieron buscar otro espacio, llegando a ubicarse cerca de Puirrunllacta pero los habitantes trataban de llegar al sitio ideal a las tierras donde hoy Chosgón emerge majestuosamente sino en estos lares existía una laguna de la cual salía un monstruo con cabeza de burro que consumía a los habitantes y viajeros.

Ante la dificultada presentada resolvieron bajar a Pueblo Viejo que se caracterizaba por sus tierras húmedas, en el que levantaron pequeñas casas o chozas con materiales aldeanos, lo importante era que cada vez estaban más cerca de las

actuales tierras de Chosgón, repentinamente apareció una sierpe conocida como Solpe Culebra que desaparecía a la gente y sólo esperaban la voluntad divina para optar por otro territorio.

La vida inesperadamente empezó a cambiar debido a que la laguna amenazó a un señor que pasaba por allí hacia el norte con su hijo. La bravura de las aguas sólo pudo con su hijo. El se liberó para diseñar un plan y terminar con aquel aterrador monstruo de laguna.

El plan consistió en hacer hervir bastante manteca y en el momento oportuno arrojó sobre las aguas siendo lugar se conoce tragado por aquel raro ser. Después de dolores estremecedores feneció. Esto permitió que los comuneros que habitaban en Pueblo Viejo bajaran al que hoy conocemos como San Miguel de Chosgón. De la laguna sólo queda una pequeña área pantanosa que la gente mira con recelo. Sulpe Culebra dicen que voló a las planicies de Cajamarca en donde un rayo lo carbonizó y en adelante ese como Pampa de la Culebra.

La Muerte de Pantoja

En aquellos tiempos del virreinato vino a vivir a esta zona denominada Ingenio un hombre llamado Pantoja. Logró dominar toda esta franja de minas como son: Atúnpampa, Yambrasbamba, Cómboca, Panhuaico, Corobamba siguiendo los cerros de San Jerónimo. La explotación de las minas lo realizaba utilizando a los indígenas quienes conocían la ruta más que nadie.

Su misión estaba orientada a concentrar riquezas en una verdadera dimensión, pensó construir una inmensa casa con tejas de oro con extraordinarios pilares de plata y cubrirlos los pisos con finas hojas tornasoladas.

Un día tomó la decisión de mandar una carta al virrey en la que le ponía de manifiesto su inquietud de levantar dicha construcción, lamentablemente, por razones desconocidas no fue aceptada.

Pantoja era un hombre que no le gustaba rendirse ante los rechazos, nuevamente envía una misiva solicitándole su autorización, así una tercera vez pide licencia, con el silencio, negada rotundamente. El virrey al imaginar tanta riqueza expresa y una insistencia inquebrantable, una deferencia tan insólita y sorprendida pensó y dijo ¿Quién es ese hombre? ¡Ya que soy el virrey del Perú!. Estoy rodeado de tanta riqueza, dispongo de poder de decisión y no puedo edificar un castillo de las características descrita por aquel lejano y misterioso personaje; entonces motivado por su curiosidad de conocerlo envió un equipo de siete soldados directamente a Ingenio cuya labor era capturarlo conducirlo a Lima y entregárselo al mismo virrey. Pantoja descubrió la intención del virrey. Comenzó a distribuir y esconder su riqueza y pertenencias a lo largo de su área territorial, dejando como fiel testigo de su existencia las piedras de sus molinos que se movían gracias al gran caudal de las aguas de la región. Los molinos estratégicamente ubicados servían para moler el oro; uno de ellos fue instalado en la parte alta de Pedro Ruiz Gallo en el barrio Alto Señor de los Milagros.

Pantoja decidió recibir a dicha comisión para lo cual acondicionó un ambiente de recepción una mesa y adornos que impactaran en los visitantes, sobre el tocador aparecían relucientes siete monedas de oro puro destinados para obsequio a los comisionados. Llegó el momento propicio. Cuando los pasos se sentían de los desconocidos, Pantoja se sentó en una silla y tomó un brebaje que como es obvio le iba hacer perder los sentidos por algunas horas y fingir muerto.

La misión llegó después de una larga y sedienta caminata. Buscaron inmediatamente a Pantoja en su casa, se sorprendieron al encontrarlo tendido sin movimiento. Pensaron que estaba muerto y como no podían llevárselo cuerpo entero, decidieron cortarle la cabeza y así cumplir su objetivo.

Pantoja perdió la cabeza y por eso existen comentarios de personas que testimonian haber visto un hombre sin cabeza desplazarse por los lugares que salió a recorrer durante su existencia.

Festividades

26 de febrero aniversario de creación política del distrito Jazán.

03 de setiembre fiestas patronales del anexo La Unión.

16 de setiembre fiesta en honor a la santa patrona La Santísima Cruz de Cocatapampa.

17 de setiembre festividad de aniversario de la fundación de Pedro Ruiz Gallo.

29 de setiembre fiesta en honor a San Miguel del anexo Chosgón.

30 de setiembre fiesta en honor a San Jerónimo del anexo San Jerónimo.

4.2. Resultados

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{E^2 \cdot (N-1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Población: La población en su totalidad son 10 los establecimientos de hospedaje del distrito de jazán que brindan sus servicios a los visitantes en general.

