

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

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



**“ANÁLISIS DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS EN EL PROCESO
DE DESARROLLO DEL TURISMO EN EL DISTRITO DE
LEYMEBAMBA, PROVINCIA DE CHACHAPOYAS,
REGIÓN AMAZONAS 2011”**

TESIS

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

AUTOR: Bach. Jorge Luis Terrones Díaz.

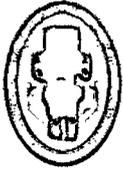
ASESOR: Antrop. Alex Pinzón Chunga.

CHACHAPOYAS – AMAZONAS – PERU

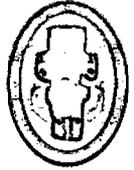
2012



11 5 JUN 2012



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



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

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

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

RECTOR

Dr. Vicente Marino Castañeda Chávez

VICERECTOR ACADÉMICO (E).

MSc. Roberto José Nervi Chacón.

VICE – RECTOR ADMINISTRATIVO (E).

MSc. Zoila Rosa Guevara Muñoz.

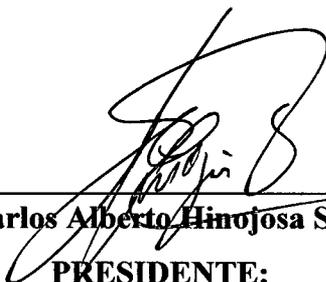
DECANO

Abog. Barton Gervasi Sajami Luna



5 JUN 2012

JURADO



Mg. Carlos Alberto Hinojosa Salazar

PRESIDENTE:



Lic. Jessica Noemí Rojas Paico

SECRETARIO:



Lic. Ricardo Rafael Alva Cruz

VOCAL:



Econ. Manuel Morante Dávila

ACCESITARIO:

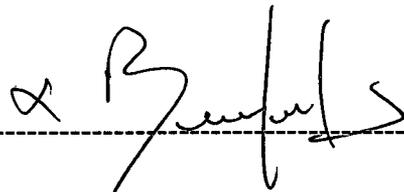
VISTO BUENO DEL ASESOR

Yo, Alex Alonso Pinzón Chunga identificado con DNI N°: 18179711, domiciliado en Psje. San Jorge N° 222, Antropólogo, docente de la Facultad Turismo y Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas. **DOY VISTO BUENO**, al informe de tesis denominado **“ANÁLISIS DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS EN EL PROCESO DE DESARROLLO DEL TURISMO EN EL DISTRITO DE LEYMEBAMBA, PROVINCIA DE CHACHAPOYAS, REGIÓN AMAZONAS 2011”**. Elaborado por el bachiller Jorge Luis Terrones 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, 12 de agosto de 2011



Antrop. Alex Alonso Pinzón Chunga

DNI N°: 18179711

DEDICATORIA

A mis padres por su gran ejemplo de superación y valioso apoyo en todo momento desde el inicio de mis estudios

A mis hermanos por ese optimismo que siempre me impulsaron a seguir adelante

A Dios, por no desampararme a lo largo de esta vida siempre llenándome de alegría y gozo, por darme la salud y la fuerza necesaria de cumplir con esta meta tan importante en mi vida.

EL AUTOR

AGRADECIMIENTO

A mis padres, que en todo momento me apoyaron y creyeron en mí, para el logro de esta meta tan importante en mi vida.

A mi hermana Janet, que siempre me brindó sus consejos para seguir adelante con mis estudios.

A mi gran amiga Rosario Martínez Ruíz, que a pesar de la distancia siempre me brindó generosamente todo su apoyo y optimismo para ser un buen profesional con vocación de servir a los demás.

A mis profesores quienes me enseñaron durante toda mi carrera profesional, formándome de conocimientos para tener un buen desenvolvimiento en la sociedad.

A mis amigos y amigas que han estado presentes a lo largo de este camino apoyándome con energía en los buenos y malos momentos.

A los pobladores y autoridades de Leymebamba que de manera directa e indirecta me dieron el apoyo necesario para la elaboración de este trabajo

EL AUTOR

INDICE DE CONTENIDOS

RESUMEN	IX
ABSTRACT	X
INTRODUCCION	XI
II. MARCO TEÓRICO.....	14
2.1 Definiciones	14
2.2. Antecedentes	30
2.2.1. A nivel internacional	30
2.2.2. A nivel nacional	31
2.2.3. A nivel local	32
2.3. Realidad problemática.....	32
2.3. 1. Antecedentes del problema	32
2.3. 2. Formulación del problema	34
2.3. 3. Problema.....	35
2.4. Hipótesis:.....	36
2.5. Objetivos:	36
2.5. 1. Objetivo general	36
2.5. 2. Objetivos específicos.....	36
III. MARCO METODOLOGICO	37
3.1. Materiales y métodos	37
3.2. Métodos, técnicas e instrumentos	37
IV. RESULTADOS	38
4.1. CARACTERIZACION DEL ÁREA DE ESTUDIO	38
4.1. 1. Datos generales	38
4.2. OFERTA TURISTICA	49
4.2.1. Planta turística	49
4.2.2. Infraestructura turística	54
4.2.3. Recursos turísticos.....	55
4.3. ANALISIS FODA.....	60
4.4. DEMANDA TURISTICA	63
4.5. DIAGNOSTICO DE LOS SERVICIOS TURISTICOS.....	67

4.6. ANÁLISIS DE LOS SERVICIOS TURISTICOS SEGÚN FICHAS APLICADAS A ESTABLECIMIENTOS TURISTICOS.....	89
4.6. 1. ANÁLISIS DE SERVICIOS DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE RESTAURACIÓN EN EL DISTRITO DE LEYMEBAMBA.....	89
4.6. 2. ANÁLISIS DE LOS SERVICIOS DE HOSPEDAJE EN EL DISTRITO DE LEYMEBAMBA	97
V. DISCUSIÓN	104
VI. CONCLUSIONES.....	107
VII. RECOMENDACIONES	109
VII. REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS	111
IX. ANEXOS	114

RESUMEN

La presente investigación intitolado **Análisis de los servicios turísticos en el proceso de desarrollo del turismo en la distrito de Leymebamba, provincia de Chachapoyas, Región Amazonas – 2011** está orientada a analizar la situación actual en la que se encuentran los servicios turísticos instalados en la localidad de Leymebamba, sirviendo como herramienta y punto de partida para realizar más adelante, estrategias de mejoramiento de calidad en el servicio elevando el nivel de competitividad en el mercado turístico; contribuyendo de esta manera con la aspiración de esta localidad de convertirse en un futuro próximo, como uno de los principales puntos de distribución de servicios de la parte sur de la Región Amazonas, siendo los beneficiarios directos el sector empresarial y la comunidad en su conjunto.

El análisis considera la identificación y clasificación de los servicios turísticos existentes en la localidad de Leymebamba (Hospedaje y Restauración); determinando de esta manera el estado actual en la que se encuentran; partiendo desde la aplicación de encuestas a los propietarios de cada establecimiento de servicio turístico.

Para el análisis del presente estudio se utilizo el método de muestreo no probabilístico intencional o de conveniencia, considerando la totalidad de los establecimientos, por el reducido número de los mismos.

La realización del presente estudio reveló que los establecimientos de servicio turístico instalados en la Localidad de Leymebamba presentan problemas de infraestructura especialmente en los establecimientos que brindan el servicio de alimentación por su baja calidad de servicio, falta de recursos humanos especializados; así como también se puede percibir la falta de interés por capacitarse en temas relacionados con la actividad turística.

ABSTRACT

This present work research intituled **“Analysis about touristic services in development process of tourism in Leymebamba district, chachapoyas province, Amazonas Region 2011”**. It is forward to analyze the actual situation about the touristic services set in Leymebamba District, using it as a toll and scratch to make it in the future, strategies about quality development on service, raising the level of competitively in touristic market, helping this way get this destination better in the future, as one of the main spots of distribution about services in the south of Amazon region, being satisfied the company area and all of the community.

The analysis considerate identification about touristic services in Leymebamba District (Accommodation, Restaurants), giving as result the actual situation about them, from polls application in each touristic establishment.

To the present work research the method used was the non – probabilistic or convenience, considering all of the establishments. Because of they are not much.

The obtained results about this research showed that the touristic services establishments set in Leymebamaba District have infrastructure problem specially in restaurant establishments because of low quality of services, specialized Human resources, as well as we can see that they are not interested in having training courses about touristic activities.

INTRODUCCIÓN

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 (2006), 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.

La localidad de Leymebamba, llamada también El pueblo de los Dioses Milenarios constituye un campo amplio de recursos turísticos, históricos, culturales y naturales que son la admiración de propios y extraños. La laguna de los Cóndores con sus imponentes Mausoleos, el Museo Comunitario con sus más de 200 momias y las Fiestas patronales en honor a la Mama Virgen del Carmen; son muestra reconocida de todo ello. También los restos arqueológicos de la Petaca, Diablo Wasi, la Bóveda, Atuen, el Valle de los Chilchos, entre otros mas, se suman como recursos con gran potencial para una mayor actividad turística; pero la Localidad de Leymebamba 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 nacional y regional, y muestra pocas ventajas competitivas como sector receptor, lo cual refleja baja competitividad del sector. Sin lugar a dudas la localidad de Leymebamba requiere de retos en innovación; son muchas las potencialidades (humanas y naturales y culturales) 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.

Para Vidal (2004), la competencia del sector turístico impone la calidad en el sector turístico. Complementario a esto los que respaldan y fortalecen este grandioso patrimonio están los servicios complementarios (Planta e infraestructura turística) y los organismos encargados del control, gestión, promoción y/o comercialización y desarrollo de una oferta turística competitiva (Superestructura). El trabajo coordinado de instituciones públicas y privadas, el Estado y la población en general son los encargados de vender y crear una buena imagen de un producto turístico y por ende hacerle que perdure en el tiempo a través de su aprovechamiento sostenible.

Los servicios de alojamiento y restauración son los componentes fundamentales de la actividad turística, junto con los servicios de recreación, transporte, comunicaciones, se acentúa la importancia del servicio de alojamiento (Alvarez, Diaz, 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.

Leymebamba no posee hoteles ni restaurantes de gran categoría; pues no se ofrecen los servicios con la calidad aun cuando sus tarifas sean equivalentes. Se vende un servicio no acorde con sus tarifas y el turista nacional y extranjero, en el momento de cancelar, se percata que ha pagado mucho más por el servicio recibido, generándose una imagen negativa del destino. Específicamente en los establecimientos de servicio turístico de la localidad de Leymebamba no cumplen con las normas de calidad exigidas para categorizar estos establecimientos, ya que cuentan con muchas deficiencias en el servicio y muestran serias deficiencias en atención en las temporadas altas.

Es claro que los problemas de infraestructura de recepción de turistas por falta de control de calidad en los servicios turísticos, así como de recursos humanos especializados, y problemas de concientización de la actividad en la comunidad son en consecuencia, algunas situaciones que menoscaban la calidad y la imagen del destino turístico de Leymebamba.

En la actualidad, las personas son cada vez más exigentes y críticas, producto de las constantes innovaciones, por lo cual los servicios turísticos clasificados como confortables y de cierta categoría pueden ya no serlo, en comparación con establecimientos de la misma categoría en el extranjero o en otros destinos nacionales, con incidencia en el retorno del turista, a los mismos servicios y a la ciudad.

Por ello el cliente del sector turístico es el barómetro de la calidad, del servicio y del destino turístico, por lo cual es pertinente disponer de servicios turísticos acordes con la exigencia de los turistas; y para lograr esto es necesario partir de analizar la calidad del servicio turístico, como aspecto indispensable para emprender a mejorar la calidad de los servicios turísticos y el servicio dentro de ellos.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Definiciones:

❖ **Actividad turística;**

Conjunto de operaciones que de manera directa o indirecta se relacionan con el turismo o pueden influir sobre él, siempre que conlleven la prestación de servicios a un turista, ya sean realizadas en el lugar de origen del turista o en el de acogida. Por extensión, por actividad turística se entiende no solamente cualquier acción desarrollada por los agentes turísticos sino también por el propio turista con el objetivo de satisfacer unas motivaciones o necesidades y realizar acciones programadas en el tiempo libre vacacional (turismo de aventura, turismo cultural, turismo fluvial, etc.).

(Montapner. J. Antich. J. Arcarons R. 1998¹)

❖ **Agencia de viajes y turismo:**

Persona natural o jurídica que se dedica en forma exclusiva al ejercicio de actividades de coordinación, mediación, producción, promoción, consultoría, organización y venta de servicios turísticos, pudiendo utilizar medios propios o contratados para la prestación de los mismos.

❖ **Agencia de viajes y turismo minorista:**

Aquella que vende directamente al turista pasajes y/o servicios turísticos no organizados; comercializa el producto de los operadores de turismo y de las

agencias de viajes y turismo mayoristas. La agencia de viajes y turismo minorista no puede ofrecer sus productos a otras agencias de viajes y turismo.

❖ **Albergue:**

Establecimiento de hospedaje que presta servicio de alojamiento preferentemente en habitaciones comunes, a un determinado grupo de huéspedes que comparten uno o varios intereses y actividades afines, que determinarán la modalidad del mismo. (*Reglamento de Establecimientos de Hospedaje, 2004*)

❖ **Apart - hotel:**

Establecimiento de hospedaje que está compuesto por departamentos que integran una unidad de explotación y administración. Los apart-hoteles pueden ser categorizados de 3 a 5 estrellas.

❖ **Atractivo**

Son bienes o manifestaciones con capacidad de motivar o inducir el viaje, o lo que es lo mismo, el desplazamiento de personas desde sus lugar de residencia habitual o temporal al espacio donde está emplazado el bien o manifestación en cuestión (pueden ser de tipo cultural o natural).

❖ **Atractivo Turístico**

Cualquier punto o recurso del patrimonio natural o cultural de un lugar que sea capaz de motivar la visita por parte de los turistas. Punto o elemento atractivo para el turismo.

(*Guía CTN. 2007. Pág. 43*)

❖ **Bar:**

Recinto del Restaurante, caracterizado por contar con una barra o mostrador, destinado al servicio de bebidas de diversa índole y otros.

❖ **Barman:**

Persona encargada de la preparación y presentación de bebidas de diversa índole, en el bar.

Personal de recepción:

El encargado de la atención inicial de los clientes del restaurante.

❖ **Capitán de mozos:**

Persona encargada de apoyar al maitre o al jefe de comedor, así como de supervisar la labor de los mozos.

❖ **Calidad de servicio**

“La calidad total en el servicio implica poner énfasis anticipadamente en visualizar y comprender el destino y luego saber cómo transitar los caminos que conduzcan a ese destino”. De acuerdo con Bradley T. (1996)

“Un buen servicio al cliente significa utilidades”. Enrique D. Villanueva, citado por Bradley dice que: “La calidad de un servicio puede definirse como el grado de satisfacción que se logra dar a una necesidad humana.

❖ **Calidad**

La calidad y la excelencia en la atención y el Servicio al cliente

La Calidad en la atención y en el servicio al cliente, radica en la aplicación de dos tipos de habilidades: “Las habilidades personales” que están relacionadas con la comunicación que se establecen entre el Asesor de Servicios y el Cliente; las mismas que son básicas para una buena relación con el cliente, y “las habilidades técnicas”, derivadas de los procesos de atención, y en general, las exigencias de los clientes en relación con nuestra empresa y nuestro trabajo.

De hecho, para que el cliente se sienta satisfecho a plenitud, se deberá poner en práctica tanto habilidades personales como habilidades técnicas.

Todos los clientes tienen necesidades y expectativas, y las primeras se satisfacen con buenos productos y/o servicios además de los conocimientos que sobre ellos deben poseer los vendedores y ello tiene que ver con la "Asesoría al Cliente"; y las segundas, las expectativas, se satisfacen con el trato que se les proporciona, es decir con "Atención y Seguimiento durante el servicio" que se le brinda, lo cual invita a una buena comunicación y a establecer una relación perdurable.

El reto mayor de las empresas es superar las expectativas de sus clientes, si esto se logra, lo que se está brindando es un valor agregado a todos los servicios que ofrecemos. En consecuencia es importante estar preparados para la primera fase que es la Asesoría al Cliente basado en la comunicación y la segunda fase la Atención y Seguimiento oportuno del servicio, solo así superaremos las expectativas del cliente ofreciendo servicios con excelencia.

(CALTUR, 2006)

La diferenciación de los servicios turísticos

La diferenciación es una estrategia que busca obtener una ventaja competitiva sostenible mediante el otorgamiento de un valor agregado que sea apreciado por los clientes.

Gracias a la posición privilegiada obtenida, la empresa consigue una mayor lealtad de sus clientes, los cuales están dispuestos a pagar un precio más elevado. En consecuencia, la diferenciación permite obtener márgenes elevados y una mayor rentabilidad.

Las empresas turísticas deben enfocar sus estrategias de diferenciación hacia el aumento de la calidad de los servicios ofrecidos.

¿Cómo encontrar una buena diferenciación?

La diferenciación puede conseguirse de múltiples maneras:

- **Entrega del servicio**

Es la forma en que el cliente recibe el producto: la rapidez de atención, el esmero del personal de contacto y el cuidado general de cada detalle.

- **Instalación**

Comprende el trabajo que debe efectuarse para que un producto sea operativo en un determinado lugar. Quienes compran equipos sofisticados esperan que el fabricante les proporcione un buen servicio de instalación y pos venta.

- **Servicios de garantía y trato diferenciado**

Comprenden, entre otros, las informaciones entregadas (folletos), los elementos de servicios personalizados (programas para clientes frecuentes).

- **Diferenciación del personal**

Una empresa turística puede tener una fuerte ventaja competitiva si emplea un personal mejor capacitado. Un buen profesional cumple con seis características:

- **competencia:** posee la capacidad y los conocimientos necesarios para cumplir con su puesto.
- **Cortesía:** es amable, respetuoso y considerado.
- **Credibilidad:** proporciona el servicio adecuado “a la primera vez”, con exactitud y esmero.
- **Simpatía:** entiende y atiende las solicitudes, y los problemas de los clientes poniéndose en su lugar.
- **Comunicación:** sabe comunicarse con claridad y sin usar un lenguaje técnico que no pueda entender su interlocutor. (*Denis Couillaud, 2006*)

❖ **Categoría:**

Rango definido por este Reglamento a fin de diferenciar las condiciones de infraestructura, equipamiento y servicios que deben ofrecer los restaurantes, de acuerdo a los requisitos mínimos establecidos. Puede ser de cinco (5), cuatro (4), tres (3), dos (2) o un (1) Tenedor.

❖ **Chef:**

Persona que desempeña la función de jefe de cocina del restaurante.

❖ **Clase:**

Identificación del establecimiento de hospedaje de acuerdo a la clasificación establecida en el artículo 2° del presente Reglamento.

❖ **Cliente:**

- Según la American Marketing Association (A.M.A.), el cliente es "el comprador potencial o real de los productos o servicios".
- Según The Chartered Institute of Marketing (CIM, del Reino Unido), el cliente es "una persona o empresa que adquiere bienes o servicios (no necesariamente el Consumidor final)".
- En el Diccionario de Marketing, de Cultural S.A., encontramos que "cliente" es un "Término que define a la persona u organización que realiza una compra. Puede estar comprando en su nombre, y disfrutar personalmente del bien adquirido, o comprar para otro, como el caso de los artículos infantiles. Resulta la parte de la población más importante de la compañía.
- En el libro "Marketing de Clientes ¿Quién se ha llevado a mi cliente?" se menciona lo siguiente: "La palabra cliente proviene del griego antiguo y hace referencia a la «persona que depende de». Es decir, mis clientes son aquellas personas que tienen cierta necesidad de un producto o servicio que mi empresa puede satisfacer".

- Cliente es la persona, empresa u organización que adquiere o compra de forma voluntaria productos o servicios que necesita o desea para sí mismo, para otra persona o para una empresa u organización; por lo cual, es el motivo principal por el que se crean, producen, fabrican y comercializan productos y servicios.
- Los productos van y vienen. El reto de las empresas se centra en que sus clientes duren más que sus productos. Tienen que considerar más los conceptos ciclo de vida del mercado y ciclo de vida del cliente en lugar del concepto ciclo de vida del producto. (Philip Kotler)

❖ **Conciencia turística;**

Conjunto de actitudes y comportamiento de los habitantes de un lugar turístico, que humanizan la recepción de turista a través de la hospitalidad y comprensión. Conocimiento de los lugares y locales para los turistas, que sin llegar al servilismo conduce a una convivencia cordial.

(Inskoop Edward, 1991)

❖ **Consumo turístico**

El consumo es la adquisición de bienes o servicios con el fin de satisfacer una necesidad. El consumo turístico es la adquisición de servicios turísticos para satisfacer una necesidad del turista. Este consumo se divide en:

- ✓ Consumo turístico primario, consistente en adquirir bienes y servicios netamente turísticos como alojamiento o transporte.

- ✓ Consumo turístico secundario, que consiste en el gasto realizado por el turista en bienes de la oferta complementaria como aspirinas o jabón.

Características del consumo turístico:

- ✓ El consumo turístico ha de realizarse in situ.
- ✓ El consumo significa la destrucción del servicio.
- ✓ El cliente puede componer por sí mismo el producto global.
- ✓ Se puede producir una sustitución de algunos subproductos.
- ✓ El turismo es un bien consumible de lujo relativo.

