

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



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

**EL TURISMO COMO FUENTE GENERADORA DE  
EMPLEO EN LA CIUDAD DE CHACHAPOYAS REGIÓN  
AMAZONAS-2012**

**INFORME DE EXAMEN DE SUFICIENCIA PROFESIONAL  
PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN TURISMO Y ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR :**

**Bach. Vale Alipio Banda Rafael**

**JURADOS:**

- |                                    |                   |
|------------------------------------|-------------------|
| ❖ Abog. Barton Gervasi Sajami Luna | <b>Presidente</b> |
| ❖ Lic. Agustín Tamayo Beltrán      | <b>Secretario</b> |
| ❖ Lic. Ricardo R. Alva Cruz        | <b>Vocal</b>      |

**CHACHAPOYAS-AMAZONAS-PERU**

**ENERO-2013**



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



---

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

---

**AUTORIDADES UNIVERSITARIAS**

VICENTE MARINO CASTAÑEDA CHÁVEZ

**RECTOR**

MG. JOSÉ NERVI CHACÓN

**VICERECTOR ACADÉMICO**

MG. EVER ZALOME LAZARO BAZAN

**VICERECTOR ADMINISTRATIVO**

ABOG. BARTON GERVASI SAJAMI LUNA

**DECANO**

**JURADO**

---

**ABOG. BARTON GERVASI SAJAMI LUNA**

**PRESIDENTE**

---

**LIC. AGUSTÍN TAMAYO BELTRÁN**

**SECRETARIO**

---

**LIC. RICARDO R. ALVA CRUZ**

**VOCAL**

### DEDICATORIA

El trabajo de investigación lo dedico a mis padres; a quienes les debo todo lo que tengo en esta vida. A Dios, ya que gracias a él tengo esos padres maravillosos, los cuales me apoyan en mis derrotas y celebran mis triunfos. A mis profesores quienes fueron son y serán nuestros guías en el aprendizaje diario dándonos los conocimientos para nuestro buen desenvolvimiento en la sociedad.

Y a todos quienes aportaron positivamente a lo largo de mi formación académica dándome el apoyo e incentivación que necesite para trabajar día con día ya que son los testigos del trabajo perseverante para lograr un nuevo éxito en mi vida profesional.

Por eso y por mucho más les dedico este proceso de formación que constituirá el cimiento fundamental en mi vida profesional y atreves del cual forjare un nuevo presente en la labor que desempeñe todos los días.

### **AGRADECIMIENTO**

La gratitud es el sentimiento noble del alma generosa que engrandece el espíritu de quienes lo compartimos, el agradecimiento profundo al Dios creador de todo lo existente, por el amor incondicional que me concede en cada segundo de mi vida.

A la Universidad, por abrir este espacio de formación académica de tanta importancia para mí, a mis profesores quienes fueron guías en mi aprendizaje, a mis padres y hermanos por el apoyo diario e incentivarme al trabajo permanente. Con gran espíritu de reconocimiento.

## INDICE

RESUMEN.....	vi
INTRODUCCIÓN.....	8
<b>CAPITULO I</b>	
GENERALIDADES DE LA INVESTIGACIÓN.....	3
OBJETIVOS.....	4
Materiales y métodos.....	4
METODOLOGÍA.....	5
Área de estudio .....	6
<b>CAPITULO II</b>	
MARCO TEÓRICO.....	10
Antecedentes a nivel internacional.....	10
Antecedentes a nivel nacional.....	11
Antecedentes a nivel regional.....	12
Base teórica.....	12
<b>CAPITULO III</b>	
Resultados .....	25
Resultados de indicadores a nivel nacional que permitan el análisis del empleo por turismo en la ciudad de Chachapoyas.....	25
Resultados de encuestas a propietarios de empresas prestadoras de servicios turísticos: establecimientos de hospedaje, restaurantes y tour operadora.....	32
Resultados de la encuesta a propietarios de establecimiento de hospedaje en la ciudad de Chachapoyas.....	32
Resultados de la encuesta a propietarios de restaurantes en la ciudad de Chachapoyas.....	38
Resultados de la encuesta a propietarios de las tour operadoras de la ciudad de Chachapoyas.....	46
Resultados de indicadores a nivel local que permitan el análisis del empleo por turismo en la ciudad de Chachapoyas.....	53
Discusión.....	62
Conclusiones.....	64
Referencias Bibliográficas.....	65
<b>ANEXOS</b>	<b>66</b>

## RESUMEN

El presente informe titulado como fuente generadora de empleo en la ciudad de Chachapoyas y que tiene como fin analizar los empleos que se están generando por esta actividad sobre todo en tres ámbitos, alojamientos, restaurantes y tour operadoras además del empleo que se genera en el sector público teniendo en cuenta que se ha considerado al turismo como una actividad económica importante para el desarrollo de la región Amazonas.

La investigación parte de un basamento de antecedentes y definiciones teóricas que se relacionan con el tema; así mismo se muestran indicadores nacionales que han permitido deslucidar sobre este tema.

Los resultados de nivel local han permitido conocer de cerca las características del empleo en Hoteles, Restaurantes y Operadoras de Turismo como los criterios para contratar, las funciones de los empleados. La parte del sector público está conformada por documentación obtenida en el DIRCETUR y que lo relaciona con el plan COPESCO y la JICA quienes han elaborado estrategias para el desarrollo sostenible de la región Amazonas y que directa e indirectamente generan empleo.

## INTRODUCCIÓN

El Turismo es una de las actividades que más creció durante la última década en el Perú. Más aun, esta industria se presenta como una opción para el desarrollo de las zonas rurales y comunidades campesinas y nativas porque ofrece recursos que ya existen restos, paisajes, historia, cultura. Sin embargo, las ciencias sociales no se han interesado mayormente en este fenómeno que puede traer consigo impactos positivos que van desde la generación de empleo, mejora de calidad de vida entre otros siempre y cuando la actividad turística esté bien planificada porque de lo contrario los impactos como la centralización de ganancias a un sector de la población producidas por el sub empleo podría ser uno de los impactos negativos que a la larga pueden traer grandes costos sociales.

Debido a que la actividad turística propicia la generación de empleo a partir de la operación de empresas que procuran satisfacer las necesidades de los turistas, diversos países la han tomado como prioritaria. El hombre ha trabajado en distintas actividades por necesidad pero también para satisfacer su instinto lúdico, que es muy poderoso (Gurría 1991: 21); por lo tanto, el trabajo se realiza para obtener recursos económicos que permiten a los individuos adquirir los satisfactores que cubren sus necesidades físicas y espirituales. Así, el empleo se entiende cuando una persona, sea física o moral, paga a otra por realizar una o varias funciones en beneficio del empleador, sea con o sin contrato, de forma temporal o permanente. Se encuentran diversas acepciones de lo que es o debiera ser el empleo, para Quijano (2000): “es toda actividad humana libre, ya sea material o intelectual, que una persona ejecuta permanente y conscientemente al servicio de otra.”

El crecimiento insospechado de la actividad turística tanto en el ámbito Internacional, Nacional y Local ha generado un dinamismo en la generación de empleo en los niveles macro desde el punto de vista de los gobiernos e instituciones públicas que requieren de recurso humano para para desarrollar sus proyectos y consultorías ligadas a esta actividad y que se aplican en los entornos sociales donde les consideran prioritarios .Desde el nivel micro los empresarios dedicados a la prestación de servicios relacionados con el turismo como es el hospedaje, transporte,



alimentación, organización de viajes están invirtiendo en nuevas empresas debido al emergente y constante crecimiento de la demanda, sobre todo en destinos nuevos que son una alternativa para los turistas que buscan nuevas experiencias.

Este crecimiento trae consigo la necesidad del empresariado para requerir de recurso humano que le permita realizar sus operaciones comerciales contribuyendo esto a la generación de empleo.

Los empleos en el turismo cada vez son más especializados y específicos y requieren que el recurso humano se desempeñe en esos cargos cumpla con los requisitos actitudinales y aptitudinales que permitan que el servicio sea de calidad.

La investigación busca analizar la generación de empleo por turismo en la ciudad de Chachapoyas y cuáles son las condiciones en la que se viene generando debido a que esta ciudad es un centro de distribución en el destino Amazonas y por las alternativas motivacionales importantes que alberga esta, presentando crecimiento en flujos turísticos como en inversión empresarial para satisfacerlos.

# **CAPITULO I**

# **GENERALIDADES DE LA**

# **INVESTIGACIÓN**

## **1.1. OBJETIVOS**

### **1.1.1. General**

Analizar el turismo como fuente generadora de empleo en la ciudad de Chachapoyas-2012.

### **1.1.2. Específicos**

- Analizar la opinión de los prestadores de servicio sobre el turismo como fuente generadora de empleo.
- Analizar los empleos generados por el turismo en el sector público.

## **1.2. MATERIALES Y MÉTODOS**

### **1.2.1. Materiales de estudio**

El turismo como fuente generadora de empleo.

### **1.2.2. Población**

La población de la investigación es:

- Los prestadores de servicio turístico: establecimientos de hospedaje, restaurantes y tour operadoras.
- El DIRCETUR.

### **1.2.3. Muestra**

Se tomaron un total de 30 empresas prestadoras de servicio turístico distribuidas de la siguiente manera: 10 establecimientos de hospedaje, 15 restaurantes y 5 tour operadoras.

### **1.3. METODOLOGIA**

La investigación ha seguido el proceso científico que ha permitido analizar el turismo como fuente generadora de empleo en la ciudad de Chachapoyas, parte de una prospección en el ámbito de estudio donde a través de la observación directa se puede apreciar la existencia de nuevas empresas en el sector de servicios turísticos como es el caso de establecimientos de hospedaje, alimentación y operadoras de turismo que son indicadoras de incremento del recurso humano para las operaciones de estos.

#### **La etapa de gabinete**

Se ha constituido en la investigación como la base donde se acopio toda la información secundaria y teórica y se diseñaron instrumentos encuestas a sus propietarios para ser aplicados en la etapa de campo.

#### **La etapa de campo**

El acopio de información primaria se realizara utilizando técnicas como: la observación directa, encuestas que se utilizaron los instrumentos en la etapa anterior.

Todas estas técnicas e instrumentos forman parte del método etnográfico descriptivo.

#### **Etapa de procesamiento de datos**

El procesamiento y análisis de la información se realiza utilizando el método analítico, el método estadístico que permitió la tabulación y gráficos que se interpretaron y analizaron para luego articular el informe final.

## 1.4. ÁREA DE ESTUDIO

### 1.4.1. Ciudad De Chachapoyas

#### Ubicación

Esta ciudad se ubica a una altitud de 2.334 msnm, en el nororiente peruano, cerca al río Utcubamba.

Se encuentra a 56 km desde Pedro Ruiz, 236 km desde Moyobamba, 441 km desde Chiclayo y 1222 km desde Lima vía Chiclayo que se recorren en 21 h.

#### Clima

En esta parte del Perú, ubicada en la ceja de selva, la temperatura promedio es de 18 °C y la humedad relativa es de 74 por ciento. A pesar de ser una zona

calurosa que pertenece a la sierra y no a la selva, el visitante no debe confiarse demasiado, ya que existen lugares en los que la temperatura puede llegar hasta los 2 °C.

En Chachapoyas, el clima es templado, moderadamente lluvioso y con amplitud térmica moderada. La media anual de temperatura máxima y mínima (periodo 1960-1991) es 19,8 °C y 9,2 °C, respectivamente. La precipitación media acumulada anual para el periodo 1960-1991 es 777,8 m.



## **Demografía**

De acuerdo con el censo peruano de 2007, la población de la ciudad de Chachapoyas era de 23 202 habitantes.

## **Economía**

La agricultura fue la actividad principal que sustentó la vida de los pueblos en esta región noreste del Perú colonial. Una agricultura basada en haciendas, estancias de poca extensión y de un valor menor en comparación con otras regiones; también existió la propiedad parcelaria indígena y mestiza bastante difundida. Al lado de la agricultura, y de manera complementaria, también se dieron algunas actividades ganaderas con la cría de ganado vacuno, lanar, yeguarizo y mular, aunque, reiteramos, en número nada significativo. La minería pasó casi desapercibida en esta zona, aunque como veremos después de manera concreta, existieron algunos lugares de extracción de sal y minas abandonadas o potenciales lugares de explotación minera. El comercio se convirtió en el dinamizador de la producción en esta región, aunque limitado por la agreste topografía y la pésima red caminera que fue preocupación constante de los funcionarios coloniales, hacendados y aun campesinos, cuya pequeña producción o servicio estuvo compulsivamente ligado al comercio.

## **Recursos**

Por el clima templado de Chachapoyas, se obtienen buenas cosechas de cereales, caña de azúcar, café y yuca. Presenta buena cabaña ganadera.

### **Transportes y comunicaciones**

Vía Cajamarca u Olmos, se puede llegar a la costa por la carretera Fernando Belaúnde Terry.

Tanto la capital del Perú como el interior selvático son accesibles por vía aérea desde el aeropuerto de Chachapoyas.

Varias agencias de transporte ofrecen la posibilidad de viajar a otras ciudades del Perú.