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) (10)}{(0.05)^2 (10-1) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

$$n = 10.$$

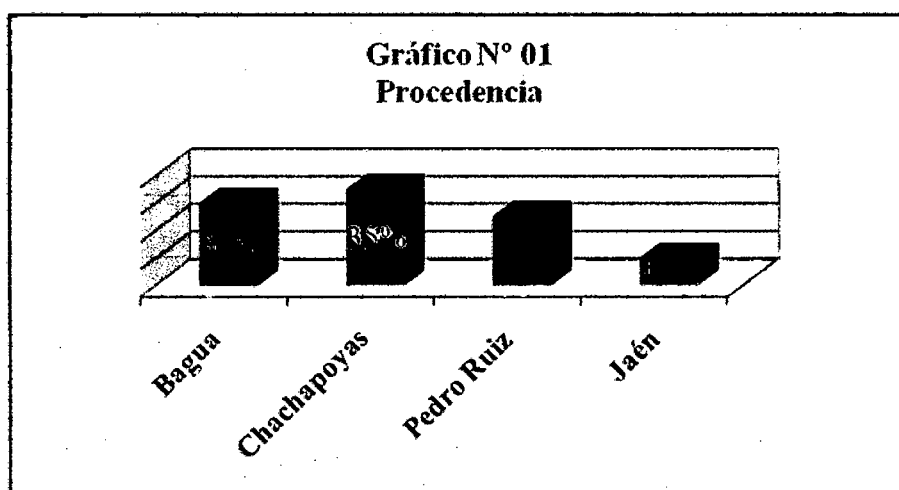
Muestra: 10 es mi muestra de población de hospedajes del distrito de jazán.

ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE DATOS

Encuesta para medir la calidad de los servicios en establecimientos de hospedaje y la actividad turística en el distrito de Jazán, provincia de Bongará, región Amazonas 2011.

Cuadro N° 01: procedencia

Procedencia	Fi	fi%
Bagua	60	30
Chachapoyas	70	35
Pedro Ruiz	50	25
Jaén	20	10
Total	200	100



Fuente: Encuestas.
Elaboración Propia.

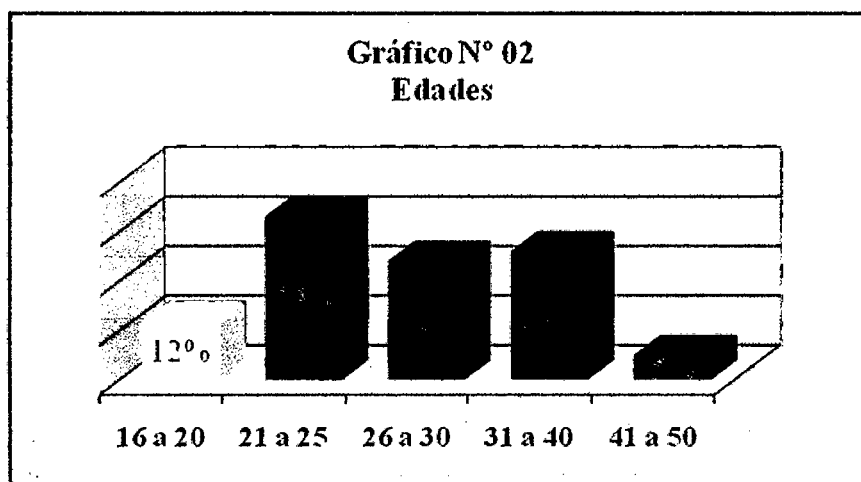
De los encuestados el 35% son de procedencia de la provincia de Chachapoyas, un 30% son de la provincia de Bagua, un 25% son de la ciudad de Pedro Ruiz y 10% son de Jaén.

Se percibe que la mayoría son de la provincia de Chachapoyas debido a que está cerca a Pedro Ruiz y todos tienen que pasar por este lugar tanto para ir y regresar a Chachapoyas, la provincia de Bagua es otra ciudad importante de donde llegan a

Pedro Ruiz por trabajo, de paseo o de paso por esta lugar, y también tenemos a Jaén en menos cantidad que hacen el uso del servicio de alojamiento tanto por visita turística como por motivos de paso por la ciudad de Pedro Ruiz.

Cuadro N° 02: edades

Edades	Fi	fi%
16 a 20	24	12
21 a 25	66	33
26 a 30	48	24
31 a 40	52	26
41 a 50	10	5
Total	200	100



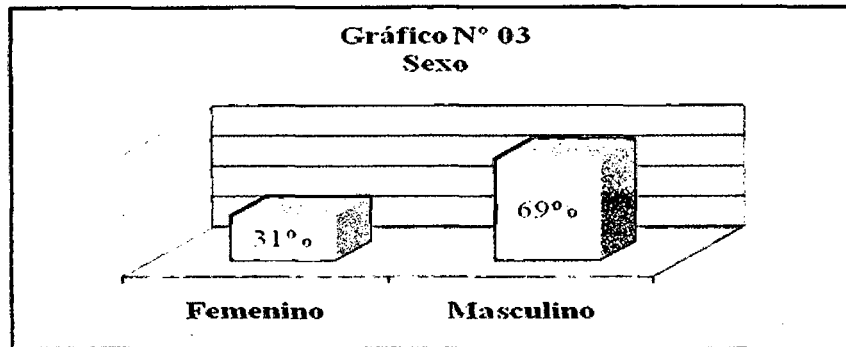
Fuente: Encuestas.
Elaboración Propia.