(Inskoop Edward, 1991)

❖ **Ecolodge:**

Establecimiento de hospedaje cuyas actividades se desarrollan en espacios naturales, cumpliendo los principios del Ecoturismo. Debe ser operado y administrado de una manera sensible, en armonía con el respeto y protección del medio ambiente. El ecolodge deberá cumplir los requisitos señalados

❖ **Empresas turísticas;**

Las empresas turísticas son sociedades, u organizaciones estructuradas en variedades de comercio, las cuales tienen como objetivo comercializar personales de servicios que satisfagan las necesidades del turista. Las empresas prestatarias de servicios turísticos se clasifican en:

- ✓ Empresas de transporte turístico
- ✓ Empresas de alojamiento

- ✓ Agencias de Turismo
- ✓ Empresas turísticas de alimentación

El conjunto de empresas que conforman la Industria Turística responde a los múltiples servicios que deben prestarse a las personas en desplazamiento (turistas), es por esta razón que se hace necesario el estudio de cada una ellas. La importancia que tiene las empresas prestatarias de servicios turísticos se debe a la diversidad de funciones que cumplen y a la interrelación entre ellas; ya que su operación debe ser en conjunto para responder a las necesidades del turista.

(Inskoop Edward, 1991)

❖ **Establecimiento de hospedaje:**

Lugar destinado a prestar habitualmente servicio de alojamiento no permanente, para que sus huéspedes pernocten en el local, con la posibilidad de incluir otros servicios complementarios, a condición del pago de una contraprestación previamente establecida en las tarifas del establecimiento.

❖ **Flujo turístico;**

Conocido también como corriente turística, es todo movimiento migratorio por tierra, mar o aire, que desplaza a los turistas de un punto geográfico a otro y que los hace permanecer fuera de su lugar habitual de su residencia o domicilio. *(Montaner, Jordi. 1998)*

❖ **Hotel:**

Establecimiento de hospedaje que cuenta con no menos de 20 habitaciones y que ocupa la totalidad de un edificio o parte del mismo completamente independizado, constituyendo sus dependencias una estructura homogénea. Los establecimientos de hospedaje para ser categorizados como Hoteles de 1 a 5 estrellas, deben cumplir con los requisitos que se señalan en el Anexo N° 1 que forma parte integrante del presente Reglamento.

❖ **Hostal:**

Establecimiento de hospedaje que cuenta con no menos de 6 habitaciones y que ocupa la totalidad de un edificio o parte del mismo completamente independizado, constituyendo sus dependencias una estructura homogénea. Los establecimientos de hospedaje para ser categorizados como Hostales de 1 a 3 estrellas deben cumplir con las especificaciones del reglamento de catalogación de hospedajes.

❖ **Inspector:**

Servidor público autorizado por el Órgano Regional Competente para efectuar visitas a los restaurantes, a fin de verificar el cumplimiento de las disposiciones del presente Reglamento. *(Reglamento de Restaurantes, 2004)*

❖ **Infraestructura Turística;**

Son todos aquellos componentes físicos necesarios para el desarrollo de la actividad turística, ya sean públicos o privados (eje: hospital, edificios, escuelas, industrias, casas, carreteras, puertos).

(Comisión Brundtland)

❖ **Jefe de comedor:**

Persona que asume las funciones del maitre, en su ausencia.

❖ **Maitre:**

Persona encargada de supervisar el servicio y funcionamiento del comedor, de recibir y atender a los clientes, así como de cuidar la buena presentación de los platos.

❖ **Mozo:**

Persona que se encarga de atender a los clientes en el comedor.

❖ **Mercado turístico;**

El término mercado está relacionado con las actividades de compra-venta (oferta y demanda), que el caso turístico se refiere a los servicios que demandan los clientes potenciales, y la oferta de servicios por parte de las empresas prestadoras de los mismos.

(Comisión Brundtland)

❖ **Oferta turística;**

Conjunto de bienes y servicios, de recursos e infraestructuras ordenados y estructurados de forma que estén disponibles en el mercado para ser usados o consumidos por los turistas.

(Dr. C Jorge Ramón González Ferrer. 2001)

❖ **Personal subalterno:**

Personal encargado de la preparación de los alimentos y de seguir todas las instrucciones del chef o del jefe de cocina.

❖ **Personal de servicio:**

Personal de limpieza, mantenimiento y seguridad.

❖ **Planta turística;**

Se refiere a los servicios de la actividad turística (eje: hoteles, restaurantes, transporte, guías de turismo, oficinas de información turística y demás servicios)

(Dr. C Jorge Ramón González Ferrer. 2001)

❖ **Resort:**

Establecimiento de hospedaje ubicado en zonas vacacionales, tales como playas, ríos y otros de entorno natural, que ocupa la totalidad de un conjunto de edificaciones y posee una extensión de áreas libres alrededor del mismo. Los Resorts pueden ser categorizados de 3 a 5 estrellas, debiendo cumplir con los requisitos.

❖ **Restaurante:**

Establecimiento que expende comidas y bebidas al público, preparadas en el mismo local, prestando el servicio en las condiciones que señala el presente Reglamento y de acuerdo a las normas sanitarias correspondientes.

❖ **Servicio:**

El diccionario de La Real Academia Española define servicio (del latín *Servitium*) como acción y efecto de servir, como servicio doméstico e incluso como conjunto de criados o sirvientes.

En términos más aplicados, servicio es definido como:

“Un tipo de bien Económico, constituye lo que denomina el sector terciario, todo el que trabaja y no produce bienes se supone que produce servicios” (Fisher y Navarro, 1994).

“Es el trabajo realizado para otras personas” (Colunga, 1995).

❖ **Servicio turístico:**

La mayoría de empresas compiten en el área de los servicios. Difícilmente puede encontrarse un sector en el que no aparezcan los servicios para poder completar el producto ofrecido. En el ámbito industrial el servicio se presenta como una parte del producto (Miguel, 2002). De hecho Grönroos (1984, 2001) indica que se debería hablar de gestión de servicios o del factor servicios en los negocios, con independencia de si la organización pertenece a lo que se conoce como sector servicios o sector industrial. Miguel (2002) indica que caminamos hacia una época en la que el factor servicio es al que se le da más importancia en cualquier tipo de negocio, y más aún, la calidad de servicio.

❖ **Sub chef:**

Persona que en ausencia del chef, desempeña la función de jefe de cocina.

❖ **Superestructura turística;**

Es la parte superior de un conjunto estructural; organismos públicos, privados y populares que organizan y argumentan la actividad turística de una región (eje: relaciones exteriores, Ministerio de Comercio exterior y Turismo, organismos afines)

(Dr. C Jorge Ramón González Ferrer. 2001)

❖ **Turismo**

El 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. (OMT, 1994).

Efectivamente, desde los orígenes del hombre, éste se ha visto impulsado a trasladarse a diferentes emplazamientos por distintas razones: caza, religión, comercio, guerras, ocio, etc. Así, los romanos viajaban a sus villas de verano para descansar y escapar del bullicio de las ciudades.

En la época de la Ilustración, las clases acomodadas realizaban viajes por motivos culturales conocidos con el nombre de Grand Tour. Sin embargo, no ha sido hasta la segunda mitad del siglo XX cuando el turismo surge como un fenómeno de masas. (OMT, 2008)

❖ **Turismo emisor;**

Es el realizado por los residentes en un país fuera del mismo.

(Organización Mundial del Turismo)

❖ **Turismo nacional;**

Es el turismo realizado por los residentes en un país, tanto dentro (turismo interno) como fuera de ese país (turismo emisor).

(Organización Mundial del Turismo)

❖ **Turismo internacional:**

Es tanto el turismo realizado por los residentes en un país fuera de sus fronteras (turismo emisor) como el de los extranjeros que visitan dicho país (turismo receptor).

(Organización Mundial del Turismo)

❖ **Turismo interior;**

Es el turismo realizado dentro de las fronteras nacionales, ya sea por los propios residentes (turismo interno) o por visitantes ajenos al país (turismo receptor).

(Organización Mundial del Turismo)

❖ **Turismo interno;**

Es el turismo realizado dentro de las fronteras nacionales de un país por los propios residentes de ese país.

(Organización Mundial del Turismo)

❖ **Turismo receptivo;**

Para un país determinado, el turismo realizado por los extranjeros que lo visitan. *(Organización Mundial del Turismo, 2008)*

❖ **Turismo rural;**

Aquella actividad en la que los turistas se desplazan desde su lugar de residencia hacia destinos relacionados con la vida del campo y todo lo referente a éste.

(Raúl A. Camacho Rodríguez-2003)

❖ **Turista;**

Visitante que está al menos una noche en un medio de alojamiento colectivo o privado en el país visitado.

Toda persona que viaje, por un período no superior a 12 meses, a un país diferente de aquel donde tiene su residencia habitual y que el motivo principal de la visita no sea ejercer una actividad que se remunere en el país visitado.

(Comisión Brundtland)

2.2. Antecedentes

2.2.1. A nivel internacional

Evaluación de servicios de alimentación y alojamiento establecidos en el área histórica de la ciudad de Valparaíso.

El presente proyecto de tesis elaborado en Valdivia – Chile en el año 2005, es un estudio que tiene por objeto dar a conocer el emergente turismo cultural, que experimenta la ciudad de Valparaíso desde que fue declarada Patrimonio de la Humanidad (2003). Por otra parte, este estudio pretende analizar y evaluar los servicios de alimentación y

alojamiento, estos últimos más específicamente enfocados a los hospedajes familiares, puesto que sus moradores abren sus puertas para recibir huéspedes de todo el mundo, además, se produce un enriquecimiento cultural tanto para turistas como para propietarios de estos establecimientos, que se encuentran localizados en la denominada Área Histórica, comprendida por los sectores Alegre, Concepción, Plan de la ciudad y Puerto en donde, se desarrolla principalmente la actividad turística.

2.2.2. A nivel nacional

Plan nacional de calidad turística del Perú – CALTUR (agencias de viaje y turismo)

Es un estudio que se elaboró en el año 2006 en Lima (Perú), por El Plan de Calidad Turística (CALTUR). Los objetivos de este plan es mejorar los servicios de calidad turística a nivel nacional. y a la vez concientizar a los actores involucrados sobre la necesidad de desarrollar sus actividades en forma competitiva, incorporando buenas prácticas en las diversas áreas en las que se desempeñan para lograr altos estándares de calidad y estándares de gestión del proceso productivo del servicio, con cobertura nacional y aplicable a diversos tipos y tamaños de empresas.

2.2.3. A nivel local

Diagnostico del servicio de alojamiento y elaboración del manual de buenas prácticas para la administración hoteleras en la ciudad de Chachapoyas.

Con el fin de contar con un documento que sirva como guía para el desarrollo de la planta hotelera y por la problemática que afronta este servicio, este trabajo tuvo por conveniente realizar un manual para las buenas prácticas de la administración hotelera en la ciudad de Chachapoyas, el cual muestra los lineamientos básicos de manera técnica y practica acorde con las características socio - culturales, arquitectónicos y geográficos, propias y como también en concordancia con los estándares de calidad nacional e internacional

Para el correcto y óptimo desarrollo sostenible en la prestación del servicio de alojamiento. El correcto uso de este manual para las buenas prácticas de la administración hotelera tendrá como fin convertir a la ciudad de Chachapoyas en una ciudad competitiva en la actividad turística con la prestación eficiente y eficaz del servicio de alojamiento.

2.3. Realidad problemática

2.3.1. Antecedentes del problema

El turismo es una de las actividades económicas que ha cobrado mayor impulso en los últimos años y hoy en día, sin lugar a dudas, ocupa una de los primeros lugares dentro de la industria del rubro de servicios. Esta situación obliga al sector a contar cada vez con más

trabajadores que brinden servicios con altos estándares de calidad que mejoren la competitividad y den los resultados de satisfacción esperados. *(Blanca Guerrero Bojanic & Máslova Toro Pizarro, 2006)*

La industria turística ha permitido el desarrollo económico y la modernización de muchos países debido a su capacidad para generar empleo, ingresos y divisas por su gran contribución a la descentralización. Estos países han encontrado en el turismo un importante soporte para su desarrollo. Además de ello, frente a las crisis que se presentan, el turismo ha mostrado una capacidad de resistencia: sus tasas de crecimiento son superiores al promedio de otras industrias. Ello se debe a que la recesión económica interna del país de destino no afecta al turismo receptivo, basado en la atención a turistas extranjeros que inyectan divisas y ponen en marcha, gracias a su consumo, el desarrollo de las distintas actividades económicas. *(José Domingo Begazo Villanueva, 2005).*

Actualmente los servicios turísticos es un factor mediático para conectar a los turistas con los destinos que eligen conocer. Es importante para ello un servicio de atención especializado donde el visitante se sienta satisfecho.

2.3.2. Formulación del problema

La región Amazonas integra el Circuito Turístico Norte (CTN) de nuestro país; teniendo como carta de presentación a Kuelap y Gocta, recursos ejes que vienen generando movimiento de turistas a nivel nacional e internacional; así mismo es claro que los turistas que vienen a conocer nuestra Región tienen como punto de referencia a la Ciudad de Chachapoyas, convirtiéndola así; en centro de distribución para visitar los recursos turísticos principales de la región, en donde; aparte de Kuelap y Gocta, uno de los más representativos es el Museo Comunitario de Leymebamba que alberga más de 2000 objetos y un aproximado de 200 momias encontrados en los Mausoleos de la Laguna de los Cóndores pertenecientes a la cultura Chachapoya.

Al hablar del distrito de Leymebamba, no solo se puede mencionar el Museo comunitario , ya que en este territorio también existe una diversidad de restos arqueológicos y formaciones naturales que favorecerían a un mayor desarrollo de la actividad turística en esta parte de la región, puesto que el distrito de Leymebamba se encuentra ubicada en una parte estratégica de nuestra región, debido a que es un paso obligatorio para los turistas que llegan a nuestro Departamento provenientes del Departamento de Cajamarca y para aquellos turistas que viajan desde la ciudad de Chachapoyas hacia el Departamento de Cajamarca.

La prestación de servicios turísticos representan un papel muy importante, para la actividad turística, debido a que estos se encargan en gran medida de satisfacer las necesidades que tenga el turista, durante su estadía y de esto también va a depender el crecimiento de la demanda en un determinado lugar. Siendo este el caso, se debe resaltar que el distrito de Leymebamba, por su estratégica ubicación, tiende en un futuro a convertirse en uno de los principales centros de distribución de servicios turísticos de la parte sur de la Región Amazonas, por lo que es de suma importancia la presencia de servicios turísticos bien estructurados, que brinden al turista una percepción de servicios de calidad, y consecuentemente un desarrollo económico global a la población en su conjunto.

En tal sentido se hace necesario el análisis de los servicios turísticos existentes en el distrito de Leymebamba, que permita conocer el estado actual de los servicios turísticos identificados, para posteriormente plantear la formulación de un plan de mejoramiento y manejo adecuado de estos servicios turísticos para que alcancen los estándares de calidad y competitividad en el mercado turístico.

2.3.3. Problema

¿De qué manera el análisis de los servicios turísticos contribuirá en el proceso de desarrollo del turismo en el Distrito de Leymebamba?

2.4. Hipótesis:

Hi: El análisis de los servicios turísticos contribuye al proceso de desarrollo del turismo en el Distrito de Leymebamba.

2.5. Objetivos

2.5.1. Objetivo general

Analizar la realidad de los Servicios Turísticos en el Distrito de Leymebamba, con miras a formular estrategias para mejorar su calidad en el proceso del desarrollo del turismo.

2.5.2. Objetivos específicos

- ❖ Identificar los servicios turísticos existentes en el Distrito de Leymebamba.
- ❖ Determinar la oferta y la demanda turística del Distrito de Leymebamba.
- ❖ Realizar el análisis FODA del Distrito de Leymebamba
- ❖ Realizar el diagnóstico del estado actual de los servicios turísticos identificados en el Distrito de Leymebamba.

III.MARCO METODOLOGICO

3.1. Materiales y métodos

Los servicios turísticos brindados en el Distrito de Leymebamba.

3.2. Métodos, técnicas e instrumentos

3.2.1.Métodos

- ❖ **Deductivo;** Para entender las situaciones a nivel macro, partiendo del estudio actual del distrito.
- ❖ **Inductivo;** Para observar las actitudes de la demanda y poder entender el comportamiento de cada uno de sus componentes.
- ❖ **Descriptivo;** Para detallar la información obtenida de los establecimientos turísticos y estructurar el presente informe.
- ❖ **Analítico;** Para comprender e interpretar y contrastar los resultados encontrados en la aplicación de los métodos anteriores.

3.2.2. Técnicas

Se empleó la Observación Directa y Encuestas a los dueños de los establecimientos turísticos en el Distrito de Leymebamba, análisis estadístico y la recolección de información de Fuentes Primarias y Secundarias.

3.2.3. Instrumentos

- ✓ Fichas bibliográficas
- ✓ Fichas de diagnóstico de la planta turística
- ✓ Formatos de encuestas

IV. RESULTADOS.

4.1. CARACTERIZACION DEL ÁREA DE ESTUDIO

4.1.1. Datos generales

A. Ubicación:

❖ Política

- Localidad : Leymebamba
- Distrito : Leymebamba
- Provincia : Chachapoyas
- Departamento : Amazonas.

❖ Geográfica

El distrito de Leymebamba, está ubicado en la parte Sur de la Provincia de Chachapoyas entre los 77° 45° de Longitud Oeste y los 06° 43° de Latitud; a 2 232 m.s.n.m.

B. Límites y superficie territorial:

❖ Límites

- **Por el norte** : Con el Distrito de San Francisco del Yeso (provincia de Luya) y el distrito de Montevideo (provincia de Chachapoyas).
- **Por el sur** : Con el distrito de Chuquibamba (provincia de Chachapoyas) y Centro Poblado de la Morada en el Río Lejía.
- **Por el este** : Con el Distrito de Huicungo (departamento de San Martín) Uchucmarca (departamento de La Libertad)

➤ **Por el oeste :** Con el Distrito de Balsas (provincia de Chachapoyas).

❖ **Superficie territorial**

El Distrito de Leymebamba abarca una superficie total de 373,14 kilómetros cuadrados.

C. Topografía:

Abarca una región de territorio muy accidentado, con una formación geológica Sedimentaria de hueco y rangrerías; siendo las formas del relieve más característicos: Las cordilleras, las quebradas, los valles, lomas o colinas, cerros.

❖ **Las cordilleras:** El distrito de Leymebamba es atravesado por dos ramales de la cordillera central andina, que se desprenden del nido de Ulila, limite éste, entre los departamentos de Amazonas con la Libertad.

Hacia el Oeste se encuentra la Cordillera denominada Calla-Calla que forma la divisoria de las aguas de los ríos Marañón y Utcubamba.

En la parte más baja llamada el Abra del Barro Negro, por donde pasa la carretera Leymebamba-Balsas, alcanza una altura de 3550 m.s.n.m. en la sucesión de sus faldas o laderas que presenta tanto al lado Este como al Oeste, Ambas cadenas o cordilleras tienen una dirección Sur-Norte, en su recorrido van atravesando otros pueblos de nuestro departamento.

❖ **Quebradas:** El hecho de estar atravesada por dos cordilleras, permite que Leymebamba cuente con numerosas quebradas estrechas y profundas, donde los ríos forman rápidos y cañones en su curso alto. La más importante por su longitud y por sus bellos paisajes es la que se inicia en Tajopampa, al sur del distrito, en su recorrido forma Tambillo, La Encañada, Sic- Sic, Purunmachu, Puente de Piedra o Mal Paso, La Puchicana y termina en el sitio llamado Llushpe, su recorrido longitudinal es de 10 a 12 Km. Otra quebrada hermosa es la de Sisomachay, en la parte Este, corta pero profunda, la cual se inicia en el Puente de Pomacochas y después de pasar por el pié de la peña del chivo, termina en Parajillo, con un recorrido de 2 km.

❖ **Valles:** El más importante es el de los Chilchos, ubicado en la parte oriental o ceja de selva, con áreas amplias que favorecen la colonización y el desarrollo agropecuario; constituyéndose en una importante despensa para la comunidad.

En otros podemos mencionar el profundo valle de Plazapampa, ubicado al Oeste de la Cordillera del Calla Calla, aunque estrecho y caluroso, sirve de asiento a una población con algunos problemas de alimentación.

❖ **Lomas:** Es la forma de relieve más extenso, cuya amplitud favorece las actividades primarias de la población; destacan las áreas de San Miguel, antiguo asiento del pueblo de Leymebamba, Siogue, Guilipe,

Santa Dionicia, Sisihuayco, Timbuyambo, Miraflores, Las Lajas, Bonda, etc.

❖ **Cerros:** Protegen como verdaderos guardianes a la capital del distrito los cerros: Shallcapatta-Clemente y el San Cristobal por el lado Oeste y por el Este el Rollo y el Yasgolga, convirtiendo a Leymebamba en un pequeño y único puerto de comunicación terrestre entre el Departamento de Amazonas con Cajamarca y La Libertad.

En las faldas de estos cerros y en las colinas se distinguen innumerables chacras de caprichosas formas geométricas que en cierta época del año ofrecen una vista multicolor.

D. Clima:

El clima es variado: frío en lugares altos representativos como Atuén, Joya y otros, con abundante neblina debido a la condensación de las masas de aire caliente que llegan desde la depresión Amazónica, la temperatura en estos lugares fluctúan entre 5 °C A 14 °C con un promedio anual de 9 °C ; Templado frío en altitudes intermedias como la capital del Distrito; se puede distinguir un periodo de lluvia (diciembre hasta abril). Localizado cerca de la confluencia de los ríos Pomacochas y Atuén con una superficie de 373 km².