# **CAPITULO II**

# **MARCO TEÓRICO**



## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes

#### 2.1.1. A nivel internacional

##### **Turismo y género: empleo de la mujer en la actividad turística en la Isla Margarita, Estado Nueva Esparta**

La investigación fue realizada por Flor Fabiola Moreno León y Rafael Antoni Lunar Leandro para la universidad del oriente en Venezuela.

El documento es un diagnóstico de la fuerza laboral femenina en la actividad turística de la Isla de Margarita, Estado Nueva Esparta, a través de la opinión de gerentes de la agencia de viajes y de representantes de organismos públicos. El estudio es de nivel exploratorio y de campo.

El planteamiento del problema sostiene que el papel de la mujer dentro de la sociedad a nivel mundial, cada día es más relevante. En Venezuela las mujeres también están demostrando su potencial, ya lo han hecho en áreas como la moda, la literatura y la música.

Hoy en día están ingresando en ámbitos que eran ocupados tradicionalmente por hombres. El turismo como actividad económica está dentro del sector servicios, y según el estudio realizado por la facultad latinoamericana de ciencias sociales en 1993, titulado mujeres latinoamericanas en cifras, en Venezuela el sector servicios es el de mayor presencia femenina con el 81% en 1990.

La investigación tuvo como objetivo general diagnosticar la participación de la mujer como parte de la fuerza laboral de la actividad turística que desarrolla en la isla de Margarita, Estado de Nueva Esparta, y sus objetivos específicos están destinados a conocer

el perfil social y académico de las mujeres empleadas en agencias de viajes de la Isla Margarita, así como su cargo.

El informe concluyo que la mujer tiene una importante participación en la fuerza laboral en la actividad turística de la isla, específicamente en las agencias de viajes, desde el punto de vista del género, pudiendo decir que la discriminación es casi nula en referencia a la mujer.

### **2.1.2. A nivel nacional**

**La Organización Internacional del Trabajo (OIT) realiza una investigación titulada el turismo en el Perú: Perspectivas del crecimiento y generación de empleo**

En este documento se analiza el desempeño del sector turismo en el Perú en 1990 -1998 con especial atención en su creciente importancia para la creación de nuevos empleos y la generación de divisas. En presentar perspectivas para el 2000-2010 sobre base de tres escenarios futuros.

El trabajo ha analizado la situación actual y las perspectivas de crecimiento y generación de empleo de la actividad turística en el Perú. Se muestra que este sector tiene un enorme potencial de desarrollo por el “Boom” del turismo que se debe aprovechar.

### **2.1.3. A nivel regional**

A nivel de la región amazonas en el 2008 se presentó la tesis el Turismo como fuente generadora de empleo en Amazonas por el Bach. Miguel Ángel Castro Quispe.

En la facultad de Turismo y Administración; el documento tenía como objetivo contribuir al diagnóstico de la situación actual del turismo como fuente generadora de empleo en Amazonas. Y dentro de sus

objetivos específicos se encuentra identificar y caracterizar a los beneficiarios directos e indirectos del turismo como fuente generadora de empleo.

Castro concluye que el sector turismo tiene potencial para su desarrollo, por los recursos con los que cuenta.

También concluye que en la actualidad la actividad turística es la primera que denomina la economía del planeta y según la megatendencia mundial seguirá creciendo.

## 2.2. Base teórica

### **Turismo**

**Según la Organización Mundial de Turismo (OMT)** menciona que el turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos a los de su entorno habitual, por un periodo inferior a un año, con fines de ocio, por negocio y otros motivos. De esta forma, como una actividad que realizan los visitantes, el turismo no constituye una actividad económica productiva, sino una actividad de consumo.

**Según el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR):** el turismo es una importante actividad económica debido a su capacidad generadora de empleo en forma descentralizada. Además de ser un mecanismo importante para una adecuada distribución de la riqueza generada en los lugares más alejados de nuestro país, mejorando la calidad de vida de las comunidades anfitrionas.

**Según Oscar de la Torre Padilla en su libro de Turismo Fenómeno Social:** El turismo es un fenómeno social que consiste en el desplazamiento voluntario y temporal de individuos o grupos de personas que fundamentalmente con motivo de recreación, descanso, cultura o salud se trasladan de su lugar de residencia habitual a otro en el que no ejercen una

actividad lucrativa, ni remunerada, generando múltiples interrelaciones de importancia social, económica y cultural.

Se define al turismo como “el desplazamiento momentáneo que realizan las personas y comprende las acciones que efectúan durante sus viajes y estancia fuera de su entorno habitual”. Cuando una persona realiza un viaje sin motivo de lucro, requiere de una innumerable cantidad de servicios que van desde transporte, hospedaje y alimentos hasta distracciones, esparcimiento, o compras. Así, el turismo engloba un conjunto de actividades que producen los bienes y servicios que demandan los turistas.

Es toda actividad que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, con una duración por mayor a los 12 meses y con fines de ocio, por negocios y otros motivos no relacionados con el ejercicio de una actividad remunerada en el lugar visitado.

### **Actividad turística**

Es el conjunto de operaciones y actuaciones llevadas a cabo por los prestadores de servicio, con el fin de aprovechar al máximo los recursos materiales y artificiales puestos a disposición del turista.<sup>1</sup>

### **Turismo sostenible**

Es aquel que satisface las necesidades de los turistas y de las regiones receptoras, al mismo tiempo que protege e incrementa las oportunidades para el desarrollo de estas zonas. Este es concebido de tal manera que conduzca el manejo de todos los recursos de forma tal que las necesidades económicas, sociales y estéticas puedan ser satisfechas, manteniendo a la vez la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas que los portan.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Organización Mundial del Turismo.

<sup>2</sup> Organización Mundial del Turismo.

### **Turista**

Es aquella persona que realiza un viaje fuera de su entorno habitual y que pernocta en el lugar visitado. Dicho viaje se realiza por cualquier motivo diferente al de ejercer una actividad remunerada en el lugar visitado.<sup>3</sup>

### **Visitante**

Toda persona que viaja por un período no superior a doce meses a un lugar distinto a aquél en el que tiene su residencia habitual, pero fuera de su entorno habitual, y cuyo motivo principal de la visita no es el de ejercer una actividad que se remunere en el lugar visitado. Se dividen a su vez en turistas y excursionistas.<sup>4</sup>

### **Excursionista**

Es aquella persona que realiza un viaje fuera de su entorno habitual y que no pernocta en el lugar visitado. Dicho viaje se realiza por cualquier motivo diferente al de ejercer una actividad remunerada en el lugar visitado.<sup>5</sup>

### **Producto turístico**

Es el conjunto de bienes y servicios puestos a disposición del usuario, compuesto por: recursos turísticos, atractivos turísticos, planta turística, servicios complementarios, medios de transporte, infraestructura básica.<sup>6</sup>

---

<sup>3</sup> MONTANER, J. Antich, J. ARCARONS R. *Turismo sostenible en Latinoamérica. 1998.*

<sup>4</sup> MONTANER, J. Antich, J. ARCARONS R. *Turismo sostenible en Latinoamérica. 1998.*

<sup>5</sup> SECTUR. *Política y estrategia nacional para el desarrollo turístico sustentable. 2000.*

<sup>6</sup> SECTUR. *Política y estrategia nacional para el desarrollo turístico sustentable. 2000.*

### **Recursos turísticos**

Son elementos primordiales de la oferta turística, son aquellos elementos naturales, culturales y humanos que pueden motivar el desplazamiento de los turistas.<sup>7</sup>

### **Atractivos turísticos**

Son todos los recursos que cuentan con las condiciones necesarias para ser visitados y disfrutados por el turista, es decir que cuentan con planta turística, medios de transporte, servicios complementarios e infraestructura básica.<sup>8</sup>

### **Planta turística**

Es el conjunto de instalaciones, equipos, empresas y personas que prestan servicio al turismo y fueron creados para este fin. Se clasifican en: alojamientos y restaurantes.<sup>9</sup>

### **Servicios complementarios**

Son los servicios requeridos o empleados por los turistas que no dependen del sector turismo, tales como: sistema bancario, servicios de transportes diversos, servicios de salud, cabinas de internet, comercio en general, otros.<sup>10</sup>

---

<sup>7</sup> SECTUR. *Guía oficial de destinos para el turismo de aventura, ecoturismo y turismo rural en México, 2000.*

<sup>8</sup> SECTUR. *Guía oficial de destinos para el turismo de aventura, ecoturismo y turismo rural en México, 2000.*

<sup>9</sup> Consejo centroamericano de turismo.

<sup>10</sup> Consejo centroamericano de turismo.

### **Mercado turístico**

Es el lugar donde confluyen, por un lado la oferta de productos y servicios turísticos y por el otro, la demanda de los mismos productos y servicios turísticos.<sup>11</sup>

### **Demanda turística**

Lo constituyen los visitantes que desean acceder a los diversos servicios que conforman la actividad turística.<sup>12</sup>

### **La oferta turística**

Es el conjunto de elementos que conforman el producto turístico al que se le añade el desarrollo de un adecuado programa de promoción orientado a los posibles consumidores, un programa de distribución del producto turístico manejado por los operadores turísticos y el establecimiento de un precio adecuado a las características del mercado.<sup>13</sup>

### **Empleo**

El empleo consiste en la prestación de la actividad física o intelectual que hace una persona a otra ya sea esta última una persona natural o jurídica en condiciones de subordinación y por una retribución económica.

El empleo es la concreción de una serie de tareas a cambio de una retribución pecuniaria denominada salario. En la sociedad actual, los trabajadores comercian sus capacidades en el denominado mercado laboral, que está regulado por las potestades del estado para evitar conflictos. La

---

<sup>11</sup> Consejo centroamericano de turismo.

<sup>12</sup> Consejo centroamericano de turismo.

<sup>13</sup> Consejo centroamericano de turismo.

empresa sería el lugar donde las facultades de los distintos trabajadores interactúan con la finalidad de percibir una ganancia.<sup>14</sup>

### **Empleo en turismo**

El turismo requiere una considerable mano de obra y, sobre todo, el mantener una reserva de trabajadores especializados. El sector turístico ocupa alrededor de un 10% de la población activa del mundo, no solo en empleo directo sino también en indirecto. El problema que plantea el turismo con respecto al empleo es la fuerte estacionalidad, pues un gran número de puestos de trabajo se crean en temporada alta. También el volumen turístico depende en gran medida de la situación macroeconómica.<sup>15</sup>

### **Tipos de empleos en turismo**

#### **Guías de turismo**

Ser guías de turismo es la forma de empleo más visible en esta industria, y lo que a la mayoría de las personas les viene a la mente cuando piensan en un trabajo en turismo. Sea que guíes a un grupo de estudiantes en un museo en Londres o enseñes a los pasajeros en un crucero en Alaska acerca de la vida salvaje local, los guías de turismo son el punto de contacto para muchos turistas. Se espera que los guías de turismo sean bien hablados, pacientes, con conocimiento de su campo y presentables. Muchos guías de turismo atraviesan un extenso entrenamiento, de tal manera que puedan responder las preguntas del público acerca de su área, ya sea de la presa Hoover o chocolate Hershey's. Los trabajos de guía turístico con un fuerte desempeño, como los recreadores históricos, suelen ser actores multiempleos.

---

<sup>14</sup> Consejo centroamericano de turismo.

<sup>15</sup> Consejo centroamericano de turismo.



### **Personal de apoyo**

Desde agentes de reservas hasta servicio al cliente, las compañías de turismo, tienen muchos más empleados que los que conoces mientras viajas. Los centros de atención telefónica son un empleador significativo en la industria del turismo, particularmente para las líneas de cruceros. Estos centros de atención telefónica operan en todo el mundo y manejan importantes volúmenes de llamadas, desde quejas de consumidores hasta arreglos de reservas. Sin embargo, los empleos de soporte son tan variados como las compañías de turismo mismas. Ellos van desde ser un mecánico de mantenimiento para un autobús turístico, hasta una línea de producción para embalar caramelos de sirope de arce de Vermont.

### **Industria del servicio**

Mucho del turismo reposa en la industria del servicio, de tal manera que si quieres trabajar en un local exótico, tales empleos son con frecuencia tu mejor apuesta. Cada destino turístico en el mundo tiene restaurantes y hoteles y éstos son donde están los trabajos confiables. Este tipo de empleo puede ser estacionario, dependiendo de hacia dónde mires, pero puede ser divertido y financieramente satisfactorio llevándote a destinos emocionantes. Algunos trabajos de servicio en la industria del turismo incluyen equipos de custodios de hotel, cantineros, camareros y chefs. En 2009, la industria del turismo fue responsable de aproximadamente un cuarto de millón de empleos en Las Vegas (Nevada) solamente. Un número similar se presenta en muchas otras comunidades alrededor del mundo, y así esta industria puede ser una excelente fuente de trabajo.

### **Conductores**

Existen muchas oportunidades en la industria del turismo para conductores habilidosos. Sus habilidades son necesarias para traslados al aeropuerto, taxis y autobuses de turismo. Trabajos especiales pueden incluir la

conducción de vehículos tales como aquellos para esquiadores en la nieve. Es esencial un registro de conducción impecable para las licencias comerciales de conducción de autobuses y vehículos pesados.