Del 100% de los encuestados el 33% tienen entre 21 a 25 años de edad, un 26% tienen entre 31 a 30 años de edad, un 24% están entre los 26 a 24 años de edad, un 12% están entre los 16 a 20 años de edad y un 5% tienen de 41 a 50 años de edad.

Las edades promedio de los visitantes están entre los 21 a 25 años de edad los que mayor hace el uso de este servicio de alojamiento y en menor número tenemos a los de 41 a 50 años de edad.

Cuadro N° 03: sexo

Sexo	Fi	fi%
Femenino	62	31
Masculino	138	69
Total	200	100



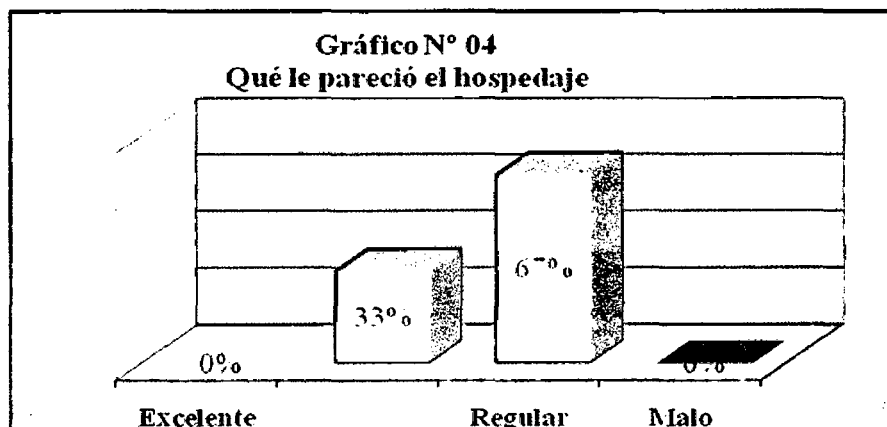
Fuente: Encuestas.
Elaboración Propia.

De los encuestados el 69% son de sexo masculino y un 31% son de sexo femenino.

En gran medida podemos percibir que las personas que mayor hacen uso del servicio de alojamiento son de sexo masculino y los de sexo femenino lo hacen menor porcentaje que los varones.

Cuadro N°04: qué le pareció el hospedaje

Variable	Fi	fi%
Excelente	0	0
Bueno	66	33
Regular	134	67
Malo	0	0
Total	200	100



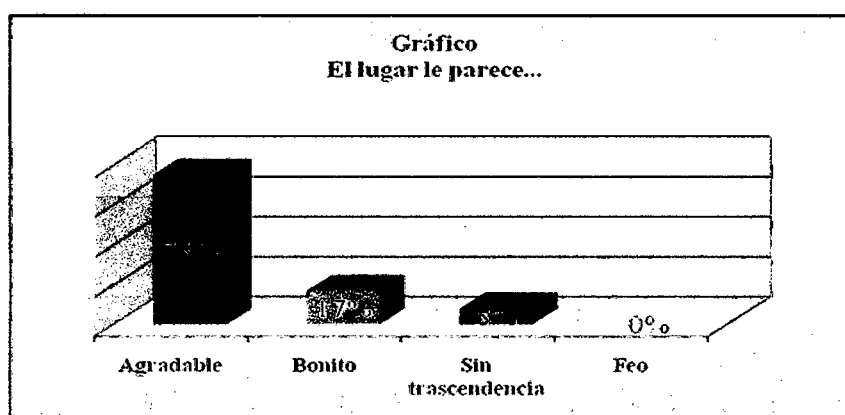
Fuente: Encuestas.
Elaboración Propia.

De los encuestados en la localidad de Pedro Ruiz el 67% el hospedaje le pareció regular, el 33% opina que el hospedaje es bueno para su estancia en el lugar.

La mayoría opina que es regular respecto a lo que le pareció el hospedaje debido a que no son lugares pequeños con sus habitaciones donde ellos también solo buscaban un lugar para descanso nada más y otra parte opinan que es bueno porque ellos le encontraron un lugar acogedor para su comodidad que buscaban en ese momento de alojarse.

Cuadro N° 05: el lugar le parece...

Variable	Fi	fi%
Agradable	150	75
Bonito	34	17
Sin trascendencia	16	8
Feo	0	0
Total	200	100



Fuente: Encuestas.
Elaboración Propia.