E. Distancias:

- ❖ A 1463 Km de Lima (21 horas en unidad móvil),
- ❖ A 83 Km. de Chachapoyas (2 hora y 30 minutos en unidad móvil)
- ❖ A 512 Km. La Ciudad de Cajamarca (08 horas en unidad móvil)

F. Población:

El Distrito de Leymebamba cuenta con una población total de 3,918 habitantes (*Fuente: Censo XI de Población y VI de Vivienda - REDATAM – INEI-2007*)

G. Contexto Histórico

❖ Origen

Los estudios realizados por el investigador RANGERLAN, en las casas de la Joya a través del Radio Carbono Catorce (1969), prueban que esta región ha estado ocupada por grupos sociales organizados en las zonas altas, tal como lo comprueban las ciudadelas de Churochuro , Torrepucro, Lajas, La Congona, Molinete, etc., en las cuales abundan los compuestos romboidales y rectangulares , el pez lítico y hermosas cornisas que se remontan a los 850 años antes de Cristo, compuestos que fueron calificados por el arqueólogo Ruiz Estrada , “como los mejores frisos del Perú antiguo”. Para los años 500 y 1.000 d.C. Estas poblaciones habían alcanzado un considerable estado de desarrollo cultural en cuanto se refiere a la arquitectura , evidenciándolo en los conjuntos y complejos arqueológicos de la Congona, Cataneo y Molinete, obras que son el testimonio del desarrollo y de los logros que estos pueblos alcanzaron.

El aguerrido imperio de los Sachapuyos, durante la época de su mayor extensión, logró conquistar los numerosos pueblos existentes en la parte sur, llegando hasta Cajamarquilla incorporándolos a sus dominios como “llactas”. Los pueblos de esta comarca pierden entonces su desarrollo

autónomo y pasan a formar parte de la administración Sacha con el nombre de Omebamba (Umebamba).

Durante el reinado de Túpac Yupanqui, estos pueblos son incorporados y conquistados por el Cusco, siendo sus pobladores tratados con la debida consideración, debido a su actitud pacífica y de buena voluntad con que recibieron al Inca soberano. Maravillado por la bondad del clima y la hermosura de las mujeres, el soberano del Cusco celebró en estas tierras la principal fiesta del Tawantinsuyo, el Intiraymi, en memoria de lo cual y para recuerdo de la posteridad le bautizó a este lugar con el nombre de Raymipampa que quiere decir “Fiesta en la Pampa” o “Fiesta del Sol en la pampa”, debió de influir en esta decisión la gran influencia que tenía Omebamba sobre los demás pueblos vecinos , es preciso aclarar, que el asiento principal de esta cultura fue la Congona, Cataneo y el Molinete.

H. Actividades económicas

❖ Agricultura

El pueblo de Leymebamba ha logrado pasar de una agricultura tradicional de simple subsistencia a la agricultura de producción como la papa, la apertura de los mercados de Celendín y Cajamarca, ha generando la demanda de alimentos, para satisfacer la gran demanda en estas regiones. Los agricultores del distrito de Leymebamba, se han dedicado a la producción de papa. Para ello cuentan con grandes extensiones de tierra aptas para este cultivo, las mismas que alternan con otros productos como el maíz, fríjol, olluco, trigo, alverjas habas etc.

❖ **Ganadería**

Está orientada principalmente hacia la cría de ganado vacuno para la producción de leche y quesos que, junto con la comercialización de ganado vivo, constituye la fuente de ingresos más importantes de las familias de la zona. Por otro lado se encuentra la existencia de ganado equino como recursos de trabajo, ganado ovino, porcino y crianza de animales menores para su autoconsumo.

❖ **Agroindustria**

Leymebamba desde hace aproximadamente siete años, comenzó a experimentar esta actividad, con procesamiento pequeños de algunos productos como: el yogur natural y frutado; queso andino, fresco, ecológico, mozzarella, mantecoso; manjar blanco; natilla (a base de leche pasteurizada); mermelada de frutas silvestres (saúco, berenjena, mora); néctares de fruta y licores de frutas silvestres.

❖ **Turismo**

Esta actividad en el distrito está creciendo gradualmente, gracias a los descubrimiento y valorizaciones de restos arqueológicos, los cuales, han despertado el interés nacional e internacional de personas a las cuales les interesa el turismo de naturaleza y el arqueológico; en tal sentido el turismo es la actividad que sustenta la esperanza de los pobladores para

que junto con las actividades primarias (agricultura y ganadería) forjen el desarrollo del distrito.

❖ **Artesanía**

Como consecuencia de la actividad turística se ha creado la Asociación de Mujeres Artesanas de Leymebamba (AMAL), Artesanas del Museo Leymebamba, Tejedoras del Museo Leymebamba y otros particulares, que han encontrado la oportunidad de desarrollar sus habilidades y así crear un medio de sustento digno para sus familias.

I. Organizaciones comunales

Como manera de organizarse y buscar un objetivo común de desarrollo y mejoras en la calidad de vida de la población; se crearon las siguientes organizaciones:

❖ **Asociaciones de productores de Leymebamba.**

Presidente: Segundo Félix Escobedo Delgado.

Conformado por quince socios, dedicado a la transformación de leche en quesos tipo fresco, ecológico, mantecoso, andino, mozzarella, ricota, yogurt, mermeladas de sabores a piña, papayita, sauco, mora, pepino y yacon.

La asociación cuenta con un local instalado con especificaciones técnicas adecuadas.

❖ **Asociación de mujeres artesanas (AMAL).**

Es una asociación patrocinada por la Parroquia de Magdalena y financiado por las hermanas Dominicanas, producen artesanías textiles con diseños basados en las piezas encontrada en la laguna de los cóndores.

Cuentan con un centro de ventas en la plaza de armas de la capital del distrito.

J. Otras organizaciones

Entre las organizaciones civiles y de base el distrito cuenta con las siguientes:

❖ **Comité de vaso de leche:**

El número de beneficiarios del vaso de leche a nivel distrital es de 527 niños, madres gestantes, comités de leche en los anexos de Plazapampa, Chilingote, Ishpingo, Valle De Los Chilchos, Palmira, Atuen y Leymebamba.

❖ **Clubes deportivos:**

- ✓ Club Deportivo Cultural Alianza Palmira.
- ✓ Club Deportivo Atlético Cultural.
- ✓ Club Universitario De Deportes.
- ✓ Club Juvenil Del Yeso.
- ✓ Club Halcones De Aumuch.
- ✓ Club Huracán De Dos De Mayo.
- ✓ Club José Gálvez.

❖ **Sector educación:**

- ✓ C.E. N° 18219 anexo de 2 de Mayo.
- ✓ C.E. N° 18046 Distrito de Leymebamba
- ✓ C.E. N° 18047 Distrito de Leymebamba
- ✓ C.E. N° 18050 Palmira.
- ✓ C.E. N° 18292 La Joya.
- ✓ C.E. N° 18307 anexo Aumuch.
- ✓ C.E. primario anexo Valle de los Chilchos.
- ✓ Colegio Educativo Secundario de Menores “San Agustín”
- ✓ Instituto Tecnológico Superior “Gustavo Eduardo Lanatta Luján”
- ✓ Centro Educativo Ocupacional (C.E.O.).

❖ **Sector salud:**

Cuenta con un puesto de salud ubicado en el Distrito de Leymebamba

❖ **Policía Nacional del Perú:**

Puesto policial Leymebamba

❖ **Juzgado de Paz:**

Cuenta con un Local en el Distrito de Leymebamba

❖ **Ministerio Público Fiscalía de La Nación**

Cuenta con un Local ubicado en el Distrito de Leymebamba

❖ **Poder Judicial:**

Cuenta con un Local ubicado en el Distrito de Leymebamba

❖ **Gobernación Distrital de Leymebamba**

Cuenta con un local ubicado en el Distrito de Leymebamba

❖ **Agencia agraria: Ministerio de Agricultura**

Ubicada en el anexo de Palmira, cuenta con dos personales técnicos que se hacen cargo de la agencia de Leymebamba y el distrito de Chachapoyas.

❖ **Instituciones privadas u ONG**

- ✓ ONG: caritas Chachapoyas
- ✓ Fondo Ítalo Peruano: proyecto conducido por caritas Chachapoyas, apoyo al turismo comunitario.
- ✓ Museo de Leymebamba: singular atractivo turístico cultural construido gracias a la cooperación del gobierno austriaco.
- ✓ Telefónica del Perú: en los centros poblados de Leymebamba y Palmira.
- ✓ Electro norte: servicio de alumbrado domiciliario y público en las localidades de Palmira y Leymebamba.
- ✓ ADRA ONG: apoyo de proyectos productivos y salud.
- ✓ Congregación “Apostólicas del corazón de Jesús”
- ✓ Parroquia “San Agustín de Leymebamba”
- ✓ Centro Malqui.

4.2. OFERTA TURISTICA

4.2.1. Planta turística

Según Martínez (1999), la planta turística está constituida por todas aquellas instalaciones que permiten el disfrute de los atractivos de un lugar. Lo cual incluye: Alojamiento, Alimentación, Esparcimiento y Transporte.

A. Establecimientos de hospedaje

En el distrito de Leymebamba existen 07 establecimientos de hospedaje, 02 de ellos son albergues; uno de ellos se ubica dentro del local del museo comunitario y el otro en los alrededores de este mismo. Con respecto a los otros hospedajes, todos ellos se encuentran en la parte céntrica del distrito, por lo que son de fácil ubicación y accesos, contando con habitaciones cómodas y económicas.

En cuanto a la capacidad instalada, todos los establecimientos en conjunto suman una capacidad para 145 clientes.

Además se debe mencionar que solo dos de los establecimientos no se encuentra inscritos en los registros de la Dirección Regional De Comercio Exterior Y Turismo de Amazonas (DIRCETUR Amazonas) que son los albergues Kenty Tambo y Centro Mallqui.

**Tabla 01: Capacidad instalada del servicio de hospedaje en el distrito de
Leymebamba - 2011**

N°	Nombre del Establecimiento	N° de Trabajadores	Capacidad instalada			Registro en DIRCETUR
			N° Hab.	N° Camas	N° Pax	
01	Hospedaje La Casona de Leymebamba	03	17	32	45	SI
02	Hospedaje la Petaca	02	8	14	15	SI
03	Hospedaje Laguna de Los cóndores	02	12	22	30	SI
04	Albergue Kenty Tambo	02	04	10	10	NO
05	Albergue Centro Mallqui	01	08	14	15	NO
06	Hospedaje La Congona	01	06	09	15	SI
07	Hospedaje Escobedo	01	07	11	15	SI
TOTAL		12	62	112	145	

FUENTE: Elaboración Propia

Tabla 02: Servicios que brindan los establecimientos de hospedaje en el distrito de Leymebamba– 2011

Establecimiento	Capacidad Porcentual	Servicios Básicos	Servicios Adicionales	Equipamiento
Hospedaje La Casona de Leymebamba	32 camas	Alojamiento, teléfono, agua no potable, desagüe, electricidad.	Cochera Lavandería Restaurante Agente BCP Cambio de moneda	Agua caliente Internet TV Cable
Hospedaje La Petaca	14 camas	Alojamiento, teléfono, agua no potable, desagüe, electricidad.	Cochera	Agua Caliente. TV Cable
Hospedaje Laguna de Los cóndores	22 camas	Alojamiento, teléfono, agua no potable, desagüe, electricidad.	Cochera Lavandería	Agua Caliente, TV Cable
Albergue Kenti Tambo	10 camas	Alojamiento, teléfono, agua no potable, desagüe, electricidad.	Cafetería Lavandería cochera	Agua Caliente, TV cable Internet
Albergue Centro Mallqui	14 camas	Alojamiento, teléfono, agua no potable, desagüe, electricidad.	Cafetería Lavandería Cochera	Agua Caliente TV Cable Internet
Hospedaje La Congona	09 Camas	Alojamiento, Agua no potable, Desagüe. electricidad		
Hospedaje Escobedo	11 Camas	Alojamiento, Agua no potable, Desagüe. electricidad		

FUENTE: Elaboración Propi

B. Establecimientos de restauración

En cuanto a los establecimientos de expendio de alimentos y bebidas, existen 06, de los cuales dos no se encuentran registrado en la DIRCETUR Amazonas, en 03 de ellas se venden solo menú en muchos casos con previo aviso de los interesados, en el restaurant Lucybell que se ubica en la plaza de Armas del distrito. Se oferta la mejor calidad de alimentos pero los precios son muy por encima de los ofertados en comparación con los otros restaurantes.

Tabla 03: Capacidad instalada del servicio de restauración en el distrito de Leymebamba – 2011

N°	Establecimiento	N° Traba.	Capacidad instalada			Registro en Dircetur
			N° Mesas	N° Sillas	N° Pax	
01	Restaurante La Tushpa	4	12	28	40	Si
02	Restaurante Pollería Lucybell	5	10	40	50	Si
03	Restaurante el Oriente	3	8	32	40	Si
04	Bar Restaurante Reyli	2	10	40	60	Si
05	Restaurante Cafetería el Mishky	2	4	12	12	No
06	Restaurante Cafetería kenty cafe	2	5	20	20	No
TOTALES		18	49	172	222	

FUENTE: Elaboración Propia

Tabla 04: Servicios que brindan los establecimientos de restauración en el distrito de Leymebamba - 2011

Nombre	Capacidad	Servicios	Especialidad
Restaurante La Tushpa	40	Bebidas, Desayuno, Almuerzo, Cena.	
Restaurante Pollería Lucybell	50	Bebidas, Desayuno, Almuerzo, Cena.	
Restaurante el Oriente	40	Bebidas, Desayuno, Almuerzo, Cena	
Bar Restaurante Reyli	60	Bebidas, Desayuno, Almuerzo, Cena.	Cecina, Cuy con papas,
Cafetería el Mishky	12	Desayuno, Cena.	Café cappuccino, express, pizzas, trucha
Cafetería Kenti Cafe	20	Desayuno, Cena.	Desayunos Continental, Americano y Regional

FIENTE: Elaboración Propia

C. Centros de esparcimiento

En el distrito de Leymebamba existe un solo centro de esparcimiento de carácter nocturno (la discoteca Llulla Yacu) aparte de este, no existe otro establecimiento de esparcimiento de ninguna otro tipo, esto se debe en gran parte a la falta de la inversión privada.

D. Agencias de viaje

No existen agencias de viaje en el Distrito de Leymebamba, las agencias se encuentran en su gran mayoría en la ciudad de Chachapoyas a las que acuden los turistas para contratar sus servicios. Existen otras agencias en la capital del país que venden el museo comunitario de Leymebamba como uno de sus destinos dentro de un circuito mucho más grande, estos

transportan a los turistas vía Chachapoyas, para luego proseguir su camino rumbo a un nuevo destino. Un aspecto importante y rescatable es que algunos de los grupos de viaje que llegan a nuestra región para conocer nuestros atractivos, continúan su viaje hacia la región de Cajamarca por lo que tienen que pasar obligatoriamente por Leymebamba.

4.2.2. Infraestructura turística

Existen dos vías de acceso hacia el Distrito de Leymebamba, la primera y la más transitada es la carretera Chachapoyas – Leymebamba, la segunda es Celendín – Leymebamba dependiendo del origen de los visitantes. Se debe mencionar que el tramo Celendín – Leymebamba se encuentra en estado no muy bueno, y es el único acceso más corto entre nuestra región y la región Cajamarca.

Los servicios básicos se encuentran en regular estado, todos los establecimientos, cuentan con servicio de agua, desagüe, alcantarillado y electrificación, cabe mencionar que en los establecimientos de hospedaje y restauración se ha buscado mejorar estos servicios para cubrir estas necesidades en bien de los clientes.

Los medios de comunicación son deficientes, no existe servicio de telefonía fija y la telefonía celular recientemente se está integrando en el distrito (Movistar y Claro). En cuanto al servicio de internet que se brinda, solo lo podemos encontrar en dos establecimientos dedicados a este negocio de alquiler de cabinas de internet.

4.2.3. Recursos turísticos

El Distrito Leymebamba se caracteriza por su gran potencial turístico en este sentido el turismo alternativo, es la actividad que sustenta la esperanza de sus pobladores para que junto con las actividades primarias forjen el desarrollo del distrito.

En estos últimos años el turismo esta siendo una actividad que viene creciendo gradualmente, gracias al descubrimiento y valoración de retos arqueológicos muy valiosos que han despertado el interés nacional e internacional.

Entre los principales atractivos turístico de la zona tenemos:

❖ Laguna de los Cóndores

Ubicado a unos 32 Km. Al sur este de Leymebamba. Son moradas funerarias que fueron destinados a entierros colectivos. Está compuesta por 6 chullpas intactas y cimientos de una séptima chullpa. Las tumbas se encuentran adosadas al farallón, que además sirvió de muro posterior. Los constructores supieron aprovechar una cornisa natural del acantilado, de 45 metros de largo por 5 de ancho, modificándola, nivelándole el piso y labrando cornisas más pequeñas en el farallón, donde construyeron, los techos de estos son casi planos ya que eran simbólicos puesto que no tenían que soportar ni lluvia ni sol, por lo que aún hay presencia de ello , no obstante que en sus construcciones se hacían con palos, barro y juncos a modo de quincha los muros de los mausoleos están construidas de piedras pequeñas asentadas con argamasa de barro. Tienen forma cuadrangular dividido en su interior en dos partes a base de madera , no

poseen puerta frontal de acceso para ingresar a ellos, con frecuencia parecen adosadas lateralmente utilizando en estos casos sólo una pared medianera, como es característico de los chachas, en sus construcciones se presencia de frisos que se encuentran en uno de los mausoleos cave mencionar las pinturas rupestres en algunos sectores rocosos en su arquitectura no se aprecia influencia inca; pero sin embargo estos mausoleos en parte han sido utilizados todavía por los del incario y de otras culturas.

❖ **La Petaca, Diablo Wasi**

Aproximadamente a 20 Km. De Leymebamba se encuentra en el lugar denominado Tajo Pampa (vaquería), en este lugar podemos observar un gran complejo arqueológico integrados por construcciones Chachapoya de forma circular y una tardía influencia inca, además observamos chullpas similares a la laguna de los cóndores en lo alto de los cerros de la Petaca y Diablo Wasi, rodeados por pictografías que describen vivencias de las luchas constantes de nuestros antepasados por dominar la naturaleza, estos lugares funerarios de la petaca y Diablo Wasi, han sufrido la depredación como en muchos otros sitios por inescrupulosos huaqueros en las tumbas más accesibles , esto no desmerece su importancia para la investigación y el turismo.

❖ **La Bóveda**

Es un complejo agrícola integrado por innumerables andenes tanto circulares como longitudinales prehispánicos plenamente diseñados y

divididos en función de la organización social y la morfología del terreno, dadas sus características podemos afirmar que es el único lugar de esta magnitud con la que cuenta la región Amazonas.

❖ **Museo Comunitario de Leymebamba**

El museo Leymebamba inaugurado en Junio del año 2000, alberga más de 219 momias y sus ofrendas funerarias, recuperadas de la laguna de los Cóndores mediante el proyecto arqueológico de emergencia dirigido por el centro Mallqui. Las tareas de rescate, autorizadas por Instituto Nacional de Cultura, permitieron recuperar, para la historia local una valiosa colección arqueológica que se encontraba en riesgo de desaparecer debido a la acción vandálica de huaqueros y visitantes inescrupulosos.

El diseño del museo recrea las tradiciones arquitectónicas locales, empleando tecnología constructiva y materiales de la zona. La rica y variada flora nativa embellece los jardines que lo rodean, destacando la colección de orquídeas con más de 100 variedades locales. Además de las tres salas arqueológicas se ha implementado una sala etnográfica, en donde se presenta las diversas expresiones del modo de vida de las sociedades que actualmente habitan en territorio, así como la sala comunal, destinada a promover actividades de divulgación científica y cultural en beneficio de la colectividad.

❖ **Atuén**

A unos 30 Km. de distancia (aproximadamente) de Leymebamba se encuentra el anexo de Atuén, poblado que tiene innumerables atractivos turísticos concernientes a pictografías en lo alto de sus cerros ubicados entre las majestuosas lagunas de la Sierpecocha y la Misahcocha, además podemos encontrar la laguna de Yanacocha, laguna Barroso, así como las ruinas de Timbanco, Torre Pucro restos arquitectónicos chachas y la presencia cusqueña similares a los baños del Inca de Cocabamba.

❖ **El Valle de los Chilchos**

Anexo del distrito de Leymebamba la presencia inca en territorio de los Chilchos es evidente, se ha identificado en dicha zona arquitectura de estilo cusqueño. Ubicados a lo largo de caminos empedrados que iban hacia los llanos orientales, la instalación inca aparentemente tenía múltiples funciones como tampu, sitios de aprovisionamiento y descanso, y como centros de culto, los arqueólogos han registrado mas de 20 sitios de entierro, todos en relación a la laguna de los cóndores, hacia la cual están orientados. Los chilchos controlaban el acceso a varios entradas a las tierras bajas que yacían hacia el este, cuenta además con un atractivos muy interesante llamado El Dorado, el cual se puede apreciar los mausoleos, también se pude observar al gallito de las rocas (ave nacional), el oso de anteojos, mono choro, entre otras especies en peligro de extinción.

La fuerte presencia inca en el valle de los Chilchos, en la laguna de los cóndores y en la cuenca del huabayacu, evidencia un fuerte interés inca por zonas con acceso a los recursos de las tierras bajas tropicales.

Además de los lugares mencionados, en el ámbito del distrito de Leymebamba encontramos recursos arqueológicos ubicados en los lugares denominados vaquerías Teaven, Las Chávez, Bello Horizonte, el Pabellón, la “T”.

Además de estos tenemos otros recursos turísticos, que aun no han sido, debidamente acondicionados y difundidos, pero sin duda representan un potencial latente para el desarrollo del turismo; los que se detallan en el siguiente cuadro:

Tabla 05: Recursos turísticos potenciales para el desarrollo del turismo en el distrito de Leymebamba.