### **Instructores**

Muchos destinos turísticos ofrecen clases. Los deportes acuáticos son muy populares en muchos resorts y hoteles, y el equipo de empleados incluye instructores para navegar, esquí acuático, snorkeling y buceo. Los cruceros con frecuencia emplean instructores en una variedad de áreas incluyendo artes y manualidades, idiomas extranjeros (la enseñanza del español es muy popular en los cruceros de (Mexican Riviera), y en baile de salón. Otros instructores en grandes resorts y comunidades de turismo pueden incluir tenis, golf, danza y fitness.

### **Producto interno bruto PIB**

El PIB es el valor monetario de los bienes y servicios finales producidos por una economía en un período determinado. También se lo denomina Producto Bruto Interno (PBI).

Producto se refiere a valor agregado; interno se refiere a que es la producción dentro de las fronteras de una economía; y bruto se refiere a que no se contabilizan la variación de inventarios ni las depreciaciones o apreciaciones de capital.

### **Método del ingreso**

El PIB es la suma de los ingresos de los asalariados, las ganancias de las empresas y los impuestos menos las subvenciones. La diferencia entre el valor de la producción de una empresa y el de los bienes intermedios tiene uno de los tres destinos siguientes: los trabajadores en forma de renta del trabajo, las empresas en forma de beneficios o el Estado en forma de impuestos indirectos.

**En macroeconomía:** el producto interno bruto (PIB), conocido también como producto bruto interno (PBI) y en España como producto interior bruto, es una medida macroeconómica que expresa el valor monetario de la producción de bienes y servicios de un país durante un período determinado de tiempo (normalmente, un año). El PIB es usado como una medida del bienestar material de una sociedad y es objeto de estudio de la macroeconomía. Su cálculo se encuadra dentro de la contabilidad nacional. Para estimarlo, se emplean varios métodos complementarios; tras el pertinente ajuste de los resultados obtenidos en los mismos, al menos parcialmente resulta incluida en su cálculo la economía sumergida, que se compone de la actividad económica ilegal y de la llamada economía informal o irregular (actividad económica intrínsecamente lícita aunque oculta para evitar el control administrativo).

No obstante, existen limitaciones a su uso. Además de los mencionados ajustes necesarios para la economía informal o irregular, el impacto social o ecológico de diversas actividades puede ser importante para lo que se esté estudiando, y no estar recogido en el PIB. Existen diversas medidas alternativas al PIB que pueden ser más útiles que este para determinadas comparaciones y estudios.

### **Función socioeconómica del turismo**

El turismo puede estructurarse como un fenómeno socio económico, el cual da la característica de actividad económica a este. Como fenómeno social se puede definir como:

El conjunto de actividades que permiten al individuo interrelacionarse con el entorno universal, aprovechando el tiempo libre para incrementar su capacidad de conocimiento, cultura y satisfacer sus necesidades de recreación y descanso.

### **Fenómeno económico, se puede definir como:**

El conjunto de actividades generadoras de empleo, de ingresos y divisas, creadoras de una corriente de oferta y demanda de diversos servicios, que obedece a las leyes y principios económicos de toda actividad productiva y de servicios.

### **Efectos socioeconómicos del turismo**

#### **Captación de divisas**

El turismo aporta divisas (a la balanza de pagos) provenientes del turismo externo y del ahorro de divisas como resultado de un aumento del turismo interno. Este efecto puede ser:

**Activo:** cuando el desplazamiento turístico provoca entrada de divisas al país (turismo externo).

**Pasivo:** la que origina la salida de divisas por la salida de los nacionales al extranjero.

#### **Aspecto contable**

Aspecto económico. Donde se comparan los ingresos de divisas por concepto de turismo, en contraposición a los egresos, importación y deuda externa de cada país.

### **Los efectos positivos del turismo**

- Oportunidades de empleo para la población local.
- Promueve el conocimiento cultural, y pueden ayudar a preservar la cultura local.
- Los ingresos por turismo se puede utilizar para desarrollar la infraestructura local y servicios.

- La moneda extranjera puede ayudar a la población local.

### **Los efectos negativos del turismo**

- El turismo puede tener un impacto ambiental negativo. Esto es en un rango de las escalas. El aumento de los viajes aéreos ha contribuido a aumento de las emisiones de dióxido de carbono. En una serie de características de nivel naturales locales que atraen a los turistas se encuentran bajo amenaza debido acciones humanas.
- A menudo las personas locales trabajan en baja calificación, mal pagado trabajo en condiciones de trabajo insatisfactorias.
- Agencias de viajes, compañías aéreas y los hoteleros se benefician más que las empresas cuando las vacaciones se reservan para destinos en LEDCs empresas locales con sede en MEDCs establecer lujo en LEDCs. Los beneficios generalmente vuelven a MEDCs. También crean más competencia a nivel local para correr casas de huéspedes.
- Ayude a destruir la cultura y las tradiciones locales.

### **Inversión**

Una inversión, en el sentido económico, es una colocación de capital para obtener una ganancia futura. Esta colocación supone una elección que resigna un beneficio inmediato por uno futuro y, por lo general, improbable.

### **Agencias de viaje**

Una agencia de viaje es una sociedad mercantil que se dedica de manera habitual y profesional a asesorar y/o vender y/o organizar viajes u otros servicios turísticos. El papel de la agencia turística es el intermediario entre la persona que demanda turismo y la persona que ofrece esa demanda y que es productor de bienes o servicios turísticos.

### **Establecimiento de hospedaje**

En su definición más elemental hotel, es un establecimiento que presta al público servicio de hospedaje en forma temporal, con áreas e instalaciones comunes, que consta de una edificación o conjunto de edificaciones construidas o acondicionadas para tal fin, y operadas en forma conjunta, ocupando la totalidad de dichas edificaciones.

### **Restaurantes**

Establecimiento abierto al público en donde se venden principalmente comidas y secundariamente bebidas y licores que son consumidos en el mismo local.

# **CAPITULO III**

# **RESULTADOS**

### 3.1. RESULTADOS DE INDICADORES A NIVEL NACIONAL QUE PERMITAN EL ANALISIS DEL EMPLEO POR TURISMO EN LA CIUDAD DE CHACHAPOYAS

Los datos estadísticos que se muestran a continuación son indicadores que permitirán analizar el empleo por turismo tanto a nivel nacional para luego analizarlo a nivel de la ciudad de Chachapoyas, materia de estudio de la presente investigación. La información ha sido tomada del Banco de datos de turismo (BADATUR) del observatorio turístico del Perú de la Escuela de Turismo y Hotelería de la universidad San Martín de Porres.

**Tabla N°01**

Balanza Comercial del Perú y los efectos del Turismo Receptor(en millones de dólares)							
Año	Exportaciones	Importaciones	Saldo Balanza Comercial	Ingreso Turismo Receptor	Porcentaje en Participación de Exportaciones	Saldo Balanza Turismo Receptor	Contribución al Saldo de la Balanza Comercial
1993	3.384	4.123	-739	215	6%	-54	-7%
1994	4.425	5.584	-1.159	331	7%	65	6%
1995	5.492	7.750	-2.258	428	8%	131	6%
1996	5.877	7.869	-1.992	670	11%	320	16%
1997	6.824	8.567	-1.743	816	12%	382	22%
1998	5.757	8.262	-2.505	845	15%	393	16%
1999	6.087	6.793	-706	890	15%	447	63%
2000	6.951	7.407	-456	911	13%	381	84%
2001	7.007	7.273	-266	788	11%	196	74%
2002	7.647	7.440	207	801	10%	185	-89%
2003	8.986	8.285	701	923	10%	303	-43%
2004	12.547	9.818	2.729	1.034	8%	393	-14%
2005	17.247	12.084	5.163	1.241	7%	561	-11%
2006	23.800	14.866	8.934	1.383	6%	627	-7%
2007	27.955	19.599	8.356	1.854	7%	812	-10%
2008	31.594	28.432	3.162	2.380	8%	1.105	-35%
2009	26.885	21.011	5.874	2.015	7%	934	-16%

Fuente: B.C.R.P. BADATUR del OTP  
Elaboración: Observatorio Turístico del Perú

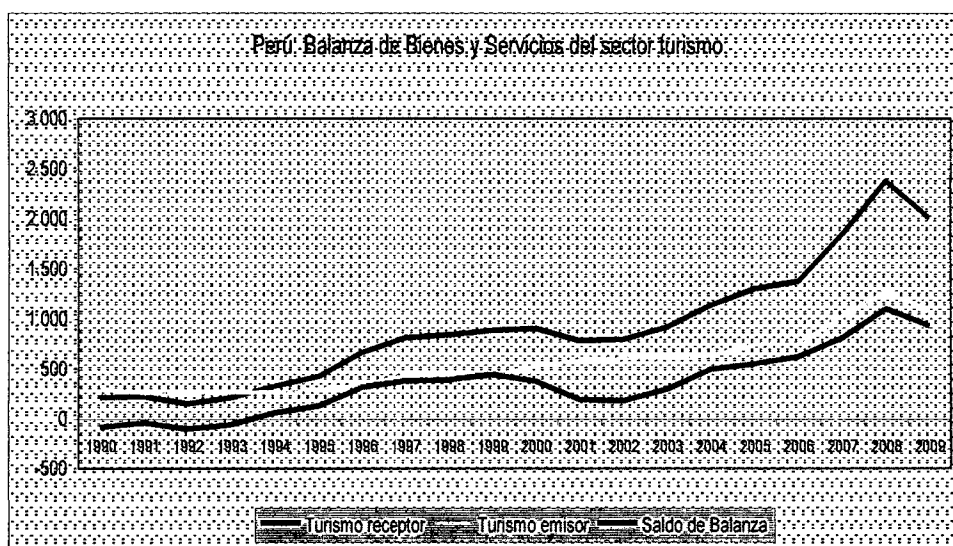
En el período 1988-1992, el impacto fue muy severo en los ingresos por concepto de divisas tanto en el ámbito de las cuentas nacionales como en los ingresos del sector turismo. Es así que los ingresos en el período 1988-2002, mostraron una tasa anual de crecimiento negativa del orden del 11,3%. Es en aquellos años que el país paulatinamente va mostrando una tendencia a la pacificación social y se van sentando postulados concordantes un manejo prudente de la economía que paulatinamente la fue estabilizando macro económicamente. Estos factores contribuyeron a mejorar la imagen turística



del país en el exterior. Ello se ha evidenciado en el ingreso de divisas del sector, las mismas que han crecido en el período 1993-2009 en una tasa media anual del 15,01%.

El crecimiento de divisas que se da a partir de 1993 es un indicador del incremento de recurso humano en el sector turismo, ya que este lo requiere para la prestación de servicios de hospedaje, alimentación y organización de viajes. Al ser la información mostrada un indicador del crecimiento de empleo a nivel nacional y a la vez ser considerada la región Amazonas como un destino emergente y de aceptación por las corrientes turísticas actuales, este destino es participe en el incremento de divisas por turismo y empleo.

#### Gráfico y Tabla N° 02: balanza de bienes y servicios del sector turismo



Fuente: B.C.R.P. BADATUR  
Elaboración OTP - BADATUR

La balanza de bienes y servicios del sector turismo, la cual es parte de la Balanza en Cuenta Corriente de la Balanza de Pagos del Perú, alcanzó un superávit (mayores ingresos del turismo receptor con respecto a los egresos del turismo emisor) en el año 2009, ascendente a 934 millones de dólares, superávit inferior con respecto al año 2008 en 15,48%. Los factores que se podrían atribuir a dicho resultado, serían los siguientes: La crisis económica y financiera mundial, la apreciación del nuevo sol con respecto al dólar,

variables exógenas como el de la Gripe Porcina, situaciones de convulsión social en las principales regiones turísticas. Es menester señalar que el superávit de la balanza de bienes y servicios del sector turismo comenzó a generarse a partir del año 1994 y son indicadores ambos tipos de turismo que generan empleo para su prestación ya que se requiere de recurso humano para la atención de los flujos turísticos que se generan.