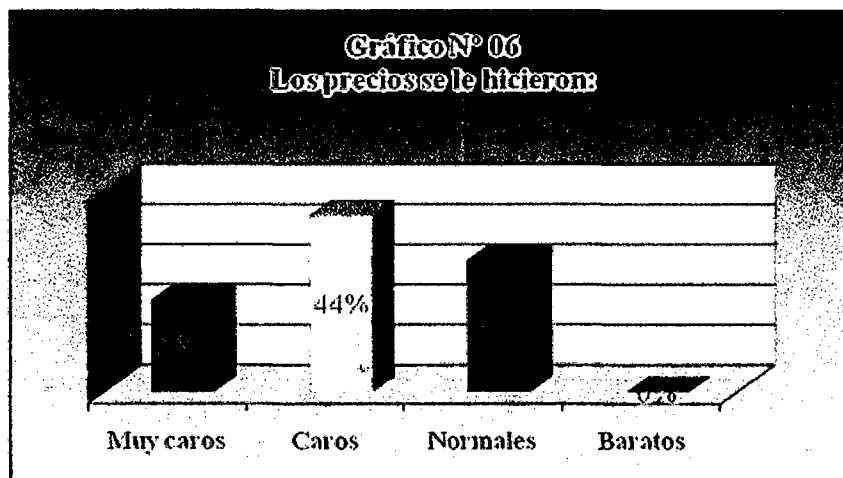
Del 100% de los encuetados el 75% opina acerca del lugar que es agradable, un 17% manifiesta que es bonito y un 8% dicen que es sin transferencia.

La mayoría manifestaron que el lugar era agradable porque ellos se sentían cómodos en el lugar donde se hospedaron y estaba acorde a su preferencia que buscaban, a otros les pareció bonito el lugar por las condiciones y el acorde de lo que mostraba el

establecimiento de hospedaje y por ultimo tenemos a los que manifestaron que el lugar era sin trascendencia por ser un lugar poco acogedor y solo lo tomaron por descanso, pernocte esa noche nada más.

Cuadro N° 06: los precios se le hicieron:

Variable	Fi	fi%
Muy caros	46	23
Caros	88	44
Normales	66	33
Baratos	0	0
Total	200	100



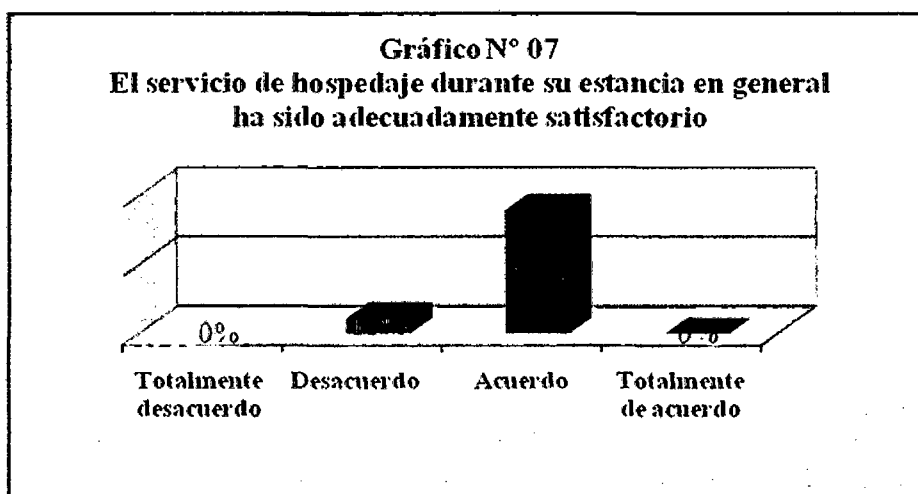
Fuente: Encuestas.
Elaboración Propia.

Las personas encuestadas el 44% manifiestan que es muy caro los precios de las habitaciones, un 33% le pareció normales los precios de las habitaciones y un 23% dijeron que es muy caro las habitaciones del distrito de Jazán.

El precio para la mayoría era muy caro debido a que no tenía la comodidad, calidad que debería tener para ese precio, en cambio para otros era normal el precio aunque no cumplía con sus expectativas que busca el visitante y en menor porcentaje tenemos a los que opinaron que eran muy caros los hospedajes porque para ese precio no tenía un servicio adecuado y su atención no era buena como se debería tener un lugar por ese precio.

Cuadro N° 07: el servicio de hospedaje durante su estancia en general ha sido adecuadamente satisfactorio

Variable	Fi	fi%
Totalmente desacuerdo	0	0
Desacuerdo	22	11
Acuerdo	178	89
Totalmente acuerdo	0	0
Total	200	100



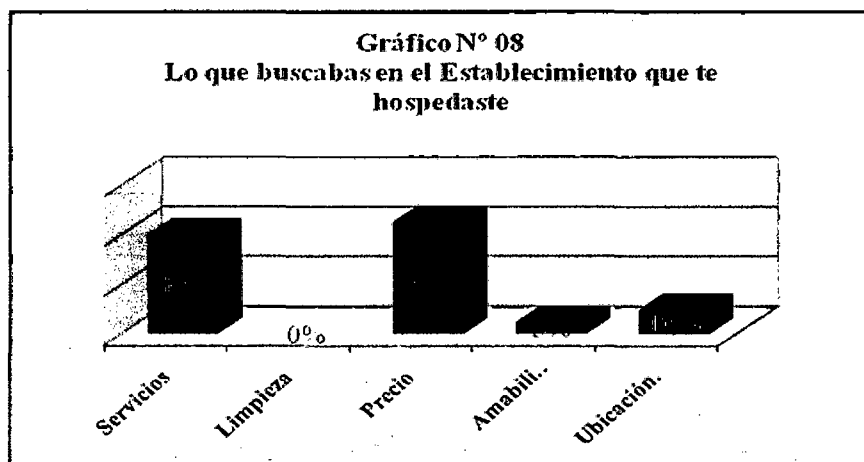
Fuente: Encuestas.
Elaboración Propia.