Nº	Nombre Del Recurso	Categoría	Tipo
01	Lajasbamba	Sitio Natural	planicies
02	Quinndococha	Resto Arqueológico	Edificación
03	Sierpecocha	Sitio Natural	Cuerpos de agua
04	Misacocha	Sitio natural	Cuerpos de agua
05	La Torrera	Resto Arqueológico	Edificación
06	Las Palmas	Exp. agropecuarias y pec.	Ganadería
07	Fiestas de la Virgen del Carmen	Acontecimiento Programado	Fiesta
<i>F</i>			

FUENTE: Elaboración propia

4.3. ANALISIS FODA.

A. Fortalezas

- ❖ Lugares propicios para desarrollar el turismo cultural, de aventura, rural - vivencial y ecoturismo.
- ❖ Lugar propicio para la inversión pública y privada.
- ❖ La Mayoría de los servicios turísticos se encuentran localizados dentro del Pueblo de Leymebamba
- ❖ Medio ambiente adecuado para el desarrollo de la agricultura.
- ❖ Condiciones adecuadas para el desarrollo de la ganadería.
- ❖ Diversidad de Flora y Fauna
- ❖ Zonas bastas para la forestación y reforestación.
- ❖ Medio ambiente libre de contaminación.
- ❖ Pobladores preocupados en mantener su patrimonio cultural y natural.
- ❖ Presencia del Centro de Investigación Centro Mallqui.
- ❖ Existencia del Museo Comunitario y la Laguna de los Cóndores.
- ❖ Seguridad y tranquilidad del área para el desarrollo de un turismo de calidad en un entorno natural y cultural.
- ❖ La ubicación estratégica del distrito, por ser un paso obligatorio, para los viajeros que van de la región de Amazonas a Cajamarca o viceversa.

B. Oportunidades

- ❖ Creciente interés mundial por el turismo de aventura, cultural, vivencial y rural.
- ❖ Creciente inversión pública y privada en el desarrollo turístico.

- ❖ Cercanía a la ciudad de Chachapoyas, capital de la región Amazonas (83 Km aprox.)
- ❖ Atención creciente por parte del gobierno hacia el desarrollo de la actividad turística.
- ❖ Existencia del Plan Estratégico Regional de Turismo.
- ❖ Existencia del Plan Estratégico Nacional de Turismo
- ❖ Existencia del Fondo para la Promoción de Desarrollo Turístico Nacional
- ❖ Integración de la región Amazonas al Circuito Turístico Nor Oriental.
- ❖ Incremento en los presupuestos asignados para el desarrollo del sector turismo por parte del gobierno.
- ❖ Acceso a la información y comunicación vía Internet.
- ❖ Existencia de la carrera profesional de Turismo y Administración Turismo y Hostelería en la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.
- ❖ Presencia del Museo Comunitario de Leymebamba dentro de los principales destinos turísticos de la región Amazonas y del CTN.
- ❖ Promoción y difusión a nivel Local Nacional y Mundial del patrimonio cultural.

C. Debilidades

- ❖ Planta turística insuficiente.
- ❖ Infraestructura turística deficiente.

- ❖ El nivel de idioma del personal que atiende en los establecimientos turísticos es malo, considerando que existe un buen número de turistas que son extranjeros.
- ❖ Inexistencia de un plan de desarrollo turístico sostenible.
- ❖ El Servicio de calidad en la totalidad de establecimientos de Restaurante es relativamente bajo.
- ❖ Servicio básico de agua no potable.
- ❖ Insuficiente capacitación en cuanto al servicio turístico.
- ❖ Limpieza pública deficiente.

D. Amenazas

- ❖ Insuficientes recursos económicos destinados a la ejecución de obras de saneamiento básico, salubridad, electrificación, transporte y vías de comunicación por parte de los gobiernos de turno.
- ❖ Escasa inversión privada para potenciar la planta turística.
- ❖ Incremento progresivo del costo de vida.
- ❖ Escasa presencia del estado en la labor de promoción de valores, cultura y educación.
- ❖ Recursos económicos insuficientes para el mantenimiento, conservación y difusión del patrimonio histórico y cultural.
- ❖ Adopción de patrones culturales foráneos.
- ❖ Crecimiento urbano desordenado.
- ❖ No existe una asociación por parte de los empresarios de los establecimientos de servicio turístico.

4.4. DEMANDA TURISTICA

4.4.1. Flujo de visitantes nacionales y extranjeros que llegan al distrito de Leymebamba para visitar El museo comunitario.

La actividad turística en Distrito de Leymebamba se inicia con el descubrimiento científico de los mausoleos de la Laguna de los Cóndores en el año 1997 y posteriormente la construcción del Museo Comunitario de Leymebamba, lugar donde en la actualidad se exhiben alrededor de 2000 objetos y un aproximado de 200 momias en perfecto estado de conservación, encontrados y rescatados de los mausoleos descubiertos en la Laguna de los Cóndores.

La contabilización de los visitantes se realiza en un cuaderno de registro que debe llenar cada visitante que llegue al Museo Comunitario de Leymebamba, después de haber hecho su recorrido por las instalaciones del mismo

Es preciso mencionar que el registro para poder contabilizar a los visitantes en el Museo Comunitario de Leymebamba se ha hecho recién a partir del año 2006, por lo que no se puede encontrar algún registro de visitantes, con anterioridad a este año.

Como se puede observar en la tabla 06 durante el año 2006 se recibieron 3306 visitantes nacionales y 1071 extranjeros, lo que suma un total de 4377 turistas.

Tabla 06: Flujo de turistas nacionales que llegan al distrito de Leymebamba para visitar el Museo Comunitario 2006 – 2011

AÑO	PERÍODO	VISITANTES NACIONALES												TOTAL VISITANTES PERUANOS
		No locales							Locales					
		Adulto	Estudiante		Preferencial	Guía	Invitado	Total	Adulto	Estudiante		Guía	Total	
Superior	Escolar		Superior	Escolar										
2006	ENE-DÍC	1.248	297	697	-	77	80	2.399	483	13	410	1	907	3.306
2007	ENE-DIC	2.527	-	1.272	-	48	30	3.877	502	-	467	-	969	4.846
2008	ENE-DIC	2.289	-	1.954	389	51	51	4.734	496	-	726	-	1.222	5.956
2009	ENE-DIC	2.039	-	1.698	933	79	97	4.846	669	-	744	-	1.413	6.259
2010	ENE-DIC	3.296	-	1.887	885	127	43	6.238	758	-	607	-	1.365	7.603
2011	ENE-DIC	3.886	-	2.385	316	156	128	6.871	1.099	-	956	-	2.055	8.926

Elaboración Propia

FUENTE: Museo Comunitario de Leymebamba

Tabla 07: Flujo de turistas nacionales que llegan al distrito de Leymebamba para visitar su museo comunitario. 2006 - 2011

AÑO	PERÍODO	VISTANTES EXTRANJEROS					TOTAL VISITANTES EXTRANJEROS
		Adulto	Estudiante		Guía	Invitado	
			Superior	Escolar			
2006	ENE-DIC	864	94	54	6	53	1.071
2007	ENE-DIC	937	-	16	6	58	1.017
2008	ENE-DIC	1.021	-	24	2	65	1.112
2009	ENE-DIC	1.053	-	18	5	41	1.117
2010	ENE-DIC	1.309	-	28	2	61	1.400
2011	ENE-DIC	1.396	-	31	2	55	1.484

Elaboración Propia
FUENTE: Museo Comunitario de Leymebamba

Tabla 08: Consolidado de flujo de turistas nacionales y extranjeros que llegaron al distrito de Leymebamba para visitar el museo comunitario. 2006 - 2011

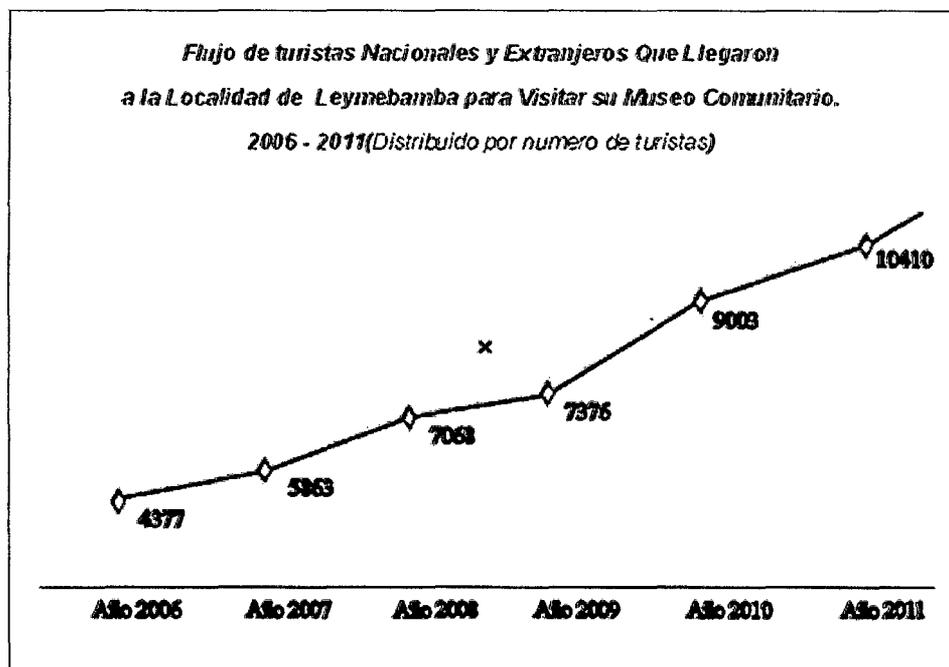
AÑO	PERÍODO	VISITANTES NACIONALES	VISITANTES EXTRANJEROS	TOTAL VISITANTES
2006	ENE-DIC	3.306	1.071	4 377
2007	ENE-DIC	4.846	1.017	5 863
2008	ENE-DIC	5.956	1.112	7 068
2009	ENE-DIC	6.259	1.117	7 376
2010	ENE-DIC	7.603	1.400	9 003
2011	ENE-DIC	8.926	1.484	10 410

Elaboración Propia
FUENTE: Museo comunitario Leymebamba

El crecimiento de la demanda ha sido progresivo año a año y sigue en ascenso; para fines más didácticos se ha diseñado el gráfico siguiente en donde se puede observar claramente el ascenso del flujo turístico hacia, el Distrito de

Leymebamba y es claro que para el año 2011 casi se ha triplicado el número de visitas con respecto al año 2006 y se espera que en los años siguientes esta demanda siga en asenso.

Grafico N° 01



*Elaboración Propia
FUENTE: Museo Comunitario de Leymebamba*

A continuación se muestra la proporción de los turistas y excursionistas extranjeros y nacionales, a fin de conocer cuál es el porcentaje de ellos de acuerdo a su origen desde el año 2006. Aunque se ha incrementado el flujo de los visitantes extranjeros el número de estos es siempre menor al de los nacionales, se podría decir que conforman la tercera parte del total del flujo turístico.

Tabla 09: Flujo de turistas nacionales y extranjeros que llegaron al distrito de Leymebamba para visitar el Museo Comunitario. 2006 - 2011

Año	Turistas Nacionales	Turistas Extranjeros	Total
Año 2006	76%	24%	100%
Año 2007	83%	17%	100%
Año 2008	84%	16%	100%
Año 2009	55%	15%	100%
Año 2010	84%	16%	100%
Año 2011*	86%	14%	100%
<i>* La cifras a diciembre del año 2011</i>			

Elaboración Propia

FUENTE: Museo comunitario de Leymebamba

4.5. DIAGNOSTICO DE LOS SERVICIOS TURISTICOS.

Para visitar el Museo Comunitario de Leymebamba y la Laguna de los Cóndores es inevitable tener que visitar el distrito de Leymebamba, pues es este pueblo quien gestiona la actividad turística en el lugar y es ahí donde se ha implementado los servicios turísticos básicos, (alimentación, hospedaje y transporte) para contrarrestar la demanda turística que llega al distrito de Leymebamba.

Para la realización del presente estudio; se tomo como población a los establecimientos de hospedaje y restauración existentes en el Distrito de Leymebamba; no se consideraron otros servicios turísticos como el transporte, por el hecho que este no está constituido debidamente como un servicio turístico del

distrito, ya que solo se dedica al transporte urbano y interurbano. En cuanto a otros servicios turísticos se concluye que el distrito de Leymebamba carece de estos.

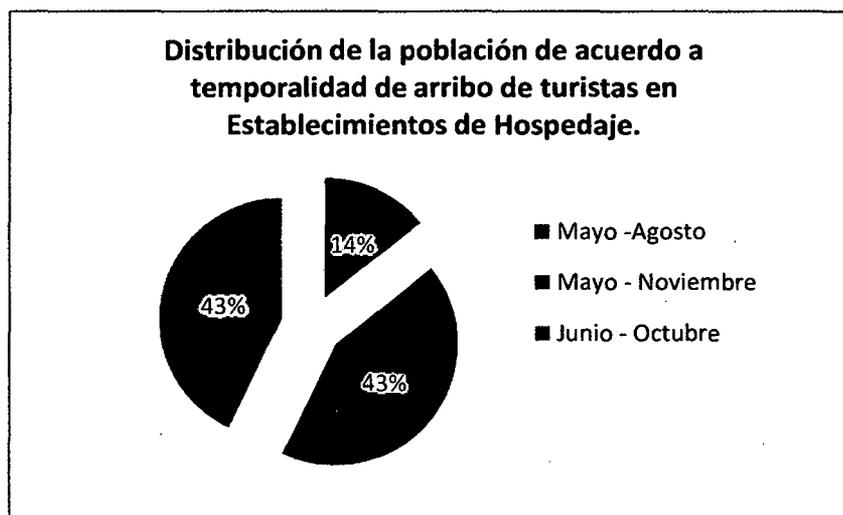
Puesto que en conjunto los servicios turísticos considerados para el presente estudio en distrito de Leymebamba suman un total de 13 establecimientos, se vio por conveniente el uso de la muestra por conveniencia, lo que significa que se tomo a todos los establecimientos, para realizar el presente estudio. Luego se aplicó una encuesta a cada propietario de estos establecimientos; de la cual se obtuvieron los siguientes resultados:

4.5.1. Encuesta realizada a los establecimientos de hospedaje.

CUADRO N° 02

MESES DE TEMPOADA ALTA	RESULTADOS	PORCENTAJE
Mayo -Agosto	1	14%
Mayo – Noviembre	3	43%
Junio – Octubre	3	43%

GRÁFICO N° 02



Elaboración propia

FUENTE: Encuestas aplicadas a los servicios de hospedaje

Según la encuesta aplicada a los propietarios de los establecimientos de hospedaje en el distrito de Leymebamba se resalta lo siguiente:

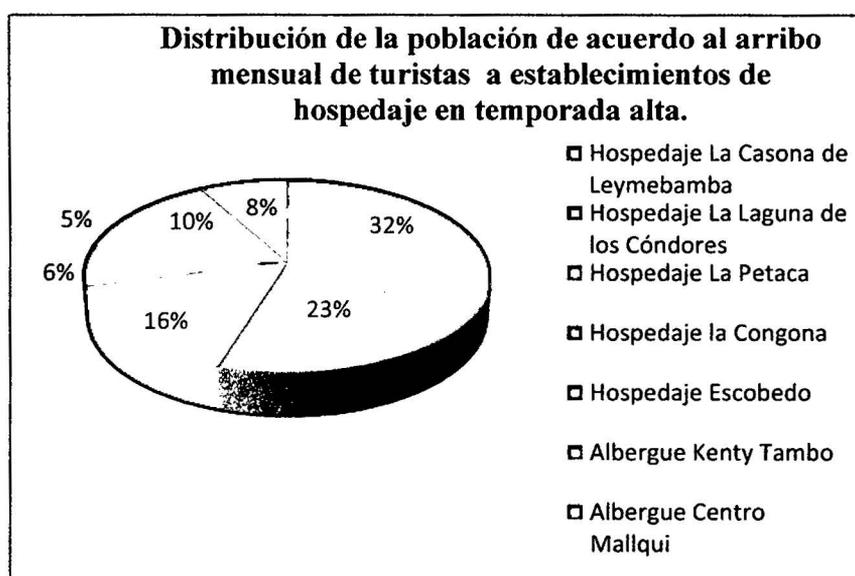
Del gráfico se puede decir que la temporada en que llegan más visitantes a Leymebamba con destino al museo comunitario y la laguna de los Cóndores, tenemos que el albergue Centro Mallqui tiene temporada alta de huéspedes entre los meses de mayo y agosto; debiéndose a que esta es una época propicia en la que llegan estudiosos y científicos de todas partes del mundo a realizar investigaciones en arqueología, antropología, historia tanto en el museo como en la laguna de los cóndores, y se hospedan en este albergue, que es de donde se les permite mayor acceso a estos lugares.

En cuanto a la casona de Leymebamba, hospedaje laguna de los cóndores y el albergue kenty Tambo tienen temporada alta de huéspedes entre los meses de mayo a noviembre, que es la temporada alta de turistas a nivel nacional y además estos hospedajes trabajan directamente con las agencias de viajes de Lima y agencias de viajes de Chachapoyas, además de ser estos los establecimientos de mejor calidad del distrito, por lo que tienen preferencia para la estadía de huéspedes. Así mismo se puede decir que el hostal la Petaca, la Congona y el hostal Escobedo que son los que están abiertos a todo tipo de cliente tienen su temporada más alta de huéspedes entre los meses de junio y octubre, que son meses, en donde se encuentran las fiestas y festividades más importantes de este distrito.

CUADRO N°03

NOMBRE DE HOSPEDAJES	N° TURISTAS	PORCENTAJE
Hospedaje La Casona de Leymebamba	200	32%
Hospedaje La Laguna de los Cóndores	140	23%
Hospedaje La Petaca	100	16%
Hospedaje la Congona	40	6%
Hospedaje Escobedo	30	5%
Albergue Kenty Tambo	60	10%
Albergue Centro Mallqui	50	8%

GRÁFICO N° 03



Elaboración propia

FUENTE: Encuestas aplicadas a los servicios de hospedaje

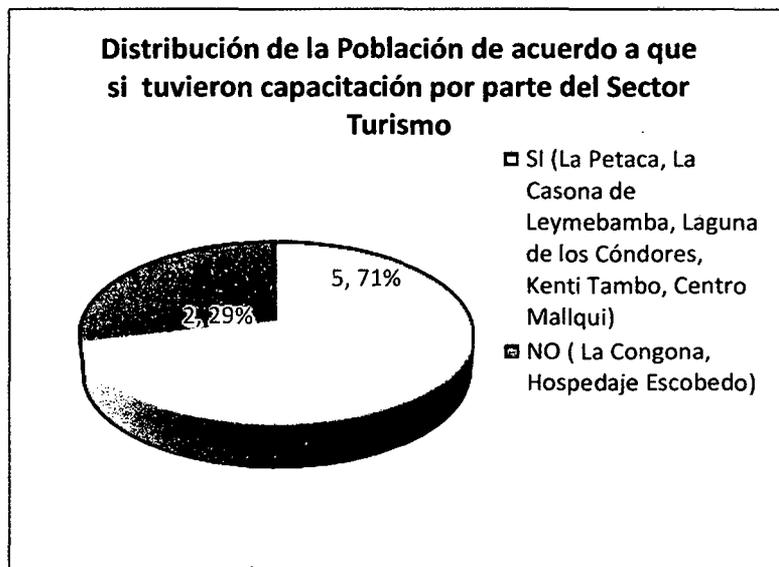
Del 100 % de huéspedes que se hospedan en los establecimientos de hospedaje del Distrito de Leymebamba, mensualmente, la Casona es la que hospeda al mayor número de turistas con un 32%, esto se debe a que este Hospedaje tiene convenio con Agencias de viaje en la ciudad de Lima, Trujillo, Chiclayo, Cajamarca y Chachapoyas los que constantemente los están proveyendo de turistas. Siguiendo esta el hostel Laguna de los cóndores con un 23%; la Petaca 16%. El albergue Kenty Tambo con un total del 10%; El Albergue Centro Mallqui tiene un 8% del total de arribos debido a que el acceso a este albergue es restringido al público en general.

En cuanto a la baja cantidad de turistas que se hospedan en el Hospedaje la Congona y Hospedaje Escobedo se debe en gran parte a su falta de promoción y por que al momento de escoger el establecimiento para hospedarse los clientes optan por los que son más conocidos y que tienen mayor calidad con respecto a los otros establecimientos.

CUADRO N° 04

HOSPEDAJES QUE TUVIERON CAPACITACIÓN	RESULTADOS	PORCENTAJE
SI	5	71%
NO	2	29%

GRÁFICO N° 04



Elaboración propia

FUENTE: encuestas aplicadas a los servicios de hospedaje

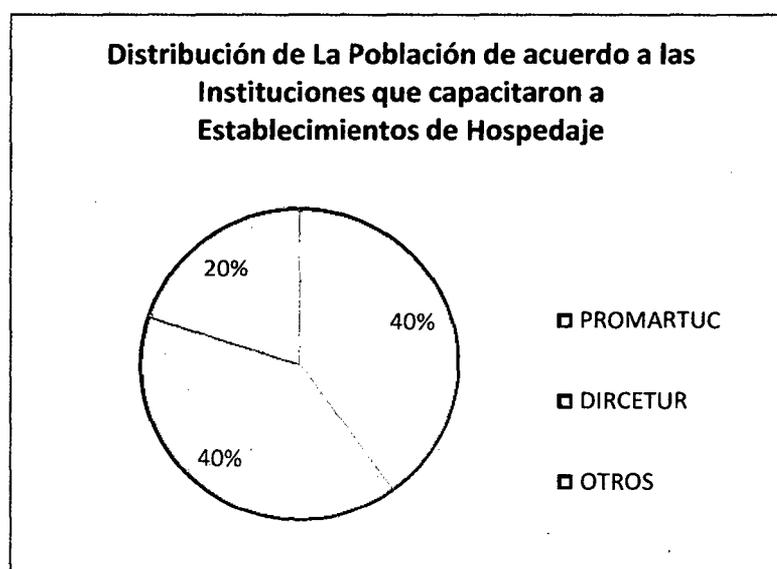
Algunos de los establecimientos de hospedaje del Distrito de Leymebamba se han formado de manera espontanea, por lo que los inmuebles donde estos funcionan, no han sido edificados especialmente para prestar este servicio, por lo contrario estos

se adaptaron para servir como establecimientos de hospedaje, tal es el caso de la casona de Leymebamba, hospedaje laguna de los cóndores, y hospedaje Escobedo. Por lo tanto la capacitación, para entender y mejorar la calidad de este servicio es vital; encontrándose así que el 71% de los establecimientos de hospedaje cuentan con un mínimo de capacitación por parte del sector turístico, mientras que el 29 % restantes no cuentan con ninguna capacitación.