**Tabla N°03:** flujo del turismo receptor y emisor

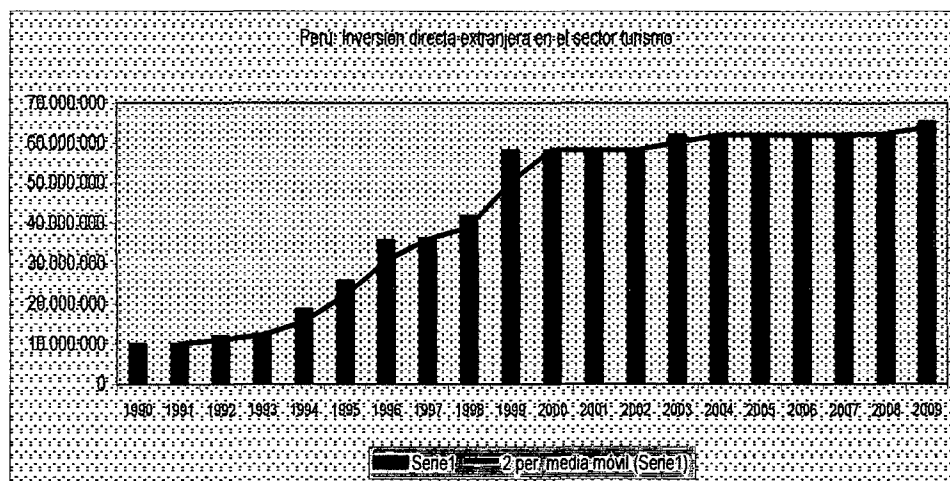
Perú: Flujo del turismo receptor y emisor			
Año	Turismo receptor cantidad de personas	Turismo emisor cantidad de personas	Superávit o déficit en el flujo de personas
1988	359.000	192.785	166.215
1989	334.000	234.057	99.943
1990	316.871	328.973	-12.102
1991	232.012	377.485	-145.473
1992	216.534	381.000	-164.466
1993	271.901	465.632	-193.731
1994	386.120	502.038	-115.918
1995	479.231	508.382	-29.151
1996	662.736	510.041	152.695
1997	746.599	576.747	169.852
1998	819.530	616.068	203.462
1999	944.000	681.316	262.684
2000	793.183	768.312	24.871
2001	792.466	686.799	105.667
2002	859.379	913.573	-54.194
2003	881.010	890.529	-9.519
2004	1.244.608	1.564.221	-319.613
2005	1.296.010	1.642.432	-346.422
2006	1.347.850	1.708.129	-360.279
2007	1.540.107	1.682.507	-142.400
2008	1.822.358	1.630.290	192.068
2009	1.754.528	1.550.000	204.528

Fuente: BADATUR - OTP

Elaboración: Observatorio Turístico del Perú

Culminada la crisis social a mediados de los noventa, la recuperación de la imagen nacional y la estabilidad económica han permitido un crecimiento progresivo y sostenido de los flujos turísticos en el Perú, propiciando esto la inversión y generación de empleo.

**Gráfico y tabla N°04: Inversión directa extranjera en el sector turismo.**



Fuente: Proinversión, BADATUR - OTP

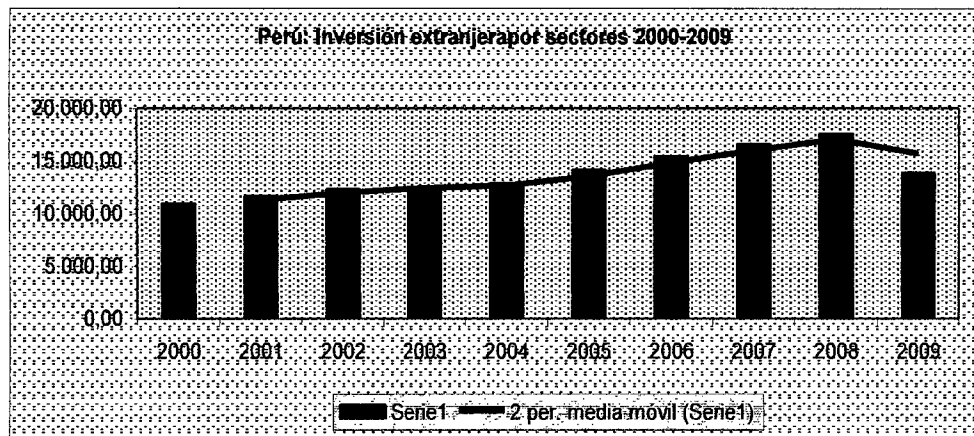
**Peru:Inversión directa extranjera en el sector turismo**

Año	Inversión directa extranjera Sector Turismo dólares corrientes
1990	10.000.000
1991	10.000.000
1992	12.000.000
1993	12.429.000
1994	18.630.000
1995	25.640.000
1996	35.640.000
1997	36.200.000
1998	41.760.000
1999	58.370.000
2000	58.370.000
2001	58.370.000
2002	58.370.000
2003	62.100.000
2004	62.000.000
2005	62.000.000
2006	62.100.000
2007	62.100.000
2008	62.500.000
2009	65.500.000

Fuente: Proinversión, BADATUR - OTP

La inversión extranjera en el sector turismo en el período 1990-2009 ha mostrado una tasa de crecimiento media anual del 10,39%. Las cadenas hoteleras internacionales han puesto los ojos en el mercado peruano y en los últimos años no solo en Lima como capital sino en otras ciudades como cuzco, Arequipa, Trujillo, Chiclayo y asta en Chachapoyas la inversión chilena de la empresa hotelera casa andina. La instalación equipamiento y operación de estas empresas a generado empleos periódicos y permanentes así como ejecutivos y técnicos especializados.

**Gráfico y tabla N°05: Inversión extranjera por sectores 2000-2009.**



Fuente: ProInversión, BADATUR - OTP

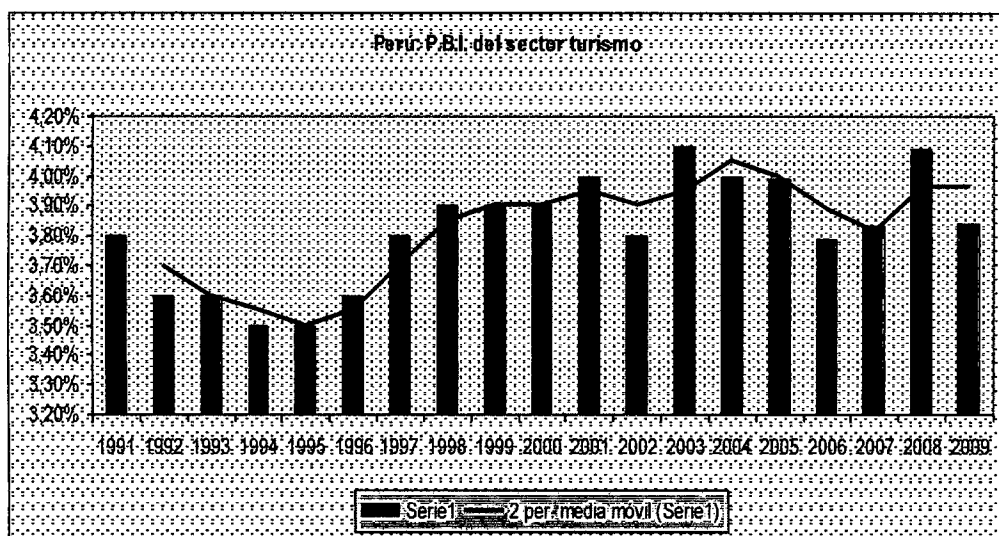
Perú: inversión extranjera por sectores 2000-2008 (millones de dólares)

Sector	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Agricultura	44,40	44,40	44,40	44,40	44,40	44,40	44,40	44,40	45,00	55,00
Comercio	835,20	854,26	847,56	849,73	1.032,76	1.050,30	604,20	905,00	1.206,00	980,00
Comunicaciones	3.379,17	3.393,15	3.695,61	3.723,75	3.723,75	3.723,75	4.974,80	5.200,00	4.897,54	4.290,00
Construcción	60,23	70,63	70,63	80,63	81,43	90,50	121,60	151,30	356,78	543,90
Energía	1.513,69	1.599,17	1.603,31	1.612,62	1.632,62	1.654,00	1.650,40	1.849,40	2.023	1.456,00
Finanzas	1.460,62	1.830,68	1.744,33	1.716,47	1.849,29	1.965,00	1.865,10	1.920,00	2.057,00	1.765,00
Industria	1.561,80	1.724,07	1.857,12	1.865,53	1.867,37	1.869,23	2.302,60	2.543,70	2.789	1.765,00
Minería	1.690,18	1.695,32	1.698,15	1.699,00	1.722,18	2.861,33	2.882,20	2.880,60	2.956,76	1.875,00
Pesca	0,55	0,55	0,55	0,55	0,55	0,55	129,50	130,87	132,45	132,00
Petróleo	97,93	97,93	97,93	97,93	97,93	97,93	207,90	246,89	247,65	247,70
Servicios	155,69	183,16	429,50	446,62	452,07	455,87	265,70	376,00	399,78	420,00
Selvicultura	1,24	1,24	1,24	1,24	1,24	1,24	1,20	1,29	2,65	1,00
Transporte	92,83	105,77	198,46	311,89	313,45	315,00	313,40	319,76	376,34	298,00
Turismo	58,37	58,37	58,37	62,10	62,10	60,00	62,10	62,10	62,50	65,50
Vivienda	13,44	15,04	14,30	14,70	14,70	16,90	16,70	18,70	19,85	17,00
<b>Total</b>	<b>10.965,34</b>	<b>11.673,74</b>	<b>12.361,46</b>	<b>12.527,16</b>	<b>12.895,84</b>	<b>14.206,00</b>	<b>15.441,80</b>	<b>16.650,01</b>	<b>17.572,30</b>	<b>13.911,10</b>

Fuente: ProInversión, BADATUR - OTP

La inversión extranjera, ha experimentado un crecimiento durante el período 2000-2008 del 6,07%. Esta tasa de crecimiento ha sido sumamente importante para el crecimiento del PIB peruano. En el año 2009, la misma se contrajo, como consecuencia de la crisis económica mundial y algunos contratiempos sociales en algunas regiones del país.

**Gráfico y tabla N°06: P.B.I del sector turismo.**



Perú: P.B.I. del sector turismo

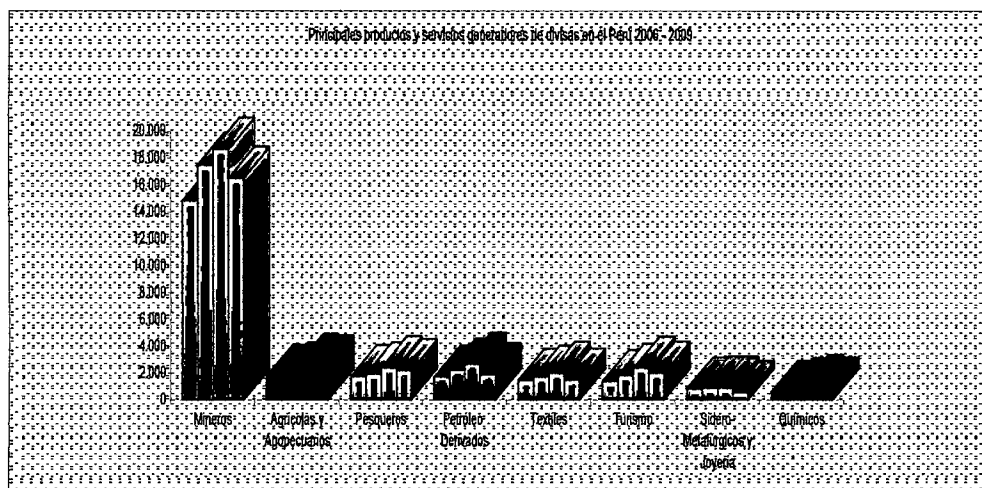
Año	P.B.I. del sector turismo en miles de nuevos soles constantes	P.B.I. en miles de nuevos soles constantes	Participación porcentual en el P.B.I.
1991	3.182.868	83.759.691	3,80%
1992	3.002.420	83.400.557	3,60%
1993	3.145.485	87.374.589	3,60%
1994	3.450.211	98.577.444	3,50%
1995	3.746.360	107.038.850	3,50%
1996	3.949.506	109.708.500	3,60%
1997	4.454.131	117.213.965	3,80%
1998	4.545.513	116.551.628	3,90%
1999	4.588.175	117.645.501	3,90%
2000	4.705.717	120.659.404	3,90%
2001	4.820.523	120.513.086	4,00%
2002	4.847.635	127.569.336	3,80%
2003	5.434.367	132.545.528	4,10%
2004	5.578.536	139.463.404	4,00%
2005	5.923.486	148.458.302	3,99%
2006	6.064.522	160.154.104	3,79%
2007	6.687.000	174.300.000	3,84%
2008	7.688.830	188.000.000	4,09%
2009	7.269.734	189.316.000	3,84%

Fuente: BADATUR - OTP  
Elaboración: Observatorio Turístico del Perú

El PIB del sector turismo en los últimos 18 años fluctuó en rangos de 3,5% y 4,10%. En el 2009, el observatorio turístico del Perú estima que el PIB del sector disminuyó su participación en el PIB nacional en un 0,25% debido al impacto económico de la crisis.

Mundial y porque en el 2008 el turismo receptor mostró un comportamiento atípico por las cumbres internacionales realizadas: La Cumbre de Jefes de Estado y de Gobierno de América Latina, el Caribe y la Unión Europea (ALCUE) y la del Foro de Cooperación Económica Asia Pacífico (APEC).