Del los encuetados en el distrito de Jazán el 89% manifestaron que el servicio de hospedaje durante su estancia está de acuerdo con su requerimiento y 11% dijeron que el servicio de hospedaje durante su estancia no está acorde con su requerimiento por eso están en desacuerdo.

La mayoría manifestaron que está de acuerdo con los servicios del hospedaje debido a que ellos solo buscan descanso solo por esa noche y no les preocupó el servicio de la habitación, otro grupo de encuestados está en desacuerdo porque no cumplían con sus expectativas que tenían y que manifiestan como lugar de alojamiento su ubicación céntrica que se encontraba el hospedaje.

Cuadro N° 08: lo que buscabas en el establecimiento que te hospedaste.

Variable	Fi	fi%
Servicios	80	40
Limpieza	0	0
Precio	90	45
Amabilidad	10	5
Ubicación.	20	10
Total	200	100



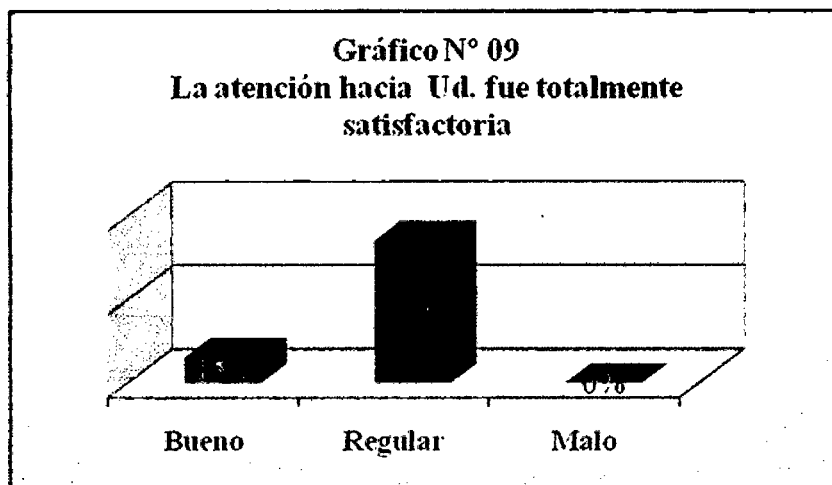
Fuente: Encuestas.
Elaboración Propia.

Las personas que hacen uso de este servicio de hospedaje el 45% manifiesta que buscaba en el establecimiento precio, un 40% manifiesta que buscaba el servicio del hospedaje, un 10% buscaba ubicación en el hospedaje y 5% buscaba amabilidad y buen trato del hospedaje.

Los que se alojaron en estos centros de alojamiento buscan en su mayoría precio debido a su economía, otros buscan servicio para estar atendidos acorde a sus exigencias, los demás buscan ubicación para su desplazamiento más rápido al momento de salir de viaje a su lugar de destino y un grupo más pequeño pero no menos importante buscan amabilidad en el trato del personal que trabajaba en dicho establecimiento donde pernoctó el visitante.

Cuadro N° 09: la atención hacia Ud. fue totalmente satisfactoria

Variable	fi	fi%
Bueno	30	15
Regular	170	85
Malo	0	0
Total	200	100



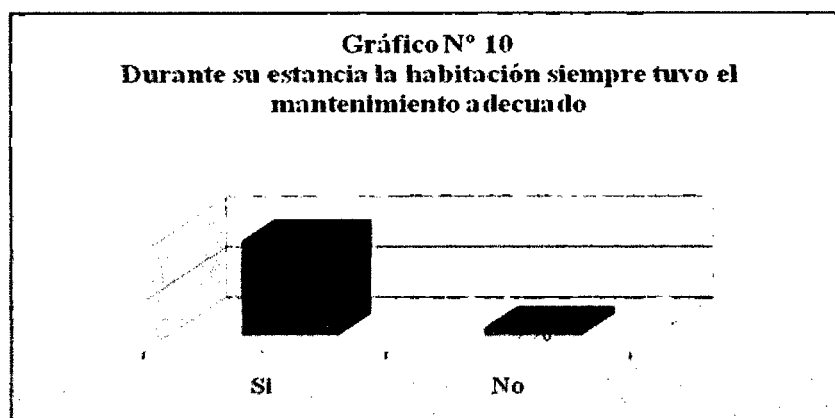
Fuente: Encuestas.
Elaboración Propia.

Los encuetados respecto a la atención hacia ellos si fue totalmente satisfactoria manifiestan que el 85% es regular y un 15% es bueno.

La mayoría que opinaron que la atención hacia su persona fue regular es debido a que no pudo satisfacer su expectativas en ese establecimiento donde utilizo el servicio de hospedaje y en menor medida tenemos a los que manifestaron que la atención asía ellos fue buena por el trato adecuado, cordial asía su persona en el momento de hospedarse y durante toda su estancia hasta el momento de su partida.