CUADRO N° 05

INSTITUCIONES	RESULTADOS	PORCENTAJE
PROMARTUC	2	40%
DIRCETUR	2	40%
OTROS	1	20%

GRÁFICO N° 05



Elaboración propia

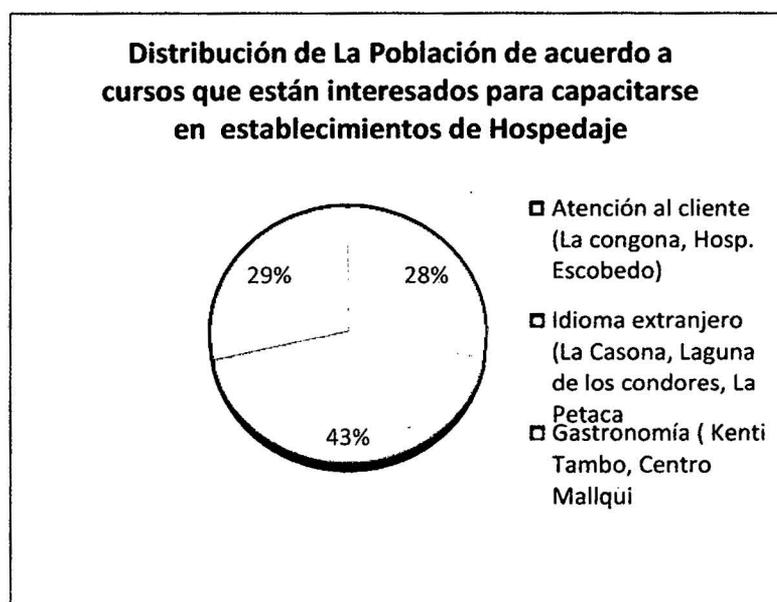
FUENTE: Encuestas aplicadas a los servicios de hospedaje

Dentro de las instituciones que han promovido la capacitación a estos establecimientos esta PROMARTUC y la DIRCETUR con un 40% respectivo para ambos, mientras que el otro 20 % restante ha sido dado por particulares dedicados a la actividad turística (ver *GRÁFICO N° 05*), de todo esto se puede resaltar que en Distrito de Leymebamba, aun existe un cierto conformismo por parte de algunos propietarios de los establecimientos de hospedaje. Además de que la capacitación presente por parte las instituciones del sector turístico aun son deficientes en su temática, y no son de manera constante.

GRÁFICO N° 06

CURSOS DE INTERÉS PARA CAPACITARSE	RESULTADOS	PORCENTAJE
Atención al cliente	2	28%
Idioma extranjero	3	43%
Gastronomía	2	29%

GRÁFICO N° 06



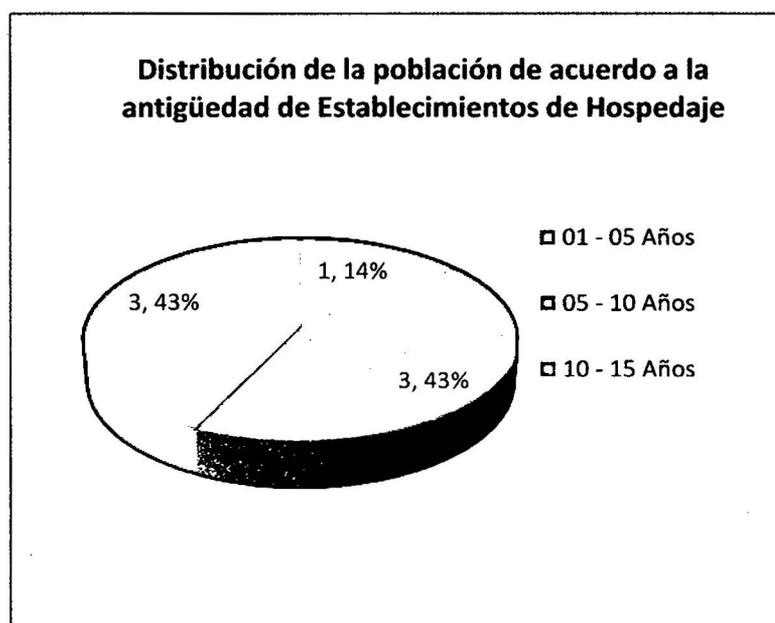
Elaboración propia
FUENTE: Encuestas aplicadas a los servicios de hospedaje

El Gráfico N° 06 nos muestra la distribución de la población de acuerdo al interés de los establecimientos de Hospedaje en cursos de capacitación donde resalta que el 43% de la población está interesado en cursos de idioma extranjero; se destaca que el personal de los alojamientos ve importante a este tema para poder comunicarse con el turista extranjero. El 29% de la población está interesado en cursos de Gastronomía debido a que algunos hospedajes tienen café y restaurante dentro del establecimiento de Hospedaje, para lo cual ven necesario variar sus platos para satisfacerlo al turista. Un 28% está interesado en cursos de la atención al cliente dentro del establecimiento de Hospedaje, quienes consideran que la atención al cliente tiene que ser buena para alcanzar la satisfacción del turista.

CUADRO N° 07

ANTIGÜEDAD DE LOS HOSPEDAJES	RESULTADOS	PORCENTAJE
01 - 05 Años	1	14%
05 - 10 Años	3	43%
10 - 15 Años	3	43%

GRÁFICO N° 07



Elaboración propia

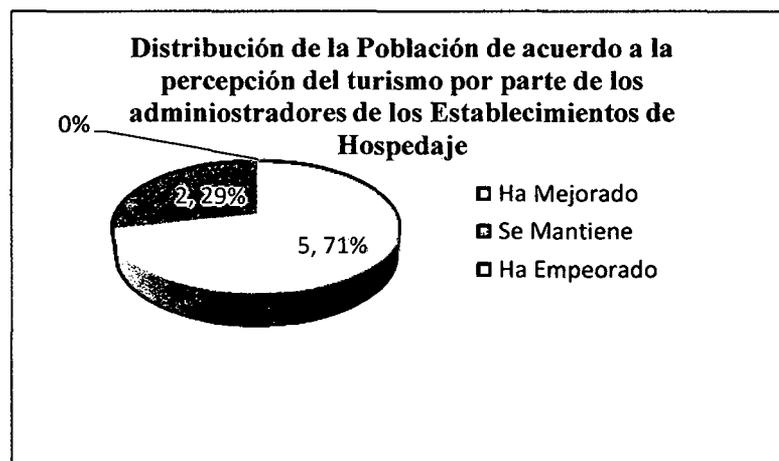
FUENTE: Encuestas aplicadas a los servicios de hospedaje

Los establecimientos de hospedaje del Distrito de Leymebamba con respecto a su antigüedad en el mercado turístico van desde los 15 años hasta un año de antigüedad, el Hospedaje Escobedo, la Congona, son los más antiguos, estos fueron los primeros que aparecieron, para prestar su servicio a los viajeros que pasaban por aquí; luego con el surgimiento del turismo estos trataron de adaptarse a ese nuevo mercado y ahí también aparecieron los establecimientos de la Laguna de los Cóndores y la casona con una atención pensando mas ya en el turista; es en estos últimos años que fueron surgiendo los establecimientos de Centro Mallqui, Kenty Tambo y la Congona conforme iba aumentando la demanda turística en el lugar, sin embargo los que han logrado posesionarse en el mercado turístico local son la Casona, la laguna de los cóndores y la petaca, siendo estos los que más atención y servicio le prestan a los turistas.

CUADRO N° 08

PERCEPCIÓN DEL TURISMO	RESULTADOS	PORCENTAJES
Ha Mejorado	5	71%
Se Mantiene	2	29%
Ha Empeorado	0	0%

GRÁFICO N° 08



Elaboración propia

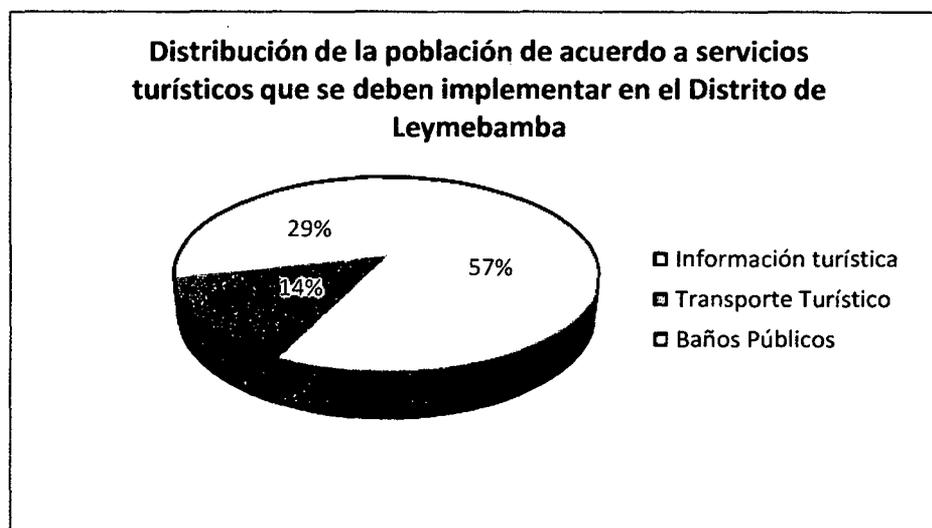
FUENTE: encuestas aplicadas a los servicios de hospedaje

Según la percepción de los propietarios de cada establecimientos acerca de si el turismo, ha mejorado y ha contribuido al desarrollo de los establecimientos en los últimos años, se observa que en un 71% de ellos piensa que ha mejorado, y en un 29% se mantiene, en los establecimientos que ha mejorado se debe a que estos son promocionados y tienen convenios con algunas empresas de turismo nacionales y extranjeras, siendo estas, las que les proporcionan de clientes; mientras que las demás, se mantiene debido a que estas trabajan aisladamente y no buscan con carácter la innovación para sus establecimientos que les permita ser más competitivos en el mercado.

CUADRO N° 09

SERVICIOS TURÍSTICOS A IMPLEMENTAR	RESULTADOS	PORCENTAJE
Información turística	4	57%
Transporte Turístico	1	14%
Baños Públicos	2	29%

GRÁFICO N° 09



Elaboración propia

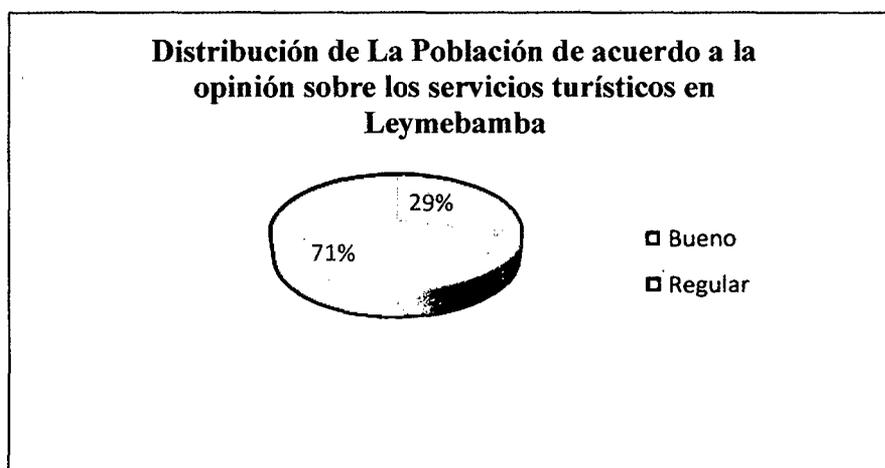
FUENTE: Encuestas aplicadas a los servicios de hospedaje

Según Gráfico N° 09 nos muestra la distribución de la población de acuerdo a servicios turísticos que deben mejorar en el distrito de Leymebamba el 57% de la población opina que la información turística debería mejorar en el distrito, pudiendo contar con un local adecuado y personal capacitado para dar este servicio al turista. El 29% de la población opina que los baños públicos deben ser mejorados en el distrito de Leymebamba y el 14% de la población opina que debe implementarse el servicio de transporte turístico para el desarrollo del turismo en Leymebamba.

CUADRO N° 10

OPINIÓN SOBRE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS	RESULTADOS	PORCENTAJE
Bueno	2	29%
Regular	5	71%

GRÁFICO N° 10



Elaboración propia

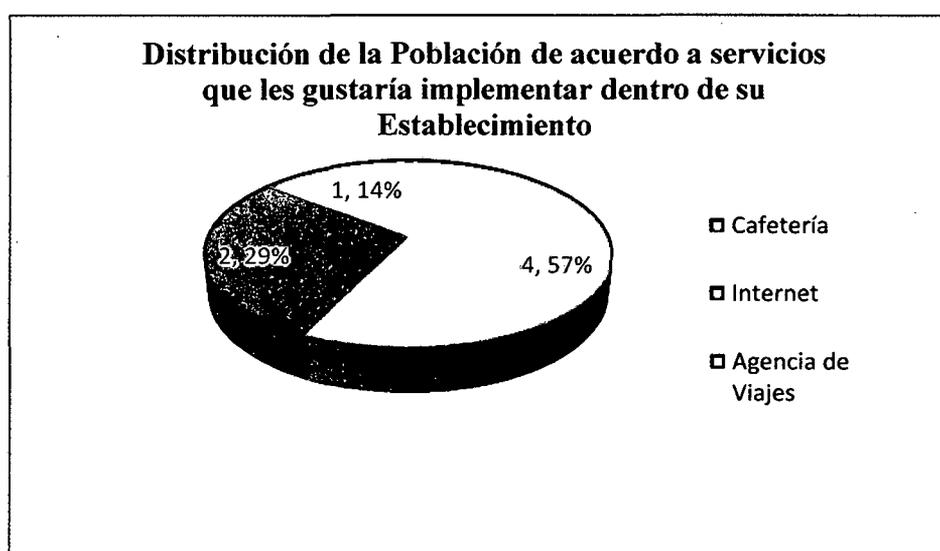
FUENTE: Encuestas aplicadas a los servicios de hospedaje

Según Gráfico N° 10 nos muestra la distribución de la población de acuerdo a la opinión por parte de los administradores de los establecimientos de Hospedaje sobre los servicios turísticos que se brindan en el distrito de Leymebamba el 71% de la de ellos opina que el servicio turístico es regular y un 29% opina que el servicio turístico es bueno. Cabe resaltar que esta opinión no tiene nada que ve con la opinión de los turistas que son los que hacen el uso de este servicio.

CUADRO N° 11

SERVICIOS A IMPLEMENTAR DENTRO DEL ESTABLECIMIENTO	RESULTADOS	PORCENTAJE
Cafetería	4	57%
Internet	2	29%
Agencia de Viajes	1	14%

GRÁFICO N° 11



Elaboración propia

FUENTE: Encuestas aplicadas a los servicios de hospedaje

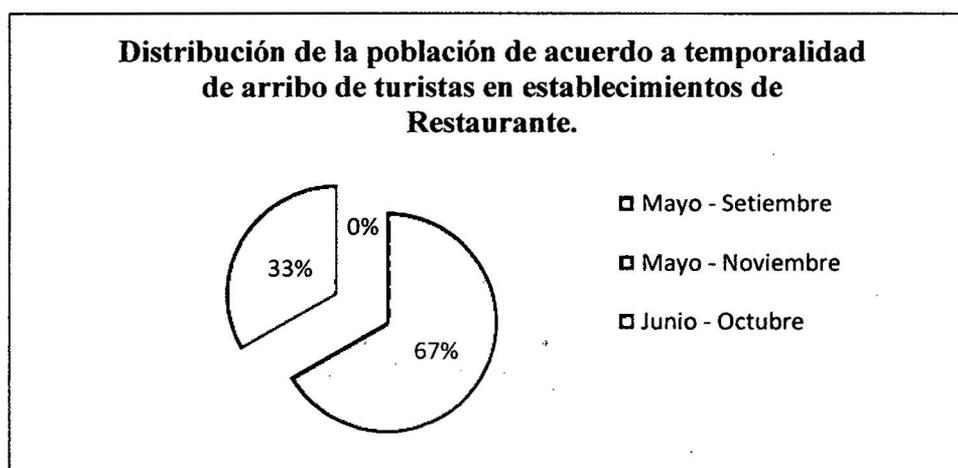
El Gráfico N° 11 nos muestra la distribución de la Población de acuerdo a los servicios que están interesados implementar dentro de su establecimiento de Hospedaje es así que el 57% de la población está interesado en implementar una cafetería dentro de su establecimiento, el 29% de la población está interesado en implementar internet inalámbrico dentro de su establecimiento para que sus clientes tengan acceso a todo tipo de información, y el 14% de la población está interesado en implementar una Agencia de viajes como servicio adicional dentro de su establecimiento.

Encuesta realizada a los establecimientos de restauración.

CUADRO N° 12

MESES DE TEMPORADA ALTA	RESULTADOS	PORCENTAJES
Mayo - Setiembre	0	0%
Mayo - Noviembre	4	67%
Junio - Octubre	2	33%

GRÁFICO N° 12



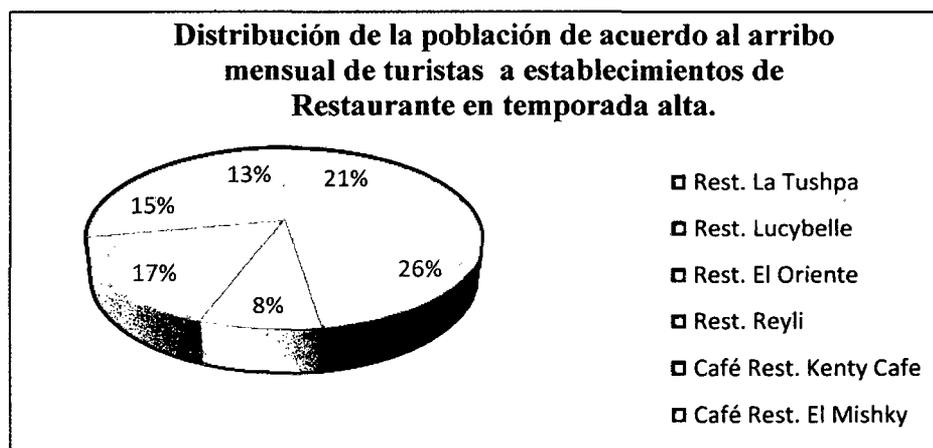
Elaboración propia
FUENTE: Encuestas aplicadas a los servicios de restauración

Según la encuesta realizada a los establecimientos de restauración la temporalidad alta de arribo de turistas a estos establecimientos coincide con la temporada alta de los establecimientos de hospedaje, situándose está entre los meses de mayo y octubre, notándose que el mayor consumo se realiza en los restaurants la Tushpa, Lucybelle, Kenty café y el Mishky, que representan el 67%de establecimientos y el 33% que lo representan los restaurants el oriente y Reyli que tienen el tope de su temporalidad entre junio y octubre.

CUADRO N° 13

ESTABLECIMIENTOS DE RESTAURANTE	Nº DE TURISTAS	PORCENTAJE
Restaurante La Tushpa	130	21%
Restaurante Lucybelle	160	26%
Restaurante El Oriente	50	8%
Restaurante Reyli	100	17%
Café Restaurante Kenty Cafe	90	15%
Café Restaurante El Mishky	80	13%

GRAFICO N° 13



Elaboración propia

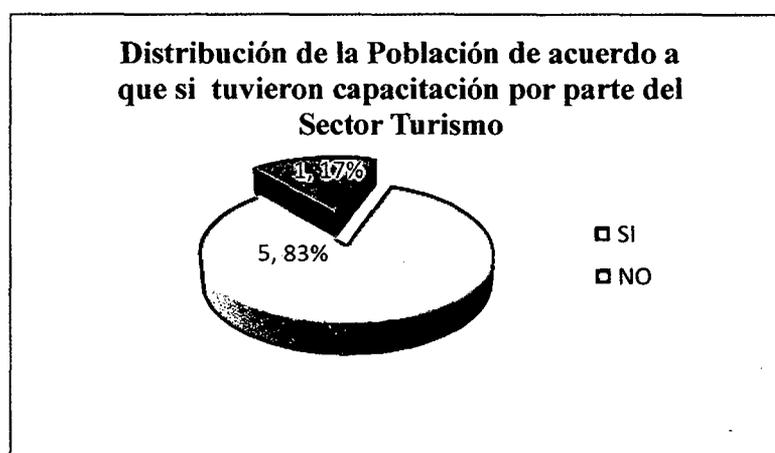
FUENTE: Encuestas aplicadas a los servicios de restauración

De los turistas que llegan al Distrito Leymebamba, en temporada alta; el 26 % consumen sus alimentos en el restaurante Lucybelle, seguidamente del restaurante La Tushpa con un 21% y restaurante Reyli con 17%, estos tres establecimientos ofrecen menú a escoger y algunos platos a pedido del cliente; mientras que los demás a excepción del Café restaurante Kenty Cafe ofertán solamente menú diario, es por esto mismo que tiene menor preferencia para alimentarse por parte de los turistas.