**Gráfico y tabla N°07: Principales productos y servicios generadores de divisas en el Perú 2006-2009**



Fuente: BCRP, BADATUR - OTP  
Elaboración: Observatorio Turístico del Perú

Principales Productos y Servicios Generadores de Divisas.(millones de dólares)

Año	Mineros	Agrícolas y Agropecuarios	Pesqueros	Petróleo Derivados	Textiles	Turismo	Sidero-Metalúrgicos y Joyería	Químicos
2006	14.851	1.785	1.763	1.713	1.469	1.383	829	601
2007	17.493	1.963	1.954	2.248	1.730	1.854	907	803
2008	18.656	2.597	2.413	2.663	2.018	2.380	908	1.041
2009	16.508	2.456	2.200	1.894	1.492	2.015	560	837

Fuente: BCRP, BADATUR - OTP  
Elaboración: Observatorio Turístico del Perú

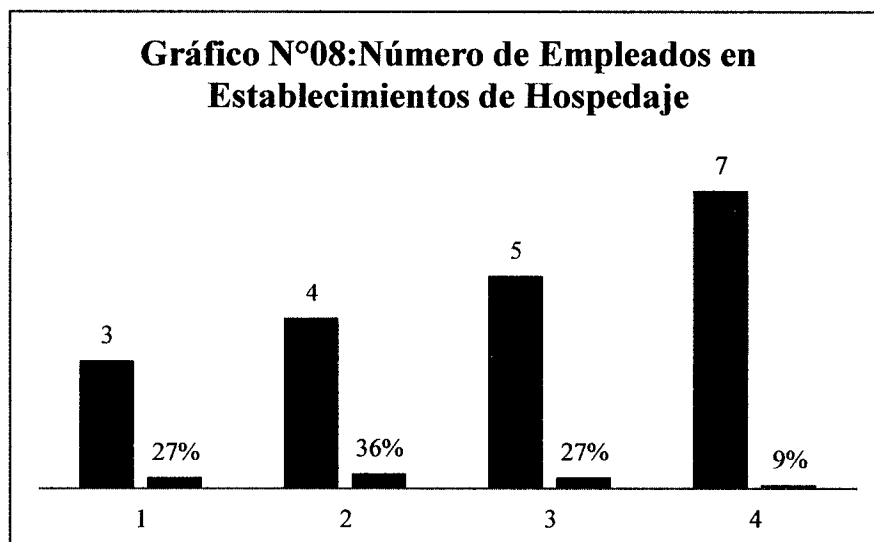
Tradicionalmente se ha sostenido que el sector turismo es el tercer rubro generador de divisas en el país, sin embargo en el año 2009, los productos mineros, agrícolas y agropecuarios, y los pesqueros, fueron los que generaron mayor cantidad de recursos en términos de dólares; ocupando el turismo receptivo bajo esta clasificación el cuarto lugar.

### **3.2. RESULTADOS DE ENCUESTAS A PROPIETARIOS DE EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS TURÍSTICOS: ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE, RESTAURANTES Y TOUR OPERADORAS**

El sector privado es una fuente generadora de empleos directos e indirectos en el ámbito del turismo, estos pueden ser de carácter ejecutivo o técnico especializado. Para la investigación se encuestó a propietarios de establecimientos de Hospedaje, Restaurantes y Tour Operadoras con el fin de identificar los criterios que estos consideran para la contratación de recurso humano así mismo las funciones que desempeñan estos en la empresa y las condiciones en las que se encuentran empleados. Para un mejor análisis de la información se muestra a continuación los resultados por rubro.

#### **3.2.1. RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS A PROPIETARIOS DE ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE EN LA CIUDAD DE CHACHAPOYAS**

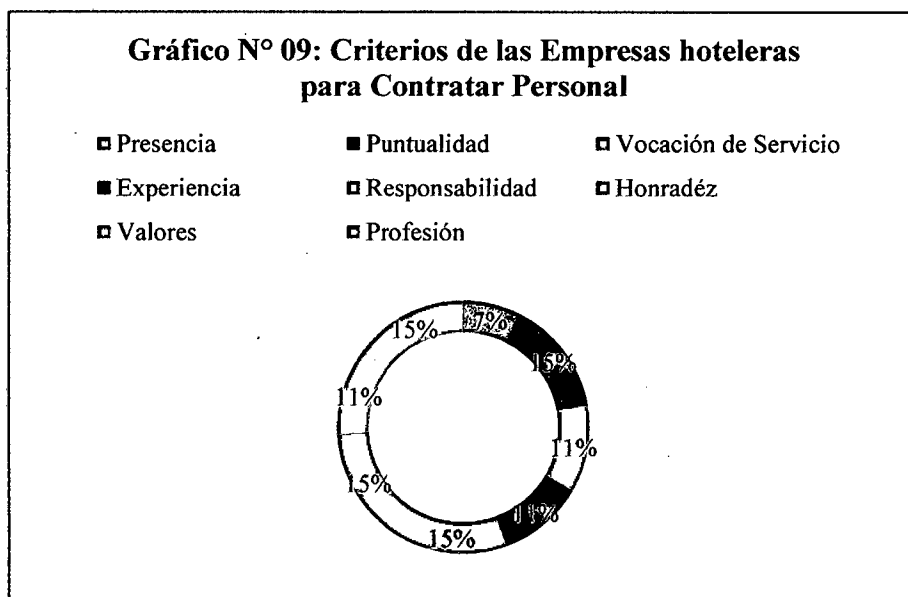
Las empresas de hospedaje en la ciudad de Chachapoyas en los últimos años han experimentado un crecimiento progresivo, motivado por la demanda que requiere del servicio de alojamiento, ya se han estos turistas, viajeros de negocios, trabajo u otras motivaciones. El crecimiento en mención ha traído consigo la necesidad de los empresarios por contratar recurso humano para las operaciones de sus empresas; estas contrataciones y generación de empleo tienen ciertas características que se muestran a continuación.



Fuente: elaboración propia.

El gráfico número ocho muestra el número de empleados en establecimientos de hospedaje en donde el 36% de establecimientos de hospedaje cuenta con 4 empleados; el 27% con 3 y 5% respectivamente y un 9% con 7 empleados. Se debe recalcar que los empleados en los hoteles ocupan cargos ejecutivos como administradores o gerentes y técnicos de mando medio como recepcionistas personal de limpieza y mantenimiento de cuartos personal para el área de cocina en caso de brindar este servicio y otros puestos. Los establecimientos de hospedaje por sus características organizacionales y ser pequeñas empresas, en muchos casos de carácter familiar no requieren de más de 5 empleados para su operación, pero para empresas más complejas como el caso del hotel Casa Andina estos requieren de 7 a más empleados para sus operaciones en los diferentes turnos.

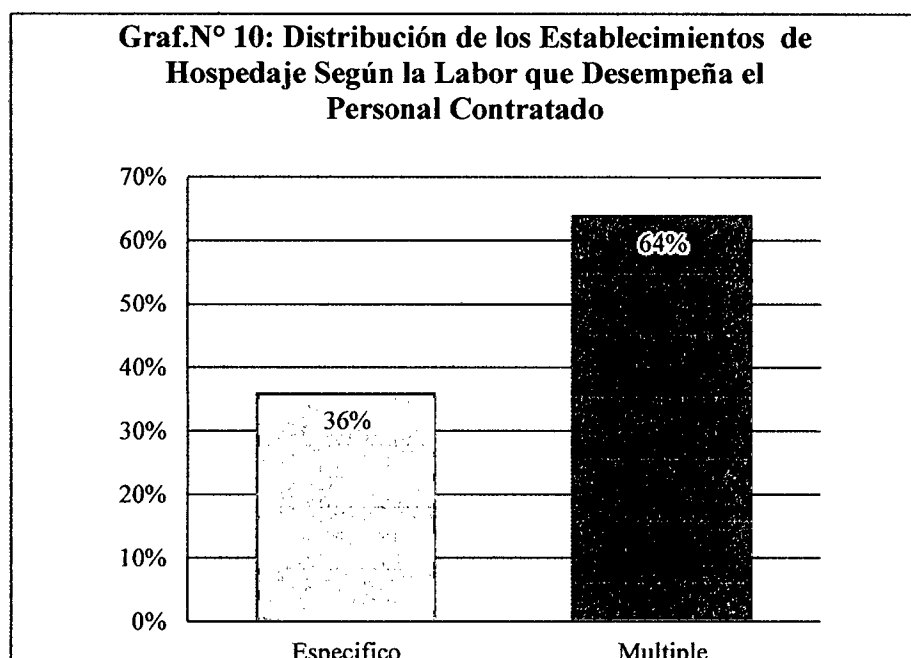




Fuente: elaboración propia.

La contratación de personal es un aspecto importante para el éxito o fracaso de una empresa y según los entrevistados para la presente investigación los criterios de contratación se encuentran distribuidos de la siguiente manera: con el 15% cada uno se encuentra la profesión, puntualidad responsabilidad y honradéz; con el 11% cada uno los valores la experiencia y la vocación de servicio y un 7% es la presencia física del empleado.

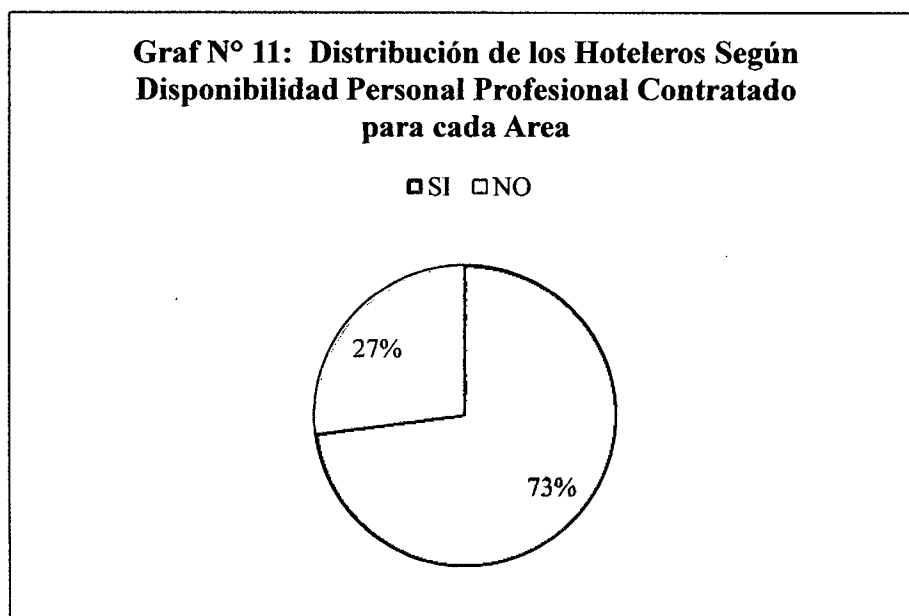
Analizando los criterios que tienen mayor aceptación para los empresarios en la contratación de su personal, estos están ligados a los valores y las buenas costumbres que son necesarios para que exista asertividad y empatía entre el cliente y la empresa. La vocación de servicio y la experiencia también son pilares para el éxito operacional de las empresas de alojamiento ya que estas requieren de trabajos en áreas específicas y especializadas como la recepción y cuartería.



Fuente: elaboración propia.

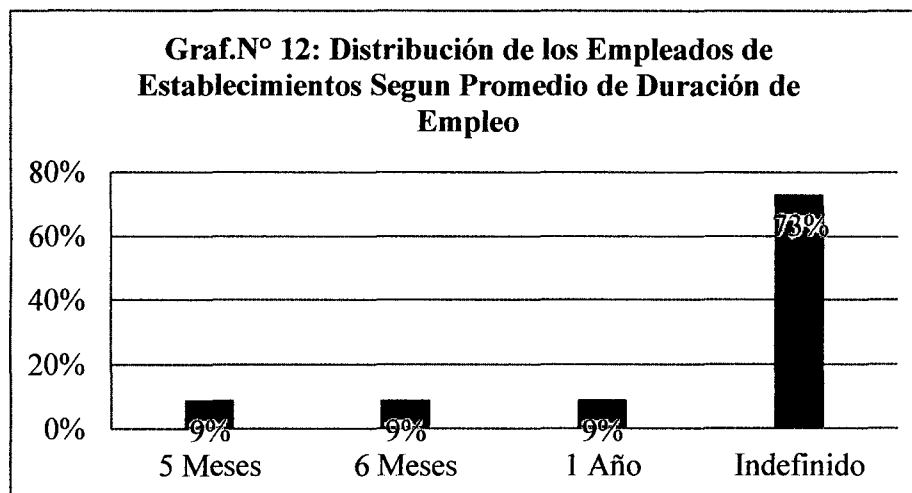
Según la labor que se desempeña el personal contratado en las empresas de hospedaje estos se encuentra distribuidos de la siguiente manera 64% labor múltiple y 36% labor específica.

Estos resultados nos dan a entender las características del empleo en las empresas de alojamiento en donde debido al reducido número de trabajadores y las diversas labores que se realizan en esta para brindar en servicio el recurso humano tiene que realizar labores múltiples; esta característica de empleo podría tener sus implicancias en la calidad que se oferta debido a que por las diversas labores que desempeña el empleado no pueda cumplir a cabalidad con las funciones encomendadas.