Cuadro N° 10: durante su estancia la habitación siempre tuvo el mantenimiento adecuado.

Variable	fi	fi%
Si	186	93
No	14	7
Total	200	100

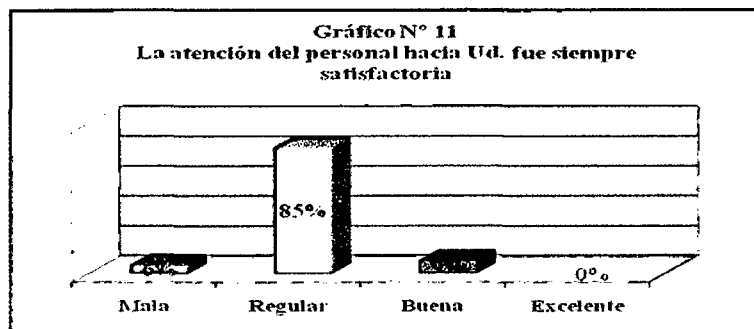


Fuente: Encuestas.
Elaboración Propia.

Del 100% de los encuestados durante su estancia en la habitación el 93% manifiestan que si tuvo una limpieza adecuada y 7% no tuvo una limpieza adecuada. La mayoría opinan que la habitación si tuvo el mantenimiento adecuado durante su estancia en ese hospedaje ya que está en orden, limpio y otro grupo manifiestan que no tuvo el mantenimiento adecuado por no contar con algunos implementos de los servicios higiénicos del establecimiento de hospedaje.

Cuadro N° 11: la atención del personal hacia Ud. fue siempre satisfactoria

Variable	Fi	fi%
Mala	12	6
Regular	170	85
Buena	18	9
Excelente	0	0
Total	200	100



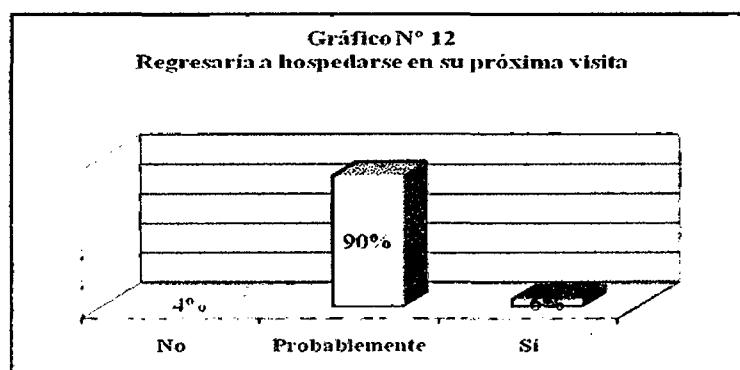
Fuente: Encuestas.
Elaboración Propia.

De las personas encuestadas con respecto a la atención del personal el 85% opina que es regular, un 9% manifiesta que es buena y un 6% dice que es mala la atención.

Para la mayoría de los encuestados la atención del persona hacia su persona es regular por no haber cumplido con sus expectativas a su totalidad como ellos hubieran deseado, otros manifiestan que la atención del personal es mala por el trato no adecuado del personal, no teniendo los modales necesarios que debe tener una persona que trabaja en estos lugares de servicio de hospedaje y por ultimo algunos manifiestan que la atención del personal si es buena y si cumplió con lo que ellos buscaban cuando desearon alojarse en un hospedaje.

Cuadro N° 12: regresaría a hospedarse en su próxima visita

Variable	Fi	fi%
No	8	4
Probablemente	180	90
Sí	12	6
Total	200	100



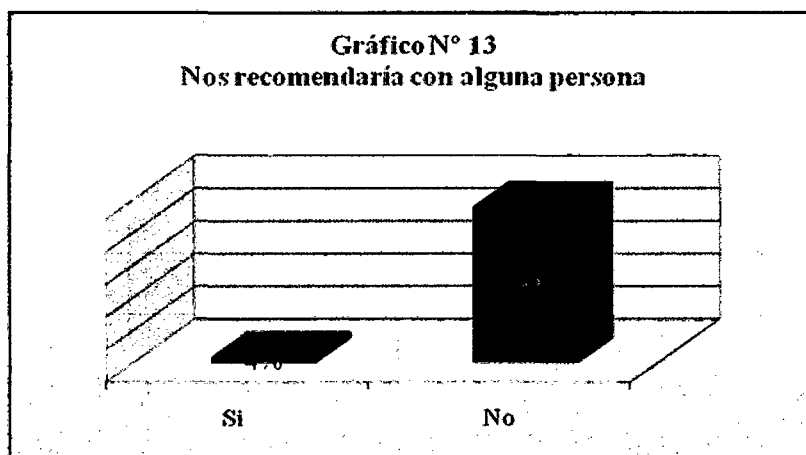
Fuente: Encuestas.
Elaboración Propia.

Los encuestados en el distrito de Jazán, con respecto que si regresaría a hospedarse en su próxima visita el 90% opina que probablemente regresaría, un 6% opina que si regresaría y un 4% no regresaría.