CUADRO N° 14

FUERON CAPACITADOS POR PARTE DEL SECTOR TURISMO	RESULTADOS	PORCENTAJE
SI	5	83%
NO	1	17%

GRÁFICO N° 14



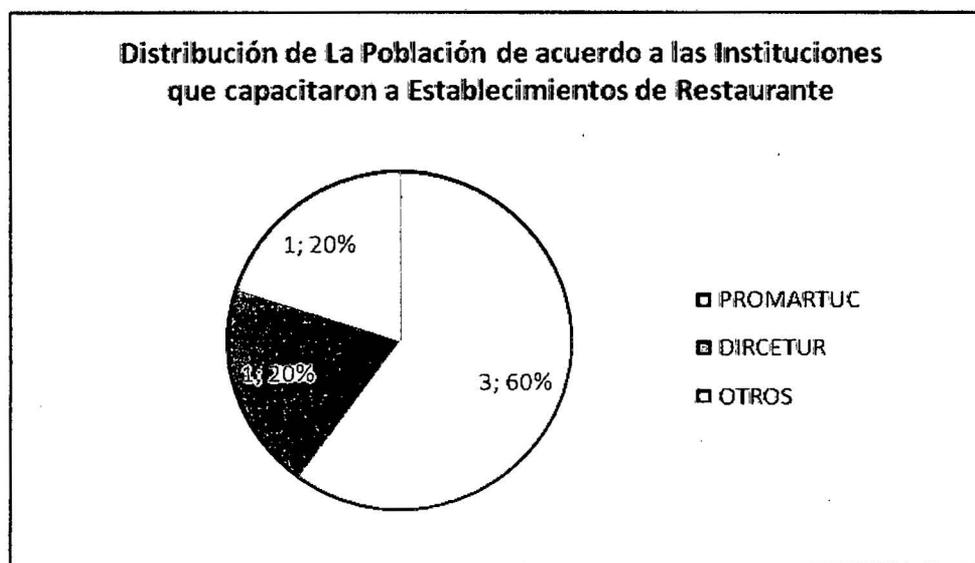
Elaboración propia
FUENTE: Encuestas aplicadas a los servicios de restauración

Todos los restaurantes del distrito de Leymebamba han sido capacitados por parte del sector Turístico, a excepción de el Café restaurant El Mishky, que no cuenta con ningún tipo de capacitación debido a que este establecimiento es nuevo en el mercado, su reciente apertura al mercado no le ha permitido participar en las capacitaciones en las que han sido participes los demás establecimientos.

CUADRO N° 15

INSTITUCIÓN	RESULTADOS	PORCENTAJES
PROMARTUC	3	60%
DIRCETUR	1	20%
OTROS	1	20%

GRÁFICO N° 15



Elaboración propia

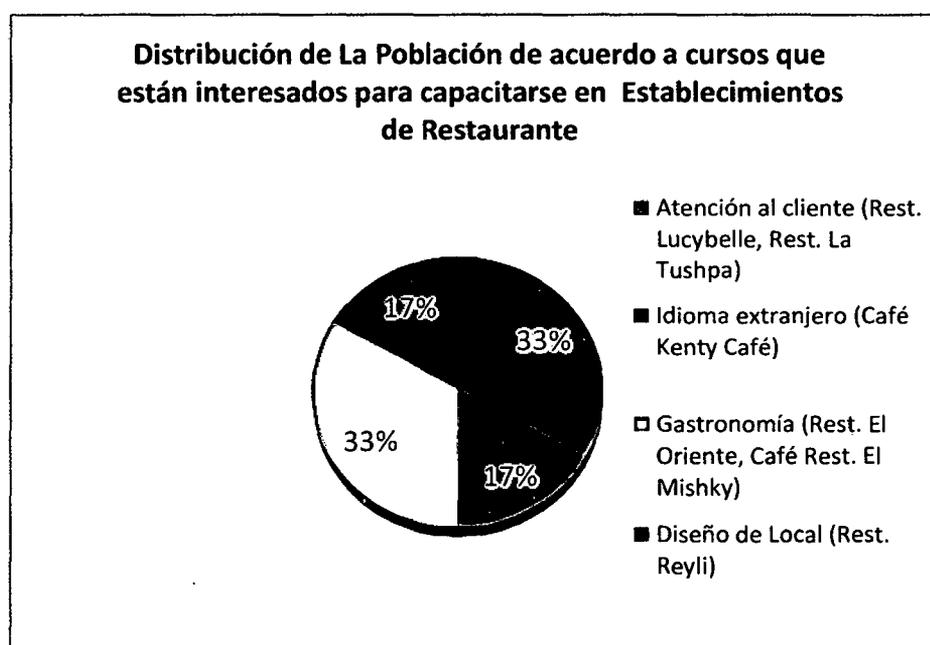
FUENTE: Encuestas aplicadas a los servicios de restauración

El 60% de los establecimientos de restauración del distrito de Leymebamba recibieron capacitación por parte de PROMATUC, mientras que el otro 40% restante se reparte en 20% para la DIRCETUR y 20% para otras empresas que se dedican al rubro turístico; que fueron las que capacitaron a estos establecimientos, cabe resaltar que las capacitaciones que se llevaron fueron escasas y que hace falta una mayor capacitación para estos establecimientos.

CUADRO N° 16

CURSOS DE CAPACITACIÓN	RESULTADOS	PORCENTAJES
Atención al cliente	2	33%
Idioma extranjero	1	17%
Gastronomía	2	33%
Diseño de Local	1	17%

GRÁFICO N° 16



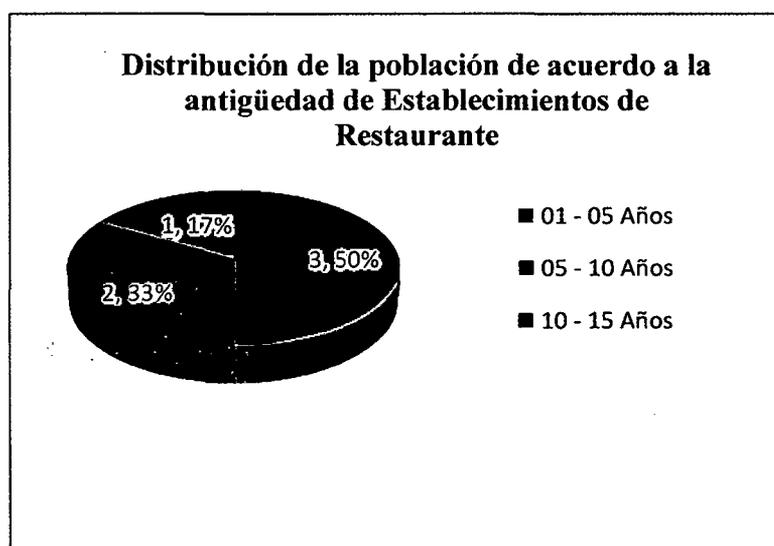
Elaboración propia
FUENTE: Encuestas aplicadas a los servicios de restauración

Los establecimientos de restauración del distrito de Leymebamba en un 33% desean recibir capacitación en gastronomía, para variar sus platos sus a la hora de presentarlo a sus consumidores, el otro 33% desea recibir capacitación en atención al cliente para mejorar la calidad de servicio al cliente, ya que la atención al cliente se está dando de manera espontanea; el 17% de los demás establecimientos desea recibir capacitación para aprender un idioma extranjero para lograr un mejor entendimiento con sus comensales extranjeros que no hablen el idioma español ;mientras que el 17% de establecimientos restantes desean tener capacitación para mejorar el diseño de su local para que sus comensales se puedan sentir en un ambiente a gusto y confortable con las exigencias de sus clientes.

CUADRO N° 17

ANTIGÜEDAD DE ESTABLECIMIENTOS DE RESTAURANTE	RESULTADOS	PORCENTAJE
01 – 05 Años	3	50%
05 – 10 Años	2	33%
10 – 15 Años	1	17%

GRÁFICO N° 17



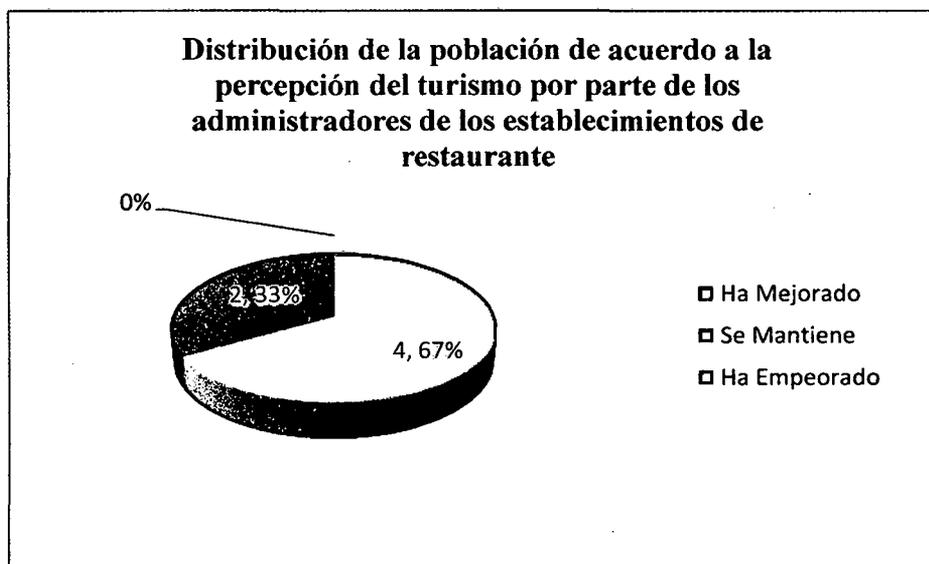
Elaboración propia
FUENTE: Encuestas aplicadas a los servicios de restauración

Los restaurantes del distrito de Leymebamba en un 33% se fueron creando entre los 05 a 10 años atrás, cuando el turismo en este distrito estaba recién haciéndose conocido; mientras que el 50% de los restaurantes surgieron entre uno y 5 años atrás, cuando la demanda turística ya se iba incrementando mas en el distrito, mientras que el café Restaurante El Mishky se ha creado en los últimos meses, siendo este uno de los menos conocidos en la actualidad.

CUADRO N° 18

PERCEPCIÓN DEL TURISMO	RESULTADOS	PORCENTAJES
Ha Mejorado	4	67%
Se Mantiene	2	33%
Ha Empeorado	0	0%

GRÁFICO N° 18



Elaboración propia

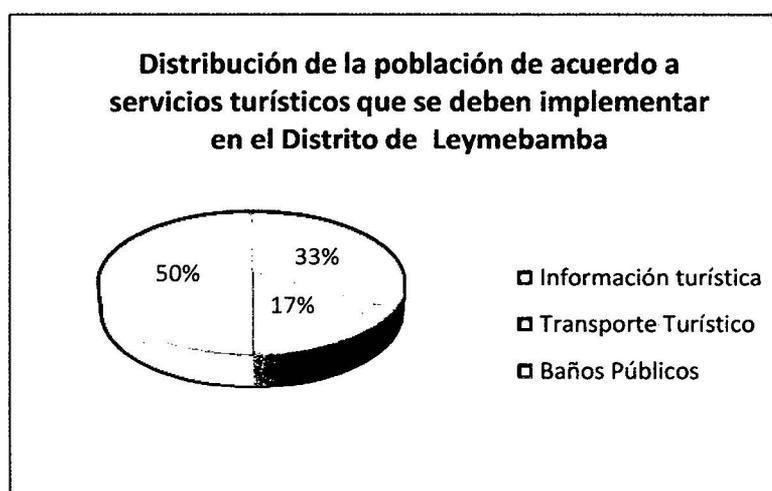
FUENTE: Encuestas aplicadas a los servicios de restauración

El 67% de los establecimientos de restauración del distrito Leymebamba piensa que el turismo ha ido mejorando los últimos años, trayéndoles más beneficios y permitiéndoles crecer; mientras que el 33% de los propietarios de los establecimientos de restauración piensa que se mantiene, como los años anteriores. Esto puede deberse a que los establecimientos que han mejorando su servicio son mejor vistos y recomendados por la demanda.

CUADRO N° 19

SERVICIOS TURÍSTICOS A IMPLEMENTAR	RESULTADOS	PORCENTAJE
Información turística	2	33%
Transporte Turístico	1	17%
Baños Públicos	3	50%

GRÁFICO N° 19



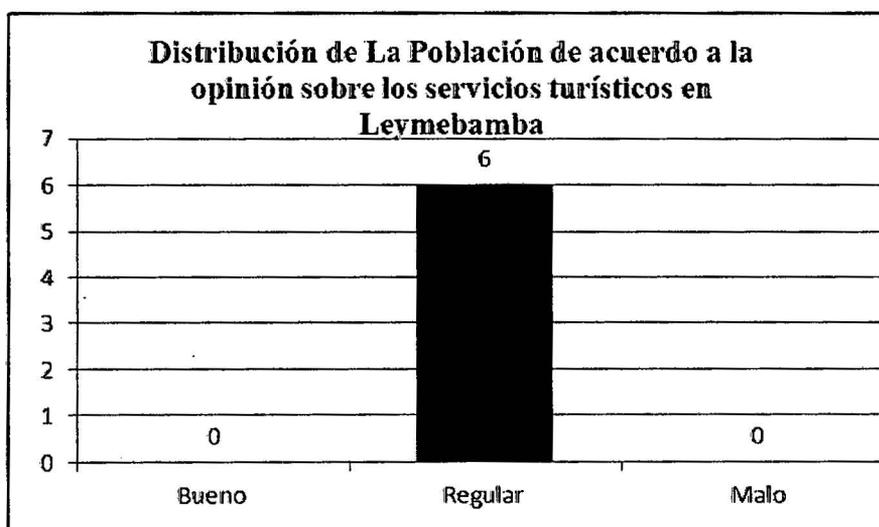
Elaboración propia
FUENTE: Encuestas aplicadas a los servicios de restauración

Los propietarios de los establecimientos de restauración del Distrito de Leymebamba en un 50% creen que se deberían implementar el servicio de información turística, un 33% creen que se debe implementar el transporte turístico y el 17% restante creen que se debe implementar baños públicos en el distrito, todo esto para beneficiar a la actividad turística en el distrito y buscando la buena impresión ante el turista.

CUADRO N° 20

OPINIÓN SOBRE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS	RESULTADOS	PORCENTAJE
Bueno	0	0%
Regular	6	100%
Malo	0	0%

GRÁFICO N° 20



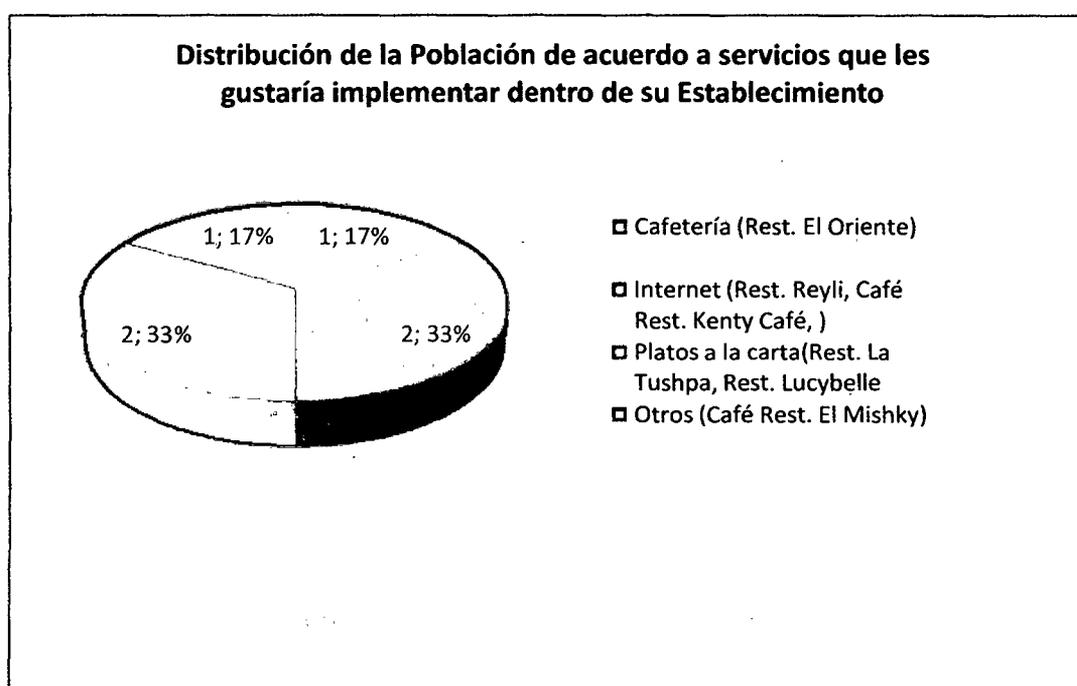
Elaboración propia
FUENTE: Encuestas aplicadas a los servicios de restauración

Según Gráfico N° 19 nos muestra la apreciación de los propietarios de los servicios turísticos que se brindan en el distrito de Leymebamba, el 100% de la población opina que el servicio turístico en su totalidad es Regular en comparación a otros distritos que se encuentran con mejor servicio turístico y un desarrollo del turismo más amplio.

CUADRO N° 21

SERVICIOS PARA IMPLEMENTAR DENTRO DE ESTABLECIMIENTOS DE RESTAURANTE	RESSULATADOS	PORCENTAJE
Cafetería	1	17%
Internet	2	33%
Platos a la carta	2	33%
Otros	1	17%

GRÁFICO N° 21



Elaboración propia
FUENTE: Encuestas aplicadas a los servicios de restauración

Según Gráfico N° 20 nos muestra la distribución de la Población de acuerdo a servicios que están interesados en implementar dentro de su Establecimiento. El 33% de la población está interesado en implementar el servicio de internet, los propietarios ven necesario contar con este servicio para disminuir costos a sus clientes, ya que en cabinas de internet el costo es elevado. Otro 33% de la población está interesado en implementar platos a la carta para variar la comida y que el turista tenga más opciones de elegir en el tipo de comida que desea consumir. El 17% de la población está interesado en implementar una cafetería dentro de su establecimiento, ya que este servicio le puede dar más ingresos al Restaurante. También el 17% de la población está interesado en implementar otro tipo de servicio, ya que cuenta dentro de su establecimiento con los servicios mencionados anteriormente.

4.6 ANÁLISIS DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS SEGÚN FICHAS APLICADAS A ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS

4.6.1 Análisis de servicios de los establecimientos de restauración en el distrito de Leymebamba

El instrumento de medición aplicado a los establecimientos de alimentación de distrito de Leymebamba, fue una ficha de recolección de datos elaborada por el propio autor investigador (ver anexo N° 02). El método de evaluación que se utilizó para obtener los resultados del muestreo de los servicios de alimentación y alojamiento, fue el de factores ponderados, basándose en el libro “Dirección de la Producción”, de Heizer y Render, el cual se adaptó a la realidad del muestreo.

❖ **El método de factores ponderados adaptado al muestreo comprende cinco pasos:**

- Determinar una relación de factores relevantes.
- Asignar un valor a cada factor para reflejar su importancia con los objetivos del proyecto.
- Elaborar una escala para cada factor.
- Designar una puntuación a cada factor de escala del 1 al 4.
- Multiplicar la puntuación de cada uno de los establecimientos por la escala de cada factor.

Tabla N° 10: Nombre y dirección de los establecimientos de hospedaje en el distrito de Leymebamba

NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO	DIRECCIÓN
Restaurante Pollería Lucybelle	Jr. Amazonas N° 406
Restaurante La Tushpa	Jr. 16 de julio N° 610
Restaurante Reyli	Jr. 16 de julio N°
Restaurante El Oriente	Jr. Amazonas N° 320
Café Restaurante El Mishky	Av. Austria S/N
Café Restaurante Kenty Café	Av. Austria S/N

FUENTE: Elaboración Propia

❖ **Aplicación del instrumento de medición:**

La ficha fue aplicada a seis establecimientos que ofrecen el servicio de alimentación en distrito de Leymebamba. El muestreo se efectuó entre los meses

de octubre a noviembre del 2011. Se procedió a establecer factores y escala de ponderación bajo los siguientes criterios:

- Los factores indican aspectos relevantes que se deben contemplar en el servicio de calidad.
- La ponderación establece el nivel de importancia de cada uno de los factores que se deben considerar para la buena afluencia de comensales y éxito en el servicio que se entrega.

Tabla 11: Tabla de factores relevantes en establecimientos de restaurante del distrito de Leymebamba

FACTORES	PONDERACIÓN (%)
Atención todos los días	20
Higiene del establecimiento	15
Atención a los clientes	15
Ingles básico	10
Variedad de platos	10
Información turística	10
Capacitación al personal	10
Calidad de las Instalaciones	10
TOTAL	100

FUENTE: Elaboración Propia.

De acuerdo al cumplimiento de estos factores evaluados en la ficha aplicada a cada establecimiento se obtuvo una puntuación la cual fue establecida del 1 al 4, determinantes para la evaluación del restaurante, donde 4 es una respuesta muy buena, 3 es una respuesta buena, 2 es una respuesta regular y 1 es una respuesta mala.