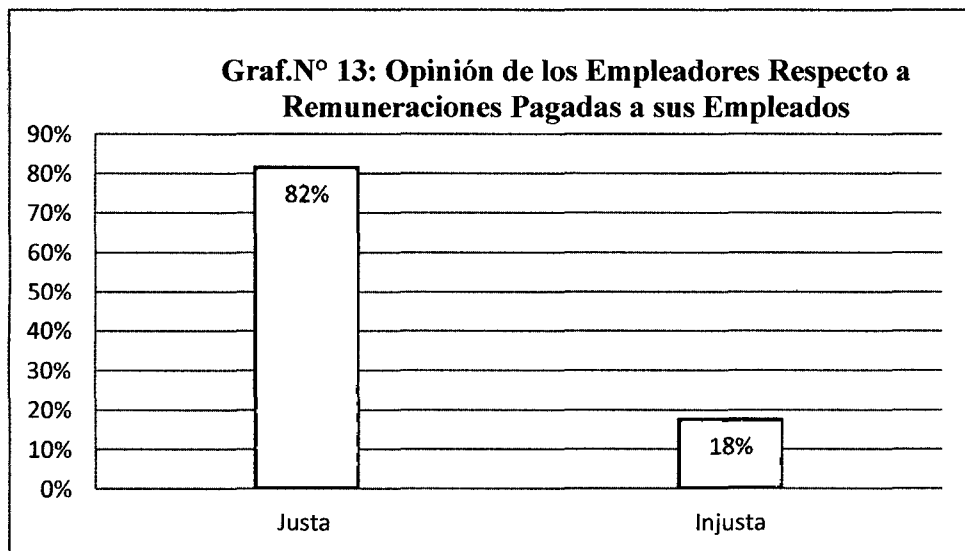
Fuente: elaboración propia.

Según el gráfico número 11 el 73 % de empresarios hoteleros no contrata servicios de profesionales en las áreas de su empresa y solo el 27% cuenta con profesionales ya sea en hotelería o en turismo. Esto se debe a la idea de utilizar mano de obra barata que reduzca sus costos operacionales a pesar que en medio existen escuelas profesionales que forma al recurso humano a nivel superior universitario o técnico; también se debe hacer mención la existencia de proyectos de apoyo social que ha formado y especializado a jóvenes en el campo de la hotelería como es el caso del FOSETUC por parte de gobierno regional a través de la dirección de comercio exterior y turismo en convenio con la facultad de turismo ciencias económicas administrativas y contables de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas. Otro importante programa lo constituyo jóvenes a la obra del ministerio de trabajo.



Fuente: elaboración propia.

Según la duración de empleo el 73% de empresarios contrato al recurso humano por un periodo indefinido, teniendo en cuenta para su permanencia el desempeño, responsabilidad y otros criterios que se hicieron mención anterior mente y en un rango del 9% cada uno lo hacen por 5,6 y un año.

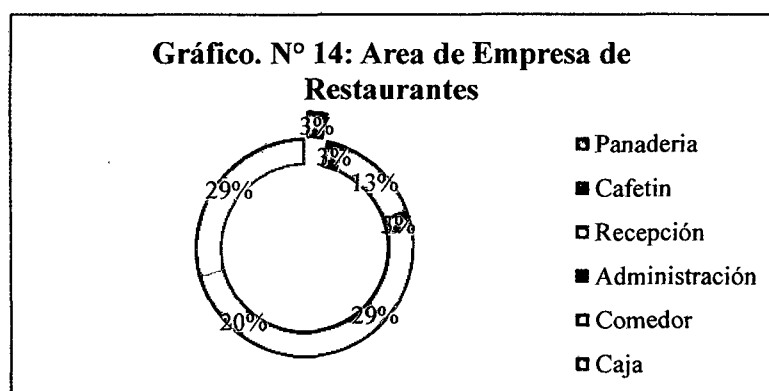


Fuente: elaboración propia.

Los empleadores en 82% consideran que las remuneraciones pagadas son justas y un 18% injusto se debe recalcar que en muchos casos los trabajadores no se encuentran oficialmente en las empresas y carecen de varios beneficios sociales que la ley exige. También se debe hacer mención que muchos se encuentran remunerados por debajo del salario mínimo vital.

### 3.2.2. RESULTADOS DE LA ENCUESTA A PROPIETARIOS DE RESTAURANTES EN LA CIUDAD DE CHACHAPOYAS

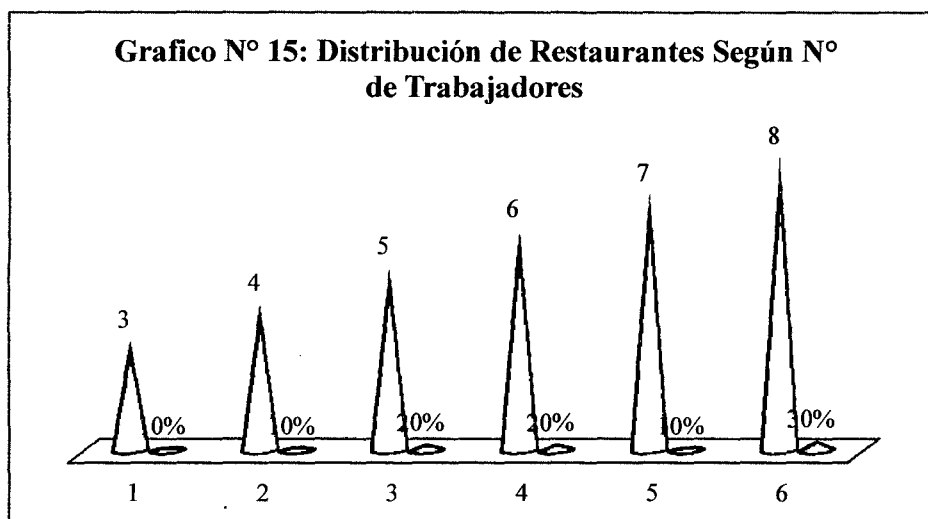
Las empresas que brindan el servicio de alimentación en la ciudad de Chachapoyas debido al crecimiento de la demanda local y extranjera estas empresas son de diferentes especialidades como pollerías, cevicherías, comida regional e incluso gastronomía gourmet. Al igual que las empresas hoteleras estas microempresas de carácter familiar y muchas de ellas han sido adaptadas en viviendas o locales alquilados. El empleo en estas empresas tiene sus propias características.



Fuente: elaboración propia

Según el gráfico 14 las áreas donde más se requiere personal son el área de comedor y el área de cocina con 29% cada una, seguidas por el área de caja con 20%, recepción 13% cafetín y panadería 3% cada una.

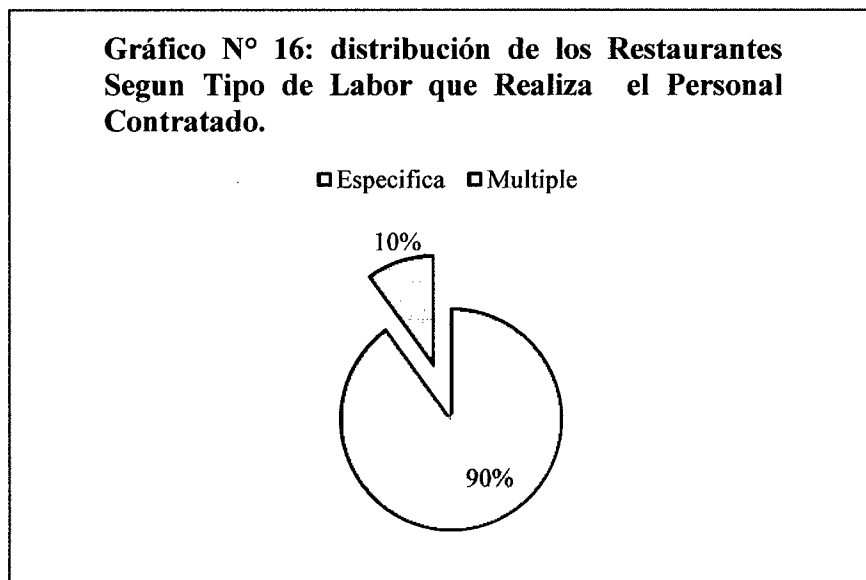
El área de cocina es el lugar donde se elaboran los productos gastronómicos a través de un proceso de transformación de insumos producidos por la manipulación y cocción de los mismos y para ello se requiere de personal como chef, cocineros, ayudantes de cocina, lava platos y su número dependerá de la dimensión de la empresa, en el área de comedor el recurso humano que labora brinda el servicio de atención al público y lo conforma los mozos azafatas y maître y su número también será de acuerdo a la envergadura de la empresa.



Fuente: elaboración propia.

El 30% de restaurantes para sus operaciones utiliza un promedio de ocho trabajadores; 6 y 5 trabajadores respectivamente y el 10% 3, 4 y 7 trabajadores. Las empresas de restauración requieren para su operación debido a su dinamismo más trabajadores que la empresa hotelera por ende es una de las mayores generadoras de empleo en turismo.

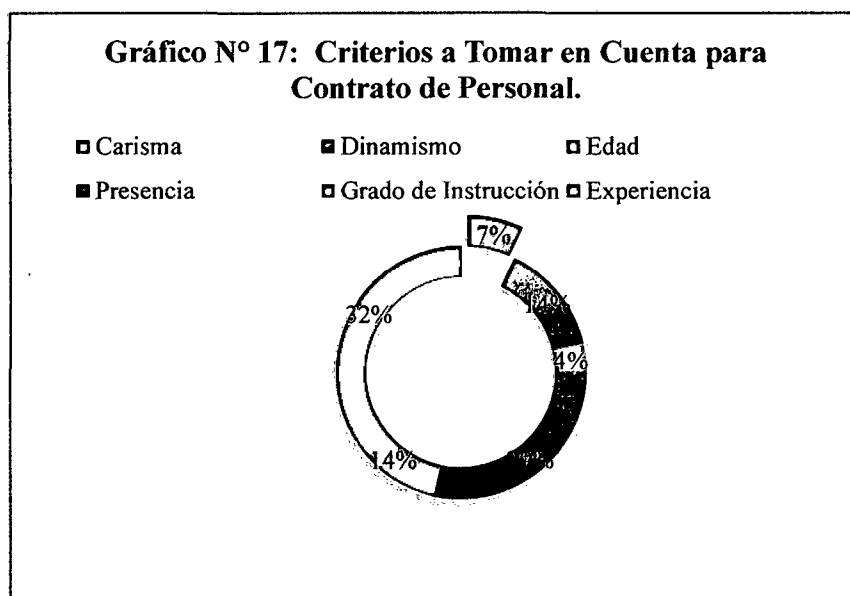
**Gráfico N° 16: distribución de los Restaurantes Segun Tipo de Labor que Realiza el Personal Contratado.**



Fuente: elaboración propia.

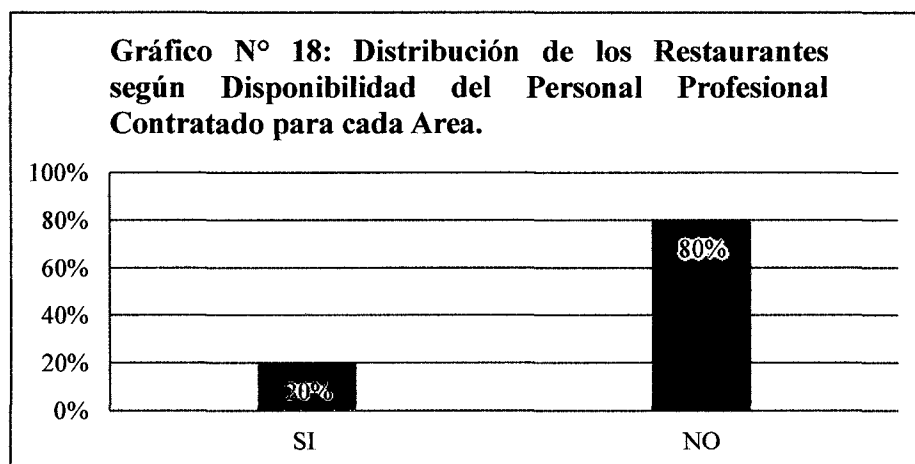
El personal contratado en un 90% realizan labor específica y 10% múltiple a diferencia de los hoteles los restaurante requieren que su personal realice labores específicas como por ejemplo en el área de cocina el recurso humano se dedica únicamente a la transformación organoléptica de los insumos y en el área de comedor los mozos y azafatas a la atención al público previa puesta a punto del establecimiento (limpieza y acondicionamiento).





Fuente: elaboración propia.

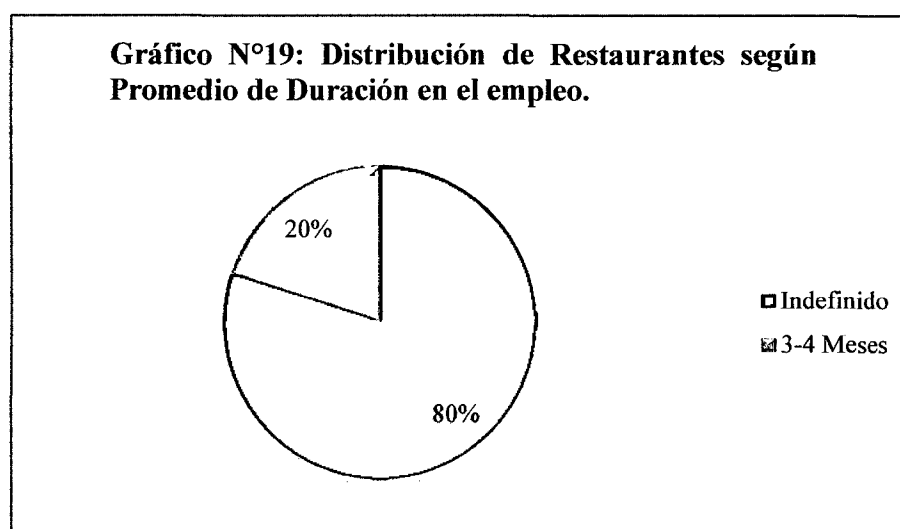
Los criterios para contrato de personal son la experiencia, 32%; la presencia 29%; el dinamismo y el grado de instrucción 14% cada uno, carisma 7% y 4% edad. El factor experiencia lo exigen sobre todo para el área de cocina donde los empresarios buscan cocineros con aptitudes que les permita la elaboración de productos apetecibles y del gusto del cliente; la presencia se requiere para el área de atención al público y el personal puede ser de género masculino y femenino.