La mayoría de las personas encuestadas dijeron que probablemente regresaría a hospedarse en su próxima visita a Jazán debido a que ellos solo buscan descanso durante su estancia, otros manifiestan que si regresaría a hospedarse en su próxima visita por el trato que recibió cuando estuvo alojado y un grupo más pequeño manifestó que no volvería a hospedarse en ese hospedaje por el trato, el servicio que no estuvo acorde a lo que ellos buscaban.

Cuadro N° 13: nos recomendaría con alguna persona

Variable	fi	fi%
Si	8	4
No	192	96
Total	200	100



Fuente: Encuestas.
Elaboración Propia.

De los encuestados con respecto a que nos recomendaría con alguna persona el 96% manifiesta que si y un 4% no nos recomendaría el hospedaje en donde se alojo.

La mayoría de las personas encuestadas manifiestan que no recomendaría a otra persona para que se hospede, debido a que el personal no tiene un trato acorde al

hospedaje, en otros el servicio de habitación no cumplió con lo requerido y en menor medida si recomendaría a otra persona para que se aloje en el lugar donde ellos se hospedaron durante su estancia en la ciudad de Pedro Ruiz.

V. DISCUCIONES:

La calidad se está convirtiendo en un sinónimo de la sostenibilidad, ya que sin calidad los destinos turísticos serán insostenibles, y, consecuentemente, no serán competitivos.

Solamente si la localidad está adecuadamente preparada económica, ambiental y socioculturalmente para el desarrollo turístico, se podrán maximizar los impactos positivos y minimizar los negativos

En el estudio para medir la calidad del servicio de hospedaje en el varadero los visitantes buscan calidad de servicio, locales de fácil acceso, seguros, personal capacitado en el área de atención al cliente, personal con facilidad de familiarizarse con el huésped (relaciones públicas) por ser turistas muy exigentes con clase de turismo internacional.

Por consiguiente la actividad turística en nuestro país y abocándonos al plano local la región Amazonas, en especial el distrito de Jazán los visitantes buscan calidad en el servicio, locales cómodos en donde encuentren tranquilidad, seguridad, buen trato de los trabajadores, disponibilidad para atender sus necesidades, precio, lugares de fácil acceso por su ubicación, personal capaz de poder entrar en confianza con facilidad para relacionarse y hacerle sentir un grado de familiaridad.

La actividad turística en los últimos tiempos se está volviendo como impulsora en la generación de empleo, mejorando la calidad de vida de las familias en donde existe bastante acogida e equipamiento tanto en infraestructura turística, planta turística, súper estructura turística; permitiendo dar una mejor calidad de servicio hostelero.

Chachapoyas es una de las ciudades punto de destino donde allí se concentra la mayor cantidad de agentes turísticos permitiendo el arribo de mayor demanda

turística, siendo el punto de confluencia entre la oferta y demanda de servicios, a nivel de la región Amazonas; esto a consecuencia de la presencia de instituciones como la Dircetur, gobiernos locales; que desarrollan diversos proyectos, programas como el Focetur que contribuye a fortalecer la conciencia, cultura y mejoras en la atención del visitante que solicita dichos servicios, teniendo como resultado personal capacitado para brindar los servicios con mayor eficacia y eficiencia; además de realizar capacitaciones constantes en sus diversas áreas del servicio y llevando un control permanente de la planta turística mediante las supervisiones constantes.

VI. CONCLUSIONES

El Distrito de Jazán es una localidad de clima templado agradable, con gran diversidad paisajística.

Distrito con escasa conciencia turística, por tal motivo el turismo tiene escasa preponderancia en cuanto a su valor en la generación de empleo.

Falta de iniciativas de los propietarios de los establecimientos y las autoridades del distrito de Jazán.

Carencia de alojamiento categorizado.

La inversión en alojamiento se concentra mayormente en Lima y se puede observar una carencia de inversión en sitios turísticos en todo el país.

Las personas que mayor uso hacen del servicio de hospedaje son pobladores de los anexos aledaños y visitantes que se encuentran de pase por dicha localidad.

Las personas que ofrecen los servicio hospedaje son los propios dueños los cuales carecen de capacitaciones en atención al cliente.

La mayoría de los encuestados manifiesta que los precios son muy caros, debido a que ellos solo buscan descansar.

Los visitantes buscan hospedajes en las avenidas principales, para poder facilitarles el acceso a los medios de transporte que le acercaran a su destino.

Los servicios de hospedaje en el distrito de Jazán son regulares con sus servicios básicos y en el trato hacia su persona.

VII. RECOMENDACIONES

Identificar y evaluar los elementos controlables de las prestaciones de servicios turísticos que influyen sobre la satisfacción del turista, y medidas del Estado destinadas a garantizar el nivel de calidad de los productos turísticos.

Los representantes de los hospedajes de la ciudad de Pedro Ruíz Gallo capacitarse en gestión turística para mejorar el servicio e incrementar sus utilidades.

Realizar convenios interinstitucionales con la Universidad Toribio Rodríguez de Mendoza para mejorar el nivel de gestión a través de la elaboración de planes de negocios y estudios de mercado en forma continua que le permita estar informado y capacitado.

Expandir el programa de mandos medios del Focetuc del gobierno regional al distrito de Jazán.