❖ **Matrices de evaluación de restaurantes:** En las siguientes matrices que se muestran a continuación se pueden apreciar la ponderación de cada factor multiplicado por la puntuación que obtuvo cada servicio de alimentación evaluado, estableciéndose la calificación de cada restaurante.

❖ **Análisis de la matriz de calificaciones de los establecimientos de restauración**

De acuerdo a la multiplicación de las ponderaciones de los factores con las calificaciones de los restaurantes en los diferentes servicios prestados, se pudo concluir que no existe ningún restaurante de los 06 del muestreo que cumpla con la calificación 4 que es una respuesta muy buena; existen 05 restaurantes donde su calificación fue de 2, lo cual fue una respuesta regular. Por último un restaurante obtuvo una calificación 1, que es una respuesta mala.

Entonces, el muestreo realizado a los restaurantes del distrito de Leymebamba, arrojó un promedio de 2.21, indicando una calificación regular

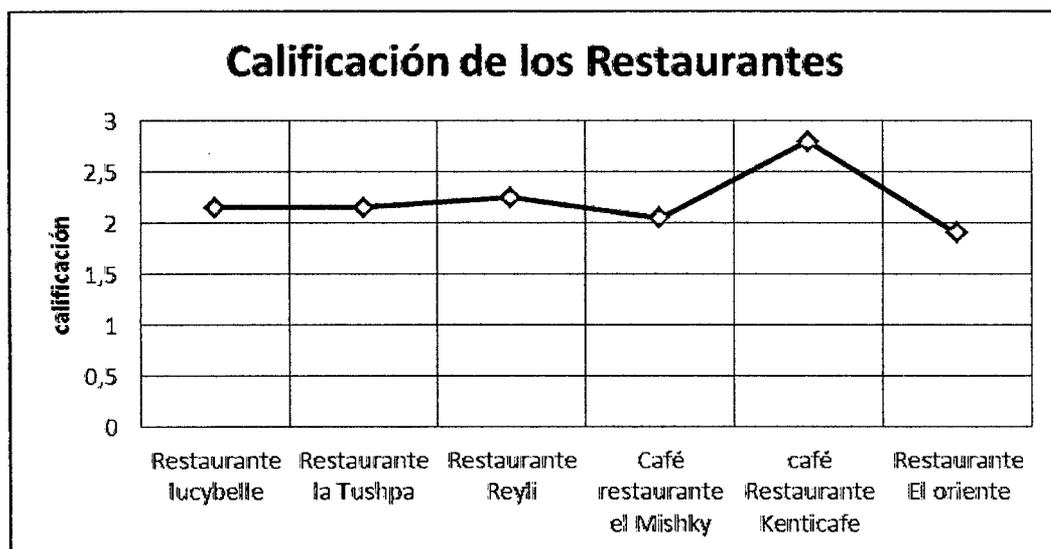
Tabla N° 12: Matriz de calificaciones de los restaurantes del distrito de Leymebamba

FACTORES	PONDERACIÓN	Restaurante Lucybelle	Restaurante la Tushpa	Restaurante Reyli	Café restaurante el Mishky	café Restaurante Kenticafe	Restaurante El oriente	PROMEDIO
Atención todos los días	0,2	0,8	0,8	0,8	0,4	0,6	0,8	0,7
Higiene del establecimiento	0,15	0,45	0,45	0,45	0,45	0,45	0,3	0,425
Atención al cliente	0,15	0,3	0,3	0,3	0,3	0,45	0,3	0,325
Ingles Básico	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,2	0,1	0,1166667
Variedad de platos	0,1	0,2	0,2	0,2	0,2	0,3	0,1	0,2
Información turística	0,1	0,1	0,1	0,1	0,2	0,2	0,1	0,1333333
Capacitación al personal	0,1	0,1	0,1	0,1	0,2	0,3	0,1	0,15
Calidad en general de las instalaciones	0,1	0,1	0,1	0,2	0,2	0,3	0,1	0,1666667
CALIFICACIÓN	1	2,15	2,15	2,25	2,05	2,8	1,9	2,2166667

FUENTE: *Elaboración propia. referencia en Anexo N° 02*

En el siguiente gráfico se representa a los 06 restaurantes evaluados y las calificaciones que obtuvieron éstos en servicios de alimentación, en los que ningún restaurante obtuvo la máxima calificación que es 4. Se debe destacar que en la evaluación realizada dos restaurantes obtuvieron la mayor y menor calificación estos son: Café restaurante Kenty cafe obtuvo una calificación de 2.8 y el restaurante El Oriente una calificación de 1.9. Esta diferencia entre estos dos restaurantes se debe principalmente a la infraestructura y a la calidad de servicios según las observaciones hechas in-situ.

Gráfico N° 22



FUENTE: Elaboración propia.

Es importante mencionar que algunos establecimientos de alimentación, no cuentan con folletos de promoción turística donde se describan los principales atractivos del distrito de Leymebamba. Además el factor de atención diaria donde 04 establecimientos obtuvieron una calificación muy buena ya que atienden todos los días de la semana, un establecimiento obtuvo una calificación buena por atender de Lunes a Sábado y un establecimiento obtuvo una calificación regular, ya que dicho restaurante atienden esporádicamente.

En Cuanto a la higiene de los establecimientos de restaurante obtuvieron un promedio de 0.42 lo cual es regular, ya que los espacios del restaurante como pueden ser servicios higiénicos, cocina (incluyendo vajilla), salón de comensales son higiénicos, cumpliendo con los requisitos para la obtención de certificado sanitario de alimentos y bebidas.

En cuanto al factor de atención al cliente 05 restaurantes obtuvieron una calificación regular, mientras que solo uno de estos establecimientos obtuvo una calificación buena; en tal sentido el personal de los establecimientos de restaurante tienen el interés de atender bien a sus clientes.

En cuanto al idioma de inglés básico resulta alarmante; en casi todos los restaurantes se presenta un promedio de 0.1 lo cual indica que es muy bajo, indicándonos que el uso del idioma es nulo, generándose de esta manera una mala comunicación al momento de atender e informar al turista extranjero.

En cuanto al factor de información turística el promedio es de 0.13 lo cual indica que la información turística es deficiente.

el factor de Variedad de platos, 04 establecimientos de restaurante tienen una calificación regular, ya que solamente tienen algunos platos a elegir para el turista, un establecimiento tiene calificación buena, ya que ellos si tienen una carta prediseñada donde incluye comida regional, nacional e internacional. También hay un restaurante que tiene una calificación mala, ya que solamente atienden con Menú diario.

Otros de los aspectos a considerar es que existe el interés mínimo o casi nulo por la capacitación al personal obteniéndose un promedio alarmante de 0.15.

Y por último el factor de calidad en general de las instalaciones obtuvo un promedio bajo de 0.16 lo cual indica que los establecimientos carecen de infraestructura adecuada como en algunos casos se puede observar la falta de decoración, espacio reducido, entre otros. Pero es importante destacar que existe un reducido porcentaje de la muestra que si cuentan con los requisitos mínimos de infraestructura.

Entonces se puede concluir que la Atención todos los días de los restaurantes en el Distrito de Leymebamba obtuvo el promedio más alto (3.5). El factor de idioma inglés presenta el promedio más bajo de todos los demás factores (1.16). Es importante destacar que existen restaurantes que no cuentan con folletería donde se describan los principales circuitos del Distrito. Además el factor, Higiene de los establecimientos obtuvo un buen promedio (2.83), lo cual indica que los establecimientos son higiénicos cumpliendo con las expectativas sanitarias en el Distrito de Leymebamba.

De acuerdo al muestreo que se realizó a 06 restaurantes del Distrito de Leymebamba, se puede deducir que al multiplicar los indicadores de los factores con la ponderación, se pudo determinar las siguientes calificaciones: cinco restaurantes cumplieron con la calificación 2 que es una respuesta regular y un restaurante obtuvo una calificación 1 que es una respuesta mala. El promedio de las calificaciones de los establecimientos de restaurantes de Distrito de

Leymebamba fue de 2.21. Esto indica que el nivel de servicio de los restaurantes es regular y no hubo cumplimiento de los factores establecidos.

Existen factores deficientes tales como: información turística, inglés básico, calidad de las instalaciones y capacitación del personal. Dichos factores son una desventaja a la hora de evaluar los establecimientos.

4.6.2. Análisis de los servicios de hospedaje en el distrito de Leymebamba

El presente estudio, se realizó una evaluación a todos los siete Hospedajes ubicados en el Distrito de Leymebamba.

Tabla N° 13 Nombre de los establecimientos de hospedaje del distrito de Leymebamba

NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO	DIRECCIÓN
Hospedaje La Casona de Leymebamba	Jr. Amazonas N° 223
Hospedaje Laguna de Los Cóndores	Jr. Amazonas N° 320
Hospedaje La Petaca	Jr. Amazonas N° 426
Hospedaje La Congona	Jr. 16 de julio N° 562
Hospedaje Escobedo	Jr. 16 de julio N° 410
Albergue Kenty Tambo	Av. Austria S/N
Albergue Centro Mallqui	Av. Austria S/N (Museo Leymebamba)

FUENTE: Elaboración Propia

❖ Aplicación del instrumento de medición:

Los servicios de alojamiento, han sido evaluados con el mismo método de factores ponderados y adaptado al muestreo. Los factores establecidos, se escogieron de acuerdo a los servicios más relevantes de los

Establecimientos de Hospedaje del Distrito de Leymebamba, para luego ser evaluados de acuerdo a la fichas de recolección de datos elaborado por el propio investigador.

Los factores y la escala de ponderación fue la siguiente:

Tabla N^o 14 Factores Relevantes en Establecimientos de Hospedaje

FACTORES	PONDERACIÓN (%)
Atención al cliente	20
Confort	15
Infraestructura	15
Ingles básico	10
Baño propio y Agua Caliente	10
Información turística	10
Capacitación al personal	10
servicio de Internet	10
TOTAL	100

FUENTE *Elaboración propia*

La ficha se aplicó a 07 establecimientos de alojamientos entre los meses de octubre y noviembre. Estos factores obtuvieron una puntuación del 1 al 4, donde 4 es una respuesta muy buena, 3 una respuesta buena, 2 una respuesta regular y 1 una respuesta mala.

❖ **Análisis de la matriz de calificaciones de los hospedajes en el distrito de Leymebamba**

De acuerdo a la multiplicación de las ponderaciones de los factores con las calificaciones de los establecimientos de Hospedaje en los diferentes servicios prestados, se pudo concluir que no existe ningún Hospedaje de

los 07 del muestreo que cumpla con la calificación 4 que es una respuesta muy buena; existen dos Hospedajes que tienen calificación 3, lo cual fue una respuesta buena, tres establecimientos tienen calificación 2 y por último dos hospedajes obtuvieron una calificación 1, que es una respuesta mala.

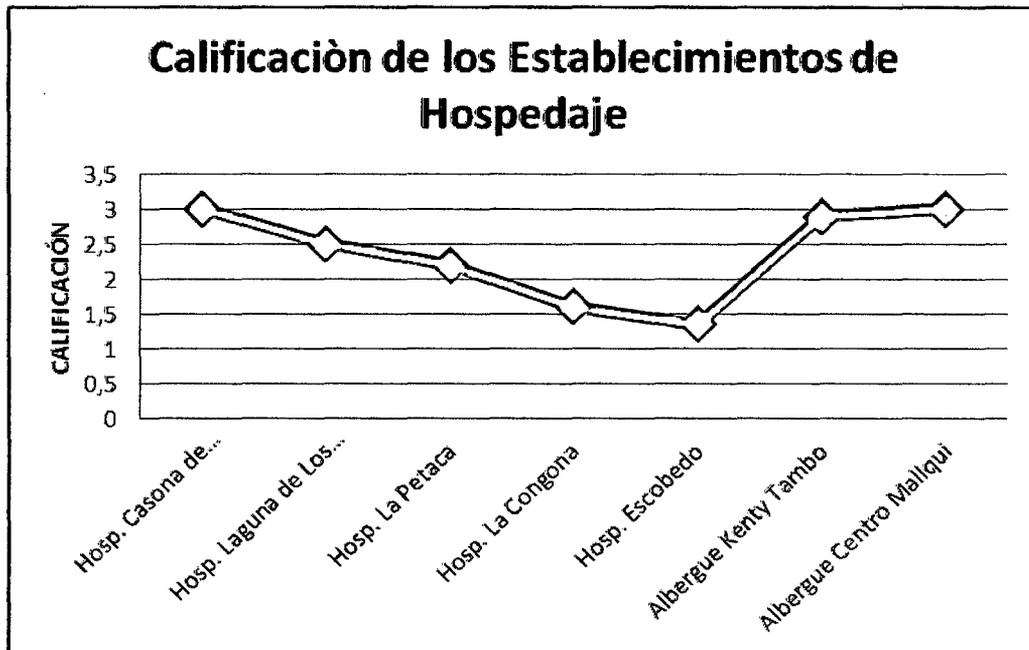
Entonces, el muestreo realizado a los restaurantes del Distrito de Leymebamba, arrojó un promedio de 2.36, indicando una calificación regular.

Tabla N° 13 Matriz de calificaciones de los hospedajes del distrito de Leymebamba

FACTORES	PONDERACIÓN	Hosp. La Casona de Leymebamba	Hosp. Laguna de los Cóndores	Hosp. La Petaca	Hosp. La Congona	Hosp. Escobedo	Albergue Kenty Tambo	Albergue Centro Mallqui	PROMEDIO
Atención al cliente	0,2	0,6	0,6	0,4	0,4	0,4	0,6	0,6	0,514285714
Confort	0,15	0,6	0,45	0,45	0,3	0,15	0,45	0,45	0,407142857
Infraestructura	0,15	0,45	0,45	0,45	0,3	0,3	0,45	0,45	0,407142857
Ingles básico	0,1	0,2	0,2	0,1	0,1	0,1	0,2	0,2	0,157142857
Baño propio y Agua Caliente	0,1	0,4	0,3	0,3	0,2	0,1	0,3	0,4	0,285714286
Información turística	0,1	0,3	0,2	0,2	0,1	0,1	0,3	0,3	0,214285714
Capacitación al personal	0,1	0,3	0,2	0,2	0,1	0,1	0,3	0,3	0,214285714
Servicio de Internet	0,1	0,3	0,1	0,1	0,1	0,1	0,3	0,3	0,185714286
CALIFICACIÓN	1	3.15	2,5	2,2	1,6	1,35	2,9	3	2,385714286

En el siguiente gráfico se representa a los siete Hospedajes evaluados y las calificaciones que obtuvieron éstos en servicios de alimentación, en los que ningún Hospedaje obtuvo la máxima calificación que es 4. Se debe destacar que en la evaluación realizada dos Hospedajes obtuvieron la mayor y menor calificación estos son: Hospedaje La Casona de Leymebamba obtuvo una calificación de 3.15, que es buena y el Hospedaje Escobedo con una calificación de 1.35, que es mala. Esta diferencia entre estos dos restaurantes se debe principalmente a la infraestructura y a la calidad de servicios que brindan a los turistas según las observaciones hechas in-situ.

Gráfico N° 23



El factor de atención al cliente obtuvo un promedio de 0.5, lo cual nos indica que existe una regular atención, de los cuales 04 establecimientos obtuvieron una calificación buena y tres establecimientos de hospedaje obtuvieron una calificación regular,

En Cuanto al factor Confort en los Hospedajes dos establecimientos obtuvieron una calificación de 3 lo cual nos indica que la comodidad de estos establecimientos es confortable, tres Hospedajes obtuvieron una calificación de 2, lo que significa que la comodidad es regular, y dos hospedajes tienen una calificación de 1, que es mala en la comodidad para los turistas. El factor Confort en su totalidad tiene un promedio de 0.4, lo que significa que es regular, analizándolas independientemente unos son mejores que otros.

En cuanto al factor Infraestructura, cinco Hospedajes obtuvieron una calificación de (0.45), lo que significa que buena, mientras que dos de los hospedajes obtuvieron una calificación 0.30 que es regular. El promedio del factor infraestructura es de 0.40 equivalente a una calificación 2.6 (regular).

En cuanto al factor idioma de inglés básico cuatro establecimientos obtuvieron una calificación 0.2, que es regular, y tres hospedajes obtuvieron una calificación 1, que significa que es mala; por lo tanto el promedio de este factor, es de 0.15, lo que equivale a una calificación de 1.5, que es mala. Como pueden observar en la matriz de calificaciones en algunos Hospedajes el personal tiene conocimiento de inglés básico para atender a sus clientes, por otro lado en otros Hospedajes el personal tiene conocimiento nulo del idioma. Lo cual es una desventaja para atender a turistas extranjeros.

El factor Baño propio y agua caliente obtuvo un promedio de 0.28, lo cual nos indica que es regular analizando de forma general, pero cabe mencionar que el hospedaje La Casona de Leymebamba y el Albergue Centro Mallqui obtuvieron un

excelente resultado con una calificación de 0.4, equivalente a muy buena, ya que cumplen con todos los estándares de calidad en este tipo de servicio, tres Hospedajes obtuvieron una calificación de 0.3, que es buena, un Hospedaje obtuvo calificación 0.2, que es regular, y un establecimiento con calificación 0.1, que es mala, mostrándonos que las habitaciones no cuentan con baño propio y agua caliente.

En cuanto al factor de información turística el promedio es de 0.21 lo cual indica que la información turística es regular, viendo que en algunos establecimientos existe la información turística tanto en folletos, trípticos, mapas del lugar,

El factor capacitación al personal destacan tres establecimientos de Hospedaje con calificación 0.3, que es buena, ya que los propietarios están siempre capacitándose dentro y fuera de la Región Amazonas y son ellos quienes transmiten sus conocimientos a su personal que labora en su establecimiento, otros dos Hospedajes obtuvieron una calificación 0.2, que es regular y dos Hospedajes que obtuvieron 0.1, que es mala calificación.

Y por último el factor de servicio de internet en la cual tres establecimientos obtuvieron una calificación 0.3, que es buena, ya que cuentan dentro de su establecimiento con este servicio. Cuatro establecimientos de Hospedaje obtuvieron una calificación de 0.1, que es mala, teniendo en cuenta que la mayoría de los hospedajes necesitan contar con este medio de comunicación para que los turistas estén conectados con su país de residencia.

De acuerdo al muestreo que se realizó a Siete hospedajes del distrito de Leymebamba, se puede deducir que al multiplicar los indicadores de los factores con la ponderación se pudo determinar el total de calificaciones de cada Hospedaje dos Hospedajes obtuvieron una calificación 3 que es una respuesta buena, tres Hospedajes obtuvieron una calificación 2, que es regular y dos Hospedajes obtuvieron una calificación 1, que es mala. Dándonos también a conocer el promedio de las calificaciones de todos los factores más relevantes de los establecimientos de Hospedaje del Distrito de Leymebamba lo cual fue de 2.38. Esto indica que el nivel en general de servicio de los Hospedajes es regular y no hubo cumplimiento de los factores establecidos.

V. DISCUSIÓN

Para entender el dinamismo del turismo en nuestros días y la importancia que tiene dentro de la economía, sociedad y el medio ambiente de las zonas que la ofertan dentro de nuestro país, debemos entender primero como interactúan las partes involucradas dentro de esta actividad.

Empezando a analizar desde un nivel Macro; en los antecedentes del presente informe se hizo referencia a un caso de evaluación de servicios de Alimentación y Alojamiento en Valparaíso – Chile, por ser uno de los países que mayor crecimiento turístico ha desarrollado en los últimos años. Cabe mencionar que es un destino turístico potencial a nivel Mundial, fortalecido con una diversidad de establecimientos turísticos de muy buena calidad de servicio, donde los entes gubernamentales y el sector privado demuestra en todo momento capacidad de gestión para impulsar la actividad y la calidad turística en todo su territorio

Si comparamos las políticas turísticas del país sureño con las del nuestro país; se nota claramente que existe una gran ventaja por parte de ellos, debido a que manejan una mejor administración de los recursos y/o atractivos turísticos que nosotros, además de la buena gestión por parte de sus autoridades del sector turístico.

En el Perú se está desarrollando la actividad turística de una manera vertiginosa, para lo cual no se está teniendo una buena administración de los recursos y/o atractivos turísticos en algunos lugares, ya que los entes rectores del turismo inciden en mejorar los atractivos turísticos más promocionados.

En el Perú existen normas y reglamentos que permiten la regulación de la actividad turística de manera uniforme a lo largo del territorio, ya que también gestiona el mejoramiento de la calidad de los servicios turísticos por medio del MINCETUR, DIRCETUR, para promover un mejor servicio al turista,

Un aspecto del que diferimos con la gestión, es que en el Perú el centralismo aun está muy arraigado, los gobiernos regionales aun no cuentan con el presupuesto suficiente para invertir en materia turística.

En el ámbito Nacional se escogió al Plan Nacional de Calidad Turística del Perú (CALTUR), que fue diseñado para generar productos de calidad, de tal manera que lo conduzcan a una mejor posición en el escenario internacional del turismo.

El CALTUR es uno de los planes de calidad turística que es más aplicado en las empresas turísticas del Perú,

La presente investigación tiene de una u otra manera una relación con dicho Plan, ya que analizamos la calidad de los servicios turísticos para en un futuro mejorar el servicio y la calidad de los establecimientos de servicio turístico en el distrito de Leymebamba,

El estudio de los servicios turísticos en el distrito de Leymebamba, está enfocado principalmente en los establecimientos de Hospedaje y Restauración, analizándoles uno por uno y determinando en qué nivel de calidad se encuentran para que al final se de recomendaciones de mejoramiento en la calidad del servicio turístico.