Fuente: elaboración propia.

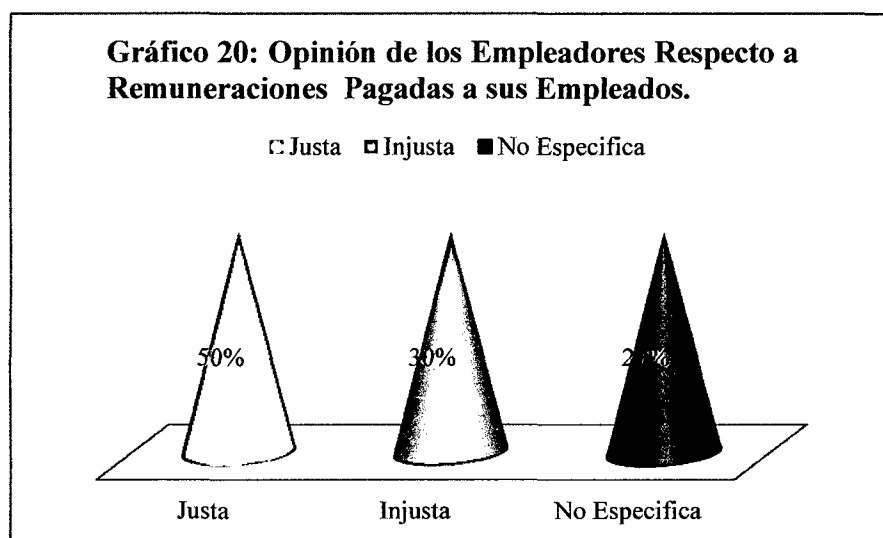
El 80% de empresarios no contrata personal profesional para las operaciones de su empresa, mientras que el 20% si lo hace, la mano de obra empírica es de interés de los empresarios de restauración a pesar de existir jóvenes profesionales con formación de chefs en instituto de la localidad.

**Gráfico N°19: Distribución de Restaurantes según Promedio de Duración en el empleo.**



Fuente: elaboración propia.

El 80% de restauranteros en Chachapoyas les establece un contrato indefinido a su recurso humano y el 20% de 3 a 4 meses estos resultados indican estabilidad laboral dependiendo del desempeño del empleado.

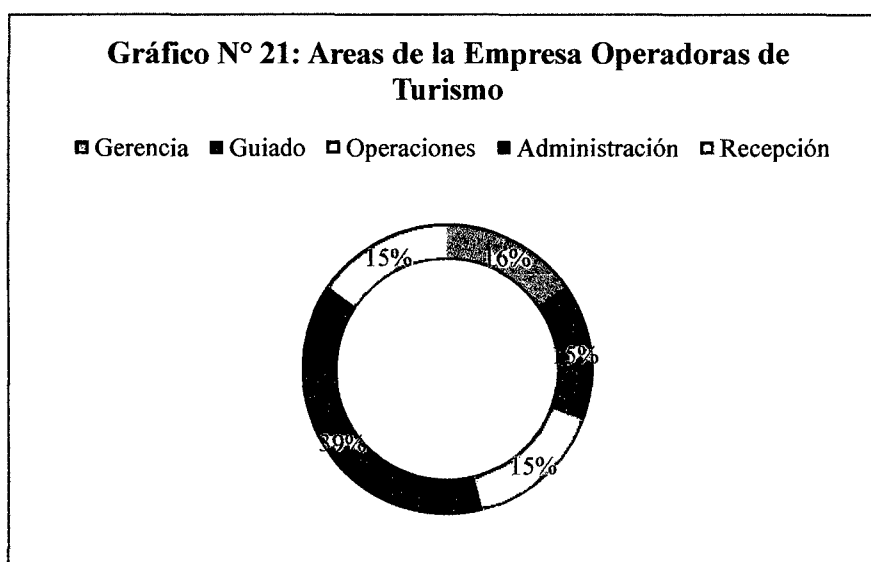


Fuente: elaboración propia.

El 50% de encuestados opina que la remuneración de sus empleados es justa un 30% injusta Y 20 % no especifica u opinan. La población que no especifica lo hace porque considera que su pago está en función a los ingresos de su empresa y que no podría excederse en ello porque le traería un desequilibrio financiero.

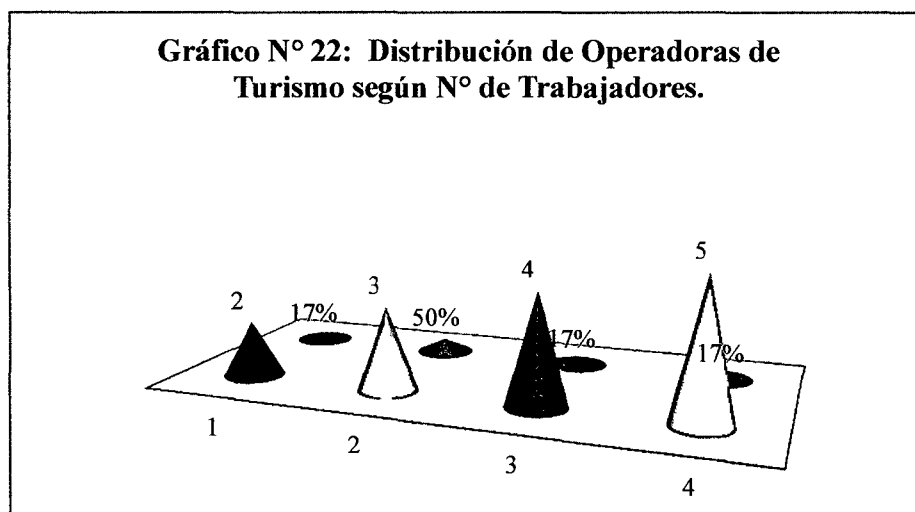
### 3.2.3. RESULTADOS DE LA ENCUESTA A PROPIETARIOS DE LAS TOUR OPERADORAS DE LA CIUDAD DE CHACHAPOYAS

Las operadoras de turismo han dinamizado su actividad debido al incremento de turismo nacionales y receptivos motivados por los iconos turísticos de la región amazonas como lo son la fortaleza de Kuelap y la fortaleza de Gocta. Estas empresas requieren de guías de turismo y transportistas fuera del recurso de planta de su empresa promoviendo así el empleo directo e indirecto.



Fuente: elaboración propia.

Por las características de las empresas operadoras de turismo requieren mayor cantidad de personal en el área de administración (39%) quienes se encargan de la elaboración de los programas turísticos, promoción y comercialización de los mismos el 16% de empleados en las operadoras de turismo se encargan de gerenciar estas empresas, encomendados por los propietarios de los mismos, las áreas de recepción, operación y de guiado comparten cada una el 15% de los empleados en las operadoras de turismo.



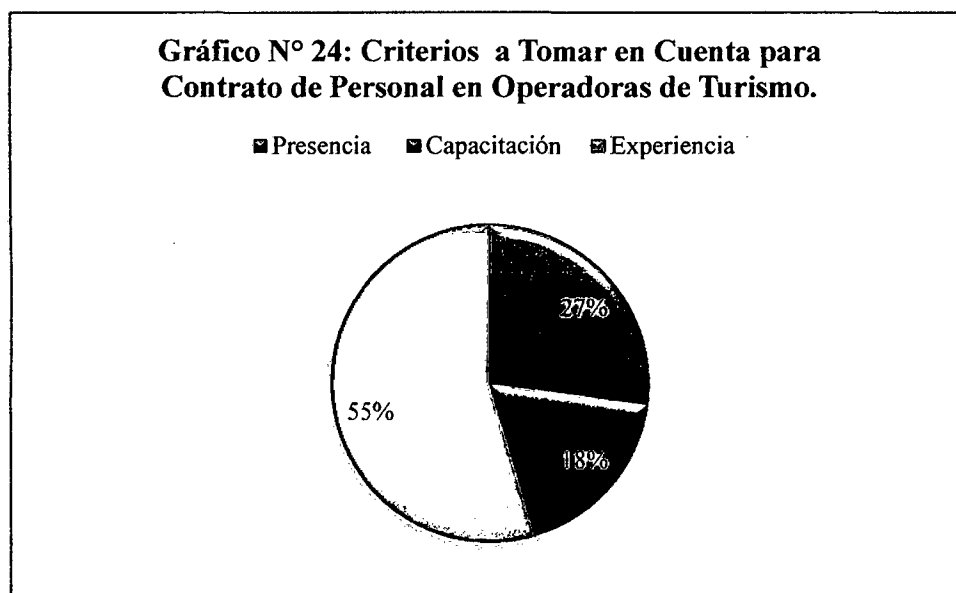
Fuente: elaboración propia.

Según el gráfico N° 22 las operadoras de turismo tienen el 17% cada una 2, 4 y 5 trabajadores y 50% 3 trabajadores; este tipo de empresas directamente son las que generan menos empleo, pero indirectamente dinamizan la actividad y generan empleo en otras prestadoras de servicios de las que son mediadoras en la operación de sus programas turísticos tales como guiado, transporte, alquileres de acémilas, servicio de alimentación entre otros.



Fuente: elaboración propia.

La labor de los empleados de las operadoras de turismo en un 67% es específica es decir solamente se dedican a una sola función que puede ser administración, operación y guiado y el 33% a labores múltiples es decir pueden laborar como guías y promotores claves.

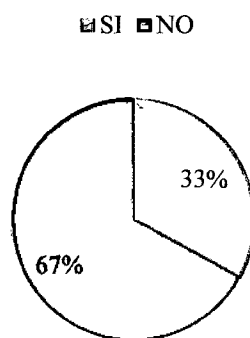


Fuente: elaboración propia.

Para la contratación de personal existen 3 criterios básicos el 55% exige experiencia, 27% presencia y el 18% capacitación. El factor experiencia es vital en el manejo y conducción de grupos teniendo en cuenta las características del destino turístico y las características del cliente.

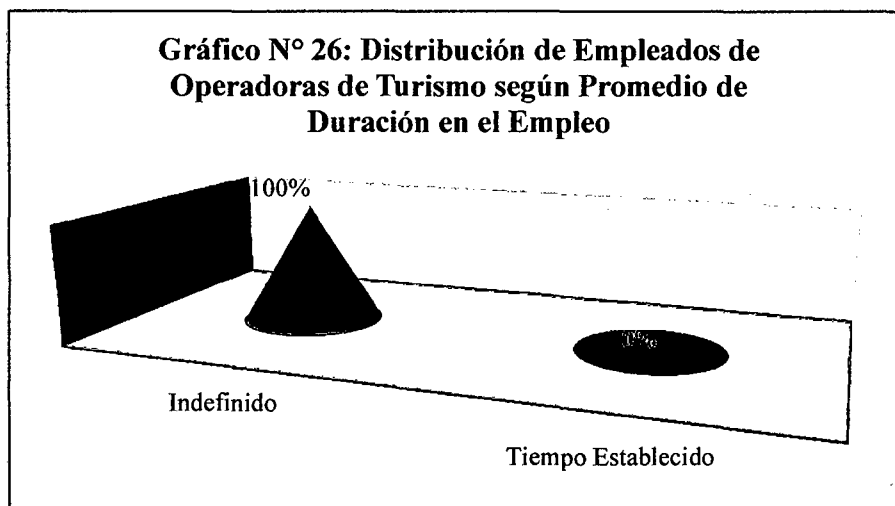


**Gráfico N° 25: Distribución de Operadoras de Turismo según Disponibilidad de Personal Profesional Contratado para cada Area**



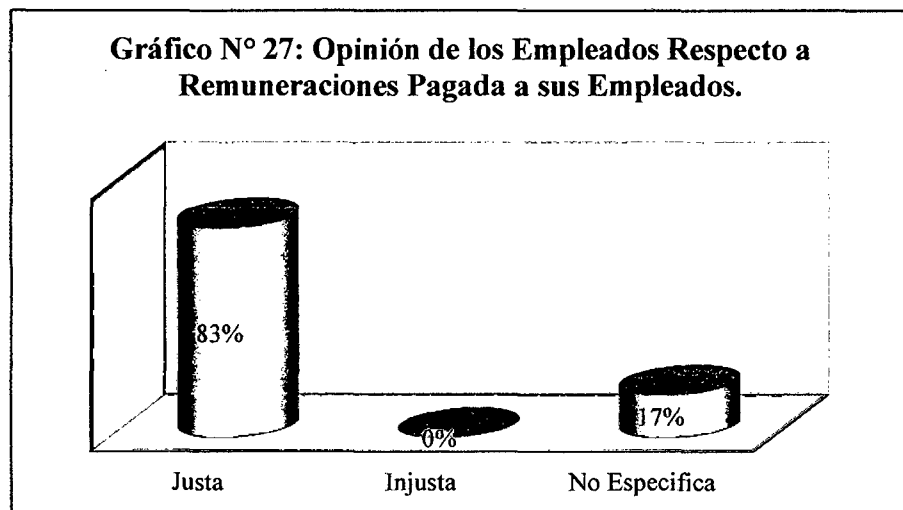
Fuente: elaboración propia.