Inculcar que las empresas realicen evaluaciones permanentes para medir el grado de satisfacción de los clientes.

Formalizar los establecimientos de hospedaje en la Dircetur, para poder tener una base de datos de la afluencia de visitantes que utilizan dichos servicios de hospedaje.

Capacitar a los propietarios de los establecimientos de hospedaje en atención al cliente.

Desarrollar programas que ayuden a crear conciencia en la importancia del turismo y no aprovecharse de los precios por habitaciones.

Integrar a los establecimientos de hospedaje del distrito de Jazán en la asociación de hoteles restaurantes y afines (AHORA).

Exigir a los establecimientos cumplir con los requisitos de hospedaje para poder obtener la categorización, para de esta manera estandarizar los precios por el servicio de hospedaje.

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

AMPARO SANCHO, Introducción al turismo.

MORILLO MORENO, MARYSELA COROMOTO. (.2006). Análisis de la calidad del servicio hotelero. Estado Mérida

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO (OMT, 1994)).

ZEITHAML, PARASURAMAN Y BERRY. (2011). Calidad del servicio en el área de alojamiento hotelero. (Varadero.)

Paginas webs

http://apavitperu.org/apavit/index.php?Itemid=30&id=13&option=com_content&task=view

http://archivos.diputados.gob.mx/Centros_Estudio/Cesop/Eje_tematico/d_turismo.htm

http://es.wikipedia.org/wiki/Atracci%C3%B3n_tur%C3%ADstica.

<http://estudiosdelturismo.blogspot.com/2009/05/conceptos-de-patrimonio-atractivo.html>

<http://aulasvirtuales.wordpress.com/2008/07/09/caracteristicas-de-la-oferta-y-la-demanda-turisticas/>

<http://www.buenastareas.com/ensayos/Demanda-Turistica/31212.html>

<http://www.sapiens.com/sapiens/comunidades/vicuglosa.nsf/Turismo%20Receptivo/873FFCD5D52F52C041256A5D0032E466!opendocument>

<http://www.fusda.org/Revista%2014/Revista14-1ELTURISMO.pdf>

http://es.wikipedia.org/wiki/Cadena_hotelera

<http://www.slideshare.net/paualvial25/grandes-cadenas-hoteleras-final-1>

<http://definicion.de/alojamiento/>

[http://www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=5553&IDTIPO=100&RASTRO=c857\\$m4696,5552,5557](http://www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=5553&IDTIPO=100&RASTRO=c857$m4696,5552,5557)

<http://www.significadode.org/hosteler%EDa.htm>

<http://www.definition-of.net/definicion-de-hosteler%C3%ADa>

<http://definicion.de/hotel/>

<http://es.wikipedia.org/wiki/Hotel>

<http://es.scribd.com/doc/6801115/Turismo-y-Alojamiento>

<http://www.definicion.org/superestructura>

<http://www.slideshare.net/isiv/introduccion-al-turismo-clases>

<http://www.arqhys.com/contenidos/peru-turismo.html>

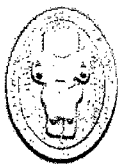
<http://estudiosdelturismo.blogspot.com/2009/05/conceptos-de-patrimonio-atractivo.html>

<http://es.scribd.com/doc/6801115/Turismo-y-Alojamiento>

ANEXOS

Anexo 01

UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRIGUEZ DE MENDOZA



Encuesta para medir la calidad de los servicios en establecimientos de hospedaje y la actividad turística en el Distrito de Jazán Provincia de Bongará Región Amazonas 2011.

PROCEDENCIA.....EDAD.....SEXO: M. F.

Con objeto de brindarle un mejor servicio, le pedimos conteste por favor estas breves preguntas

- 1) ¿Qué le pareció el hospedaje?
A). Excelente. B). Bueno. C). Regular. D). Malo.
- 2) El lugar le parece...
A). Agradable. B). Bonito. C). Sin trascendencia. D). Feo.
3. Los precios se le hicieron:
A). Muy caros. B). Caros. C). Normales. D). Baratos.
- 4) ¿El servicio de hospedaje que ha recibido durante su estancia en general ha sido adecuadamente satisfactorio?
A). Totalmente de acuerdo. B). De acuerdo. C). En desacuerdo.
D). Totalmente en desacuerdo.
- 5) ¿Qué fue lo que buscabas en el Establecimiento que te hospedaste?
A). Servicios. B). Limpieza. C). Precio. D) Amabilidad. E). Ubicación.
- 6) ¿La atención hacia Ud. fue totalmente satisfactoria?
A). Buena. B). Regular. C). Mala.
- 7) ¿Durante su estancia la habitación siempre tuvo el mantenimiento adecuado?
A). Si. B). No.
- 8) ¿Cómo fue la atención del personal hacia Ud. fue siempre satisfactoria?
A). Mala. B). Regular. C). Buena. D). Excelente.
- 9) ¿Regresaría a hospedarse en su próxima visita?
A). No. B). Probablemente. C). Sí.
- 10) ¿Nos recomendaría con alguna persona?
A). Si B). No

Agradecemos su tiempo, fue un placer servirle.

¡Vuelva pronto!