En el ámbito Local se escogió el Diagnostico del Servicio de Alojamiento y Elaboración del Manual de Buenas Prácticas Para la Administración Hotelera en la Ciudad de Chachapoyas; el cual es una guía donde indica las buenas prácticas para el desarrollo de la planta hotelera, donde muestra estrategias para el mejoramiento del servicio en los establecimientos de Hospedaje,

La presente investigación tiene puntos comunes, ya que también plantea estrategias de desarrollo a manera de recomendaciones para la mejora de los servicios turísticos en el distrito de Leymebamba.

Existen establecimientos de hospedaje enfocados en diferentes tipos de turista, tal es el caso de los albergues Kenty Tambo y Centro Mallqui, ambos ubicados a inmediaciones del Museo comunitario de Leymebamba, los cuáles otorgan sus servicios al turismo científico, ya que solamente se hospedan, arqueólogos, ornitólogos, antropólogos, y otros profesionales que dan un aporte a la

comunidad. Por otro lado los hospedajes Casona de Leymebamba, Laguna de los Cóndores, La Petaca, La Congona y hospedaje Escobedo, son establecimientos que están enfocados a cualquier tipo de turista, siendo el Hospedaje la Casona de Leymebamba la que está más posicionada y brinda mejor servicio turístico en el distrito de Leymebamba.

El método de factores ponderados adaptado para este estudio que fue utilizado para esta evaluación, arrojó los siguientes resultados: para los establecimientos de hospedaje, el promedio fue de 2,38, que es una evaluación regular, tomando en consideración que las calificaciones estaban establecidas del 1 al 4. En cambio para los establecimientos de Restaurante el promedio fue de 2,21, lo cual indica que el nivel de estos servicios de alimentación es regular.

VI. CONCLUSIONES

- ❖ No existe un perfil de turistas nacionales y extranjeros que visitan el distrito de Leymebamba, para determinar cuál es el tipo de turista que arriba a visitar dicha zona, con el objetivo de percibir cuáles son sus necesidades y expectativas en cuanto al servicio turístico.
- ❖ Los servicios de Hospedaje se están desarrollando de una manera mejor planificada, teniendo una gran diferencia con relación a los servicios de restauración.

- ❖ El hospedaje La Casona de Leymebamba, es el establecimiento de servicio turístico que mejor servicio brinda a los turistas a comparación de los demás hospedajes. Ya que cuenta con un ambiente apropiado y buen trato a sus clientes.
- ❖ Los establecimientos de servicios turísticos tienen una buena ubicación, ya que presentan una buena accesibilidad
- ❖ La demanda turística en el distrito de Leymebamba está conformada por turistas nacionales y extranjeros, donde según las estadísticas realizada por el Museo Comunitario de Leymebamba el mayor arribo de turistas a dicha zona son nacionales.
- ❖ Existe un número reducido de establecimientos de restaurante en el distrito de Leymebamba, la cual presenta aspectos negativos para el servicio turístico, como la calidad de las instalaciones.
- ❖ El personal no está capacitado para atender a turistas extranjeros, por su escaso dominio de inglés y las deficiencias en la entrega de información turística.
- ❖ Existencia de Señalética únicamente para Llegar al Museo Comunitario de Leymebamba.

- ❖ La información turística entregada por los establecimientos de restaurante es escasa. Esto debería ser un servicio adicional que entreguen los servicios de restauración ubicados en el lugar, dicha información debe ser clara, homogénea, didáctica para presentar los atractivos y circuitos que se pueden visitar y recorrer dentro y alrededor del área. Este factor se hace muy necesario para un sector que se cataloga como turístico y cultural.

VII. RECOMENDACIONES

- ❖ Realizar un perfil de turistas nacionales y extranjeros que visitan el distrito de Leymebamba, para determinar cuál es el tipo de turista que arriba a visitar dicha zona, con la finalidad que los Establecimientos turísticos estén preparados y puedan cumplir con sus expectativas. del turista
- ❖ Realización de estrategias comerciales como la creación de un Plan de Marketing donde se puedan detallar acciones necesarias para que logren un objetivo empresarial a un plazo establecido
- ❖ Realización de talleres de capacitación tanto para empresarios del sector turístico como para el personal que labora en ellos en cuanto a calidad de servicios, por parte de instituciones públicas como el DIRCETUR, PROMARTUC, La Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas y otras instituciones relacionadas a la actividad turística.

- ❖ Conformar una Asociación entre empresarios del distrito de Leymebamba para lograr mayores beneficios en promoción, capacitación, entre otros.

- ❖ Desarrollar cursos de capacitación en el idioma inglés para el personal en contacto de los servicios de hospedaje y restauración,

- ❖ Incentivar a la población del distrito de Leymebamba, a través de charlas para la creación de nuevas empresas de servicio turístico.

- ❖ Crear una guía turística con los servicios turísticos que se ofrecen en el distrito de Leymebamba, con el fin de facilitar la elección de los servicios al turista.

VIII. REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS

De libros

- ❖ Alberto. J. (2002). Recursos humanos en las empresas del turismo y la hotelería, Ed. Prentice Hall, Madrid.

- ❖ Bigne Alcañiz, E., Font Aulet, X., & Andreu Simó, L. (2000). Marketing de destinos turísticos: análisis y estrategias de desarrollo. Madrid - España: ESIC Editorial.

- ❖ CTN, P. (2007). Guía para la gestión del uso público de los atractivos del circuito turístico nororiental.

- ❖ Couillaud D. (2006), Marketing turístico y hotelero – Editorial – oficina de publicidad, diseño y multimedia de la escuela profesional de turismo y Hotelería de la Universidad de San Martín de Porres.

- ❖ Díaz de Castro, J. y Redondo López, C. (1996), Administración de empresas, Ediciones Pirámide, S.A. Madrid.

- ❖ Heizer, Jay y Render, Barry (2001), Dirección de la producción: Editorial Pearson S.A

- ❖ Jafari, J. (2000). Enciclopedia del Turismo. Madrid - España: Editorial Síntesis S.A.
- ❖ McIntosh, R.W Goeldner. C.R. & Brent Ritchie J.R. (1999), Turismo, planeación, administración y perspectivas. Editorial Limusa, S.A. de C.V. Grupo Noriega Editores – Balderas 95 – México, D.F.

Sitios en Red

- ❖ CALTUR, (2009) Plan Nacional de Calidad Turística
<http://www.mincetur.gob.pe/turismo/OTROS/caltur/caltur.htm>
- ❖ MINCETUR. (2005). Producto Turístico: Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. Recuperado el 25 de Octubre de 2011, de Ministerio de Comercio Exterior y Turismo:
http://www.mincetur.gob.pe/turismo/Producto_turistico/Fit/fit/Guias/Amazonas.pdf
- ❖ Municipalidad Provincial de San Martín. (s.f.). Proyectos: Municipalidad Provincial de San Martín. Recuperado el 14 de octubre de 2011, de municipalidad provincial de san Martín:
<http://www.mpsm.gob.pe/pat.php>
- ❖ PILOT. Manual de consulta servicio al cliente. Recuperado el 22 de setiembre del 2011

[http://www.programaempresa.com/empresa/empresa.nsf/0/e88d210e51f9371ac125705b002c66c9/\\$FILE/cliente3.pdf](http://www.programaempresa.com/empresa/empresa.nsf/0/e88d210e51f9371ac125705b002c66c9/$FILE/cliente3.pdf)

- ❖ Real Academia Española. (s.f.). Recuperado el 15 de octubre de 2011, de Real Academia Española: <http://www.rae.es/rae.html>

Bibliografía consultada

- ❖ Lázaro Bazán, E. (2006). Manual de metodología de la investigación Chachapoyas - Perú: UNTRM -A.

ANEXOS

**Anexo 01: Formato de encuesta aplicada a los
propietarios de los establecimientos turísticos en
el distrito de Leymebamba**



ENCUESTA A PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS PARA DETERMINAR LA CALIDAD DE
LOS SERVICIOS EN EL DISTRITO DE LEYMEBAMBA, CHACHAPOYAS – AMAZONAS 2012

1. Nombre del Establecimiento
2. ¿Cuáles son los meses que más turistas tiene dentro de su Establecimiento?

Mayo – Agosto Mayo – Noviembre Junio – Octubre

3. ¿Cuál es la cantidad de turistas promedio que recibe al mes?

.....
.....

4. ¿Alguna vez ha tenido capacitación por parte del sector turismo?

Si No

En caso de Responder SI, Especificar nombre de la Institución:

.....
.....

5. Según el servicio que Usted brinda, ¿En qué temas le gustaría ser capacitado?

Atención al Cliente Idioma Extranjero Gastronomía
Diseño de Local Otros

6. ¿Cuál es el tiempo aproximado de funcionamiento de su Local?

1 - 5 Años 5 - 10 años 10 – 15 años

7. Cuál es la percepción que Usted tiene acerca del turismo actual en comparación a los 5 años anteriores?

Ha mejorado Se ha mantenido Ha empeorado

Comentarios:.....
.....
.....

8. ¿Qué tipo de servicios turísticos cree Usted que se deben implementar en el Distrito de Leymebamba?

Información Turística Baños Públicos Transporte Turístico
Infraestructura otros

9. ¿Qué opina Ud. de los servicios turísticos que se brindan actualmente en el Distrito de Leymebamba?

Bueno Regular Malo Muy Malo

10. ¿En qué servicio adicional estaría interesado implementar dentro de su establecimiento?

Cafetería Internet Agencia de viaje Platos a la carta
Otros

**Anexo 02: Formato de ficha aplicada a los
propietarios de los establecimientos de hospedaje
en el distrito de Leymebamba**



UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS
Ley de Creación N° 27347 – Res. Función. N° 114 – 2001



FICHA DE DIAGNÓSTICO DE LA PLANTA TURÍSTICA PARA HOSPEDAJES EN EL DISTRITO DE LEYMEBAMBA, CHACHAPOYAS – AMAZONAS 2012

Razón Social/ Nombre Comercial					
Hostal:					
Categorización				
Dirección:					
Tipo de Construcción		Nª de pisos			
Calidad de la Infraestructura					
Nª de Habitaciones:					
Simple	Doble	Triple	Con baño	Sin baño	Total
Nª de Camas					
Capacidad del Alojamiento					
Nª DEL PERSONAL					
Uniformados		Sin Uniforme		Total	
SERVICIOS					
Agua Caliente					
Tv a Control Remoto					
Cable					
Teléfono					
Restaurante					
Servicio de Internet					
Piscina					
Horario de atención:					
COSTOS					
Habitaciones				Descuento por 15 pax.	
Simple	Doble	Triple			
Nivel De Idioma Inglés Básico De Personal					
TIPO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA					
Escrita		Oral	visual		

**Anexo 03: Formato de ficha aplicada a los
propietarios de los establecimientos de
restaurante en el distrito de Leymebamba**



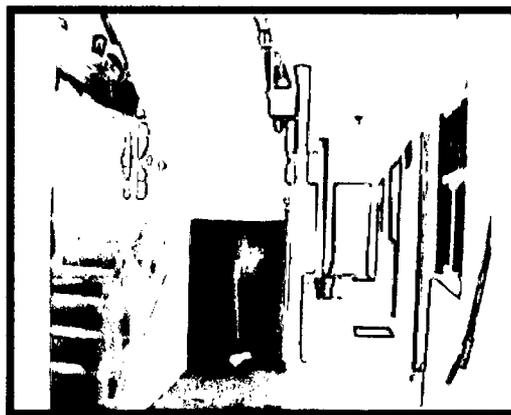
FICHA DE DIAGNÓSTICO DE LA PLANTA TURÍSTICA PARA RESTAURANTES EN EL DISTRITO
DE LEYMEBAMBA, CHACHAPOYAS – AMAZONAS 2012

Razón Social/ Nombre Comercial			
Restaurante:			
Tipo de Construcción			
Nª de Pisos			
Nª de Mesas		Nª de Sillas	
SERVICIOS			
Tipo de material de la cocina			
Mayólica	Cemento	Adobe	
TIPO DE MATERIAL DE LOS SERVICIOS HIGIÉNICOS			
Tipo de material	Mayólica	Cemento	Adobe
Damas			
Caballeros			
TIPO DE ALIMENTACIÓN			
Desayuno			
Almuerzo			
Cena			
PRECIO			
Menú	Platos a la carta	Descuento por 15 pax.	
Horario de atención:			
CALIDAD GENERAL DE LAS INSTALACIONES			
NIVEL DE IDIOMA INGLÉS			
BASICO DE PERSONAL:			
TIPO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA			
Escrita	Oral	Visual	

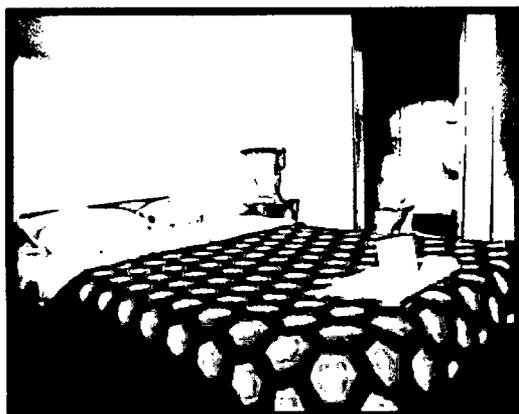
Anexo 04: Establecimientos de hospedaje de Leymebamba



Fachada de Hospedaje La Petaca



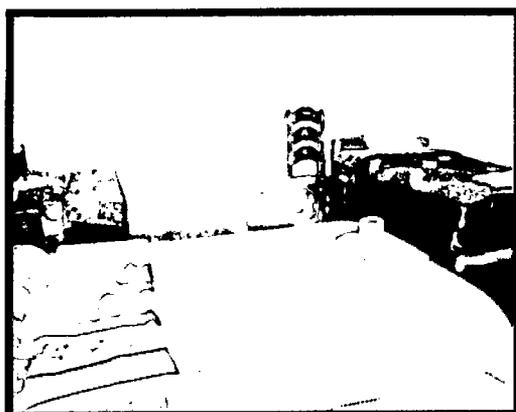
Infraestructura interna de Hospedaje la Petaca



Habitación Matrimonial (Hospedaje la Petaca)



Habitación Doble (Hospedaje La Petaca)



Habitación Triple (Hospedaje La Petaca)



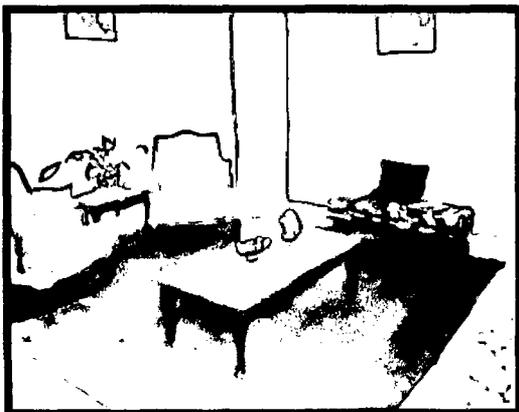
Habitación Triple (Hospedaje La Petaca)



Letrero de Hospedaje de La Casona de Leymebamba



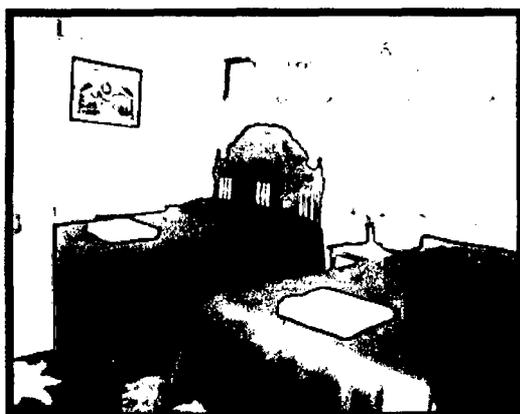
Fachada de Hospedaje La Casona de Leymebamba



*Sala de Recepción de Hospedaje
La Casona de Leymebamba*



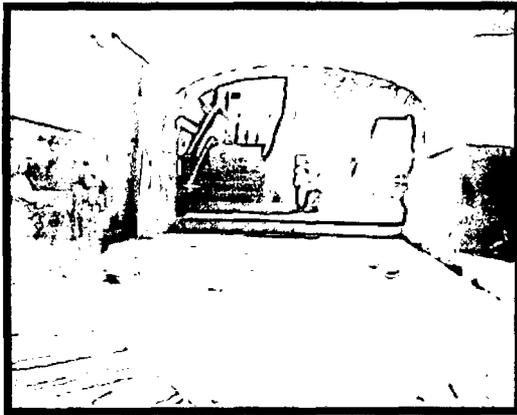
*Habitación Matrimonial de Hospedaje
La Casona de Leymebamba*



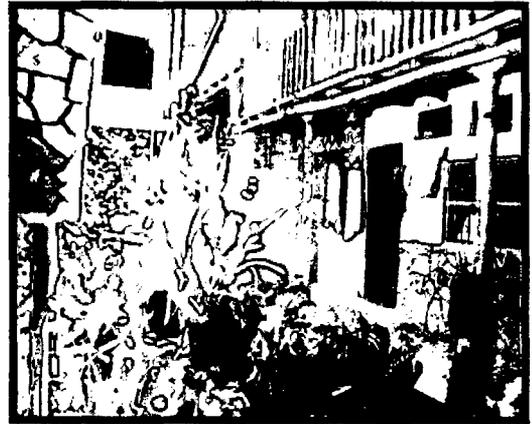
*Habitación Doble Hospedaje
La Casona de Leymebamba*



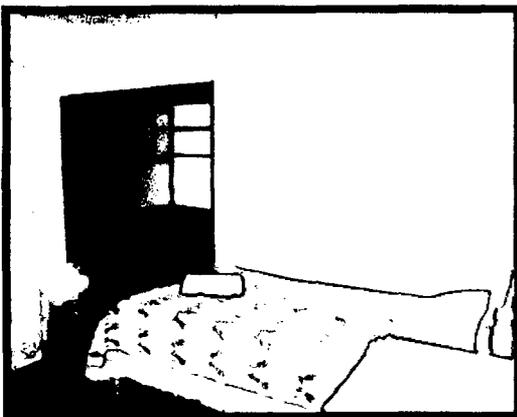
*Toalla Con marca de Hospedaje
La Casona de Leymebamba*



Entrada de Hospedaje Laguna de Los Cóndores



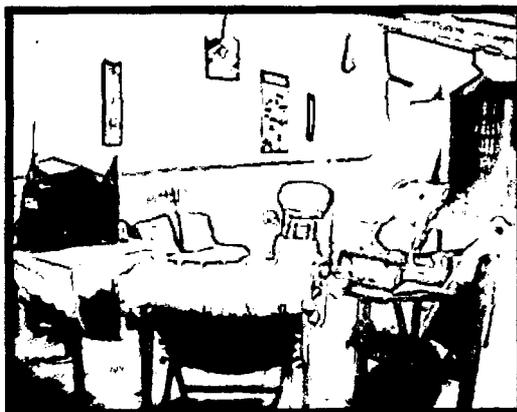
Interior de Hospedaje Laguna de Los Cóndores



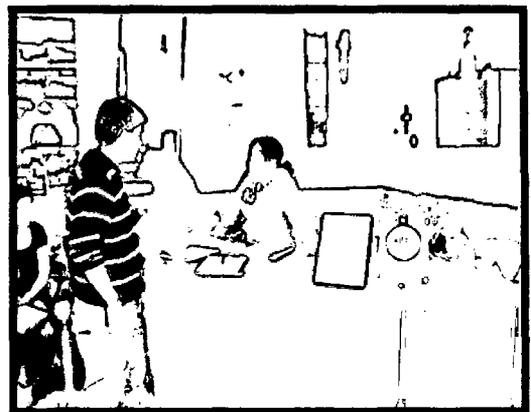
*Habitación Simple de Hospedaje
Laguna De los Cóndores*



*Habitación Doble de Hospedaje
Laguna de Los Cóndores*

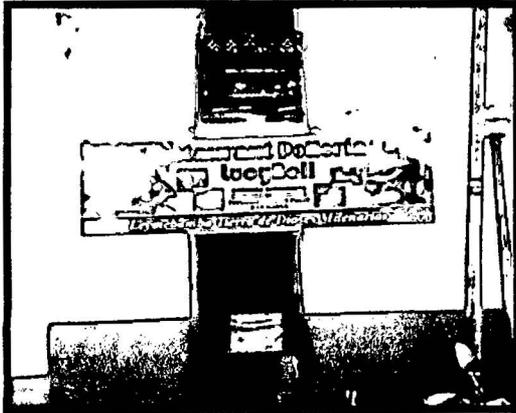


*Sala de Espera de Hospedaje
Laguna de Los Cóndores*



*Recepción de Hospedaje
Laguna de Los Cóndores*

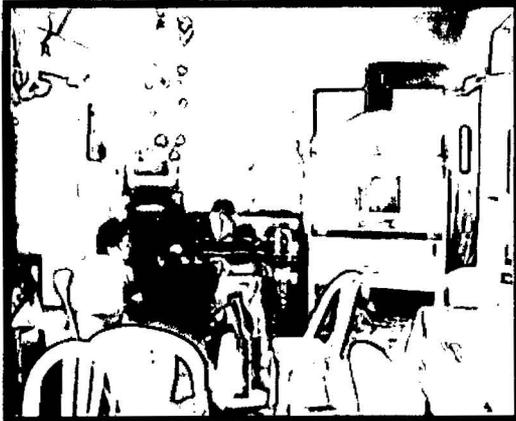
Anexo 05: Establecimientos de restaurante de Leymebamba



Fachada de Restaurante Pollería Lucybelle



*Salón de Comensales de Restaurante
Pollería Lucybelle*



*Salón de Comensales de Restaurante
Pollería Lucybelle*



Salón de Comensales de Restaurante La Tushpa



Interior de Restaurante La Tushpa



Salón de Comensales de Restaurante Reyli