El 67% de los empresarios no contrata personal profesional para esta empresa y requieren los servicios de jóvenes estudiantes y empíricos conocedores de la zona y con experiencia en conducción turística, mientras el 33% si hace uso de guías oficiales de turismo y profesionales en esta actividad.



Fuente: elaboración propia.

El 100% de los operadores de turismo contratan a su recurso humano por tiempo indefinido y a los guías de turismo les permiten tener relaciones laborales en otras empresas.



Fuente: elaboración propia.

El 83% de encuestados opina que la remuneración es justa y que lo hace de acuerdo a los precios que se ofertan en este campo laboral, mientras el 17% no especifica sobre el tema.

### **3.3. RESULTADOS DE INDICADORES A NIVEL LOCAL QUE PERMITAN EL ANALISIS DEL EMPLEO POR TURISMO EN LA CIUDAD DE CHACHAPOYAS**

Los indicadores que se presentan a continuación es información obtenida de la Dirección Regional de Turismo de Amazonas y tienen como objetivo mostrar datos que permitan evaluar al turismo como una fuente generadora de empleo desde el sector público donde se encuentra la superestructura que sienta las bases de la actividad turística de la región.

La Dirección Regional de Turismo en los últimos cuatro años ha desarrollado proyectos y consultorías para fortalecer el turismo regional como es el caso de la capacitación de mandos medios a través del proyecto FOSETUC donde 120 personas quedaron capacitadas en hotelería restaurantes y operadoras de turismo a nivel técnico con el fin de constituirse en masa laboral capacitada por especialidades.

El proyecto de desarrollo turístico también bajo la responsabilidad de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo desde el 2011 viene ejecutando actividades integrales con el fin de promover un desarrollo turístico sostenible en las provincias de Chachapoyas, Rodríguez de Mendoza, Luya y Bongara, generando empleos de especialistas técnicos, como se muestra en la siguiente tabla N° 08.

#### **Profesionales contratados año 2012 para el proyecto “Desarrollo Turístico Sostenible en las Provincias de Chachapoyas, Rodríguez de Mendoza, Luya y Bongara”**

<b>N°</b>	<b>Cargo</b>	<b>Profesional</b>
1	Coordinador	Lic. Franklin Zavaleta Chavez Arroyo
2	Administrador	C.P.C. Karin Carrión Villacrez
3	Auxiliar administrativo	Fanny Yopna Ramirez
4	Supervisor	Lic. Jisela Orosco Silva

Nº	COMPONENTE	PROFESIONAL
1	COMPONENTE A: ASISTENTE EN MONITOREO PARA EL ACONDICIONAMIENTO DE LAS RUTAS TURISTICAS EN LAS PROVINCIAS DE CHACHAPOYAS Y RODRIGUEZ DE MENDOZA	LIC. DAYSI VARGAS MELÉNDEZ
2	COMPONENTE A: COMO ASISTENTE PARA EL REGISTRO DE VISITANTES EN LOS RECURSOS PRIORIZADOS DE LAS 4 PROVINCIAS	BACH. LAURA PATRICIA
3	COMPONENTE B: MEJORAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS TURISTICOS DE ALOJAMIENTO Y ALIMENTACION	LIC. JANELLY LÓPEZ CHÁVEZ
4	COMPONENTE C: ASISTENCIA TECNICA EN SENSIBILIZACION EN LAS PROVINCIAS DE CHACHAPOYAS Y LUYA	LIC. ROSA GUTIERREZ TRUJILLO
5	COMPONENTE C: ASISTENCIA TECNICA EN SENSIBILIZACION EN LAS PROVINCIAS DE RODRÍGUEZ DEMENDOZA Y BONGARÁ	LIC. JOVANI TUIZ LA TORRE
6	COMPONENTE D: ASISTENTE EN DESARROLLO DE PRODUCTOS TURISTICOS Y ARTESANALES	LIC. BERTHA CUEVA VISALOT
7	COMPONENTE E: ASISTENTE PARA PROMOCION Y DIFUSION DEL PROYECTO	LIC. IRIS CUEVA JIMENEZ

8	COMPONENTE E: ASISTENTE PARA EL PROGRAMA DE SENSIBILIZACION RADIAL	LIC. GLADYS ASTRID RIOS JIMENEZ
9	COMPONENTE E: AUXILIAR PARA EL PROGRAMA DE SENSIBILIZACION RADIAL	LIC. JHENNY MORI VALDIVIA
10	COMPONENTE G: ASISTENTE PARA REALIZAR EL INVENTARIO TURÍSTICO EN LAS PROVINCIAS DE CHACHAPOYAS Y RODRIGUEZ DE MENDOZA	LIC. LUIS LENIN SERVAN POQUIOMA
11	COMPONENTE G: AUXILIAR PARA REALIZAR EL INVENTARIO TURÍSTICO EN LAS PROVINCIAS DE CHACHAPOYAS Y RODRIGUEZ DE MENDOZA	LIC. GILBERT RAMOS CHAPPA
12	COMPONENTE G: ASISTENTE PARA REALIZAR EL INVENTARIO TURÍSTICO EN LAS PROVINCIAS DE LUYA Y BONGARA	LIC. MILTON SÁNCHEZ CÁCERES
13	COMPONENTE G: AUXILIAR PARA REALIZAR EL INVENTARIO TURÍSTICO EN LAS PROVINCIAS DE LUYA Y BONGARA	BACH. JOSÉ TORRES AMENERO

Este proyecto también ha contemplado la ejecución de consultorías específicas como por ejemplo para el diseño de la guía y ruta gastronómica en el área antes mencionada produciendo así trabajos temporales especializados como se muestra en la tabla siguiente:

### Consultorías Ejecutadas

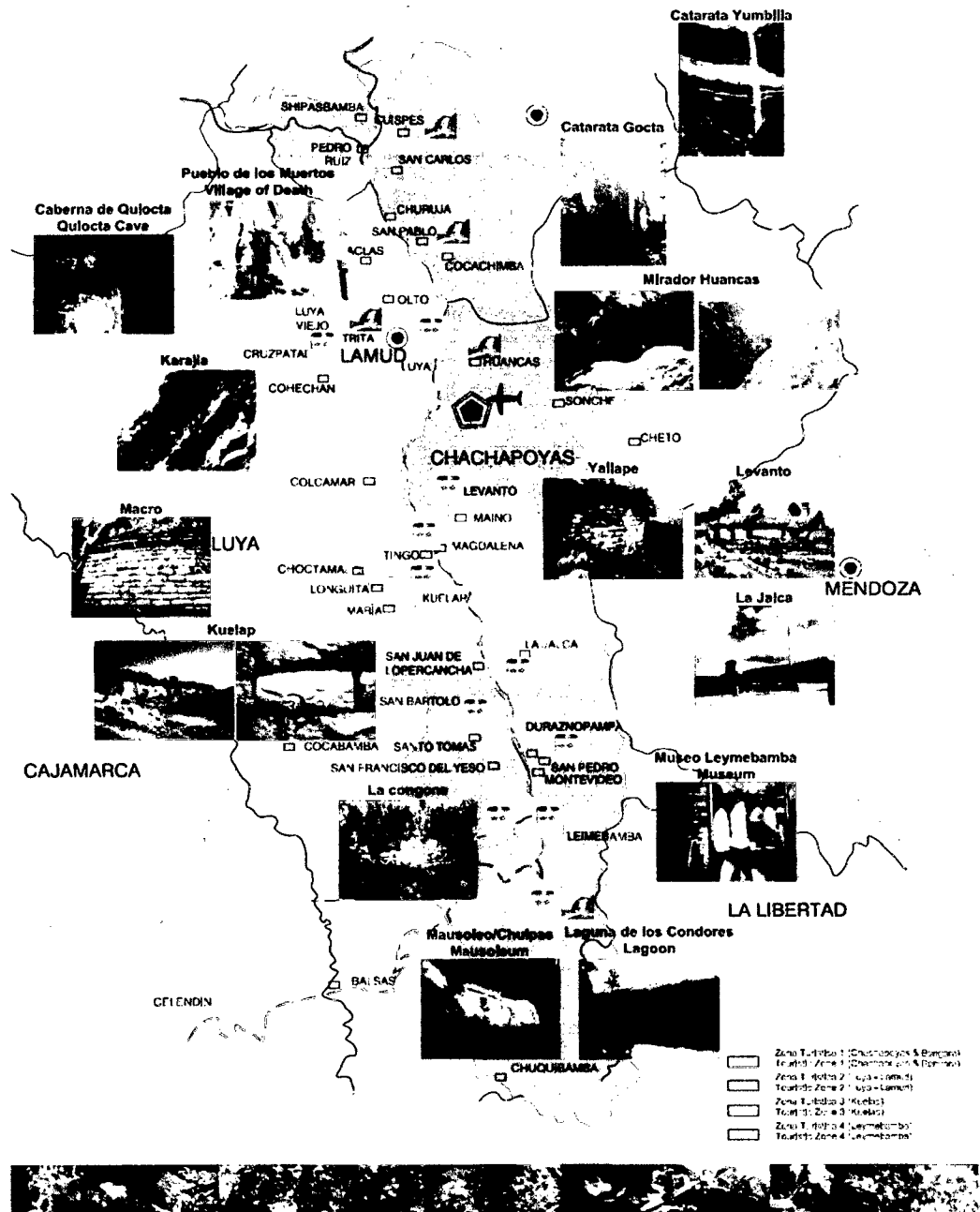
Nº	Nombre del consultor	Nombre de la consultoría
1	En proceso de selección	Contratación de servicios de una persona natural o jurídica para la edición, producción y reproducción de un video promocional de amazonas, mas spot publicitario subtulado en inglés y de un video promocional de turismo rural comunitario subtulado en ingles que se encuentran contemplados en el proyecto “desarrollo turístico sostenible en las provincias de Chachapoyas, Rodríguez de Mendoza, luya y Bongará”
2	Luis Tinoco Soplin	Diseño e implementación de guía virtual de los destinos turísticos de la provincia de Chachapoyas.
		Para elaboración de video de capacitación en servicio de alojamiento
		Para elaboración de video de capacitación en servicio de alimentación
3	Lynn Mendoza Zuta	Consultoría para la identificación de productos turísticos de naturaleza y aventura en la provincia de Rodríguez de Mendoza
4	Jerly Castillo Ampuero	Contratación de servicios de consultoría en recopilación de información para elaboración de

		la guía gastronómica (en las 4 provincias).
5	Ricardo Castro Pacheco	Realizar la elaboración del registro de aves de las rutas coca chimba - Gocta y san Pablo – Gocta
6	Franco Flores Romero	Realizar capacitación técnica de guiado en interpretación rural para las provincias de Rodríguez de Mendoza, luya y Bongará.
7	Sheila Pillman Díaz	Para el dictado de cursos de tecnología de guiado en la ciudad de Chachapoyas.
8	Fernando Rodríguez Gonzales	Para identificar, diseñar paneles en las rutas turísticas de la provincia de Chachapoyas, luya, Rodríguez de Mendoza y Bongará, de acuerdo al manual de señalización turística.
9	Liliana Haydee Nureña Celestino	Para asesoramiento y fortalecimiento de comunidades rurales en el marco del turismo rural comunitario.
10	José Urquizo Montero	Para el dictado de cursos de housekeeping y reservas en los servicios de alojamiento en la ciudad de Chachapoyas, Rodríguez de Mendoza, Luya y Bongará.
11	Roys Barrantes Delgado	Para el dictado de curso taller de tecnología de restaurantes en la ciudad de Chachapoyas, Rodríguez de Mendoza, Luya y Bongará
12	Michell León León	Para realizar la actualización de banco fotográfico del proyecto
13	Juan Carlos Leyva Oliva	Para el dictado de cursos de tecnología de cocina en la ciudad de Chachapoyas, Rodríguez de Mendoza, Luya y Bongará.



Se debe hacer mención que más del 50% de personal que interviene como técnico o consultor en el proyecto son egresados de la escuela profesional de Turismo y Administración de la UNTRM, quedando demostrado que existe y se proyecta existir campo laboral para los egresados.

El gobierno regional a través de otros proyectos de cooperación como el plan COPESCO y la Agencia de Cooperación Japonesa viene ejecutando obras relacionadas con el turismo en el caso del plan COPESCO con infraestructura y la JICA a través primero de la implementación de un estudio piloto de desarrollo rural para el fortalecimiento del turismo en la república del Perú donde Amazonas tiene un eje prioritario y se han destinado una serie de atractivos turísticos a intervenir como se observa en la siguiente imagen:



**LOCATION MAP OF TOURISTIC DESTINATION IN UTCUBAMBA**  
**MAPA DE UBICACION DE DESTINOS TURISTICO EN UTCUBAMBA**

El programa propuesto por la JICA se encuentra enfocado en dos aspectos turismo y e infraestructura. En el campo del turismo sus funciones están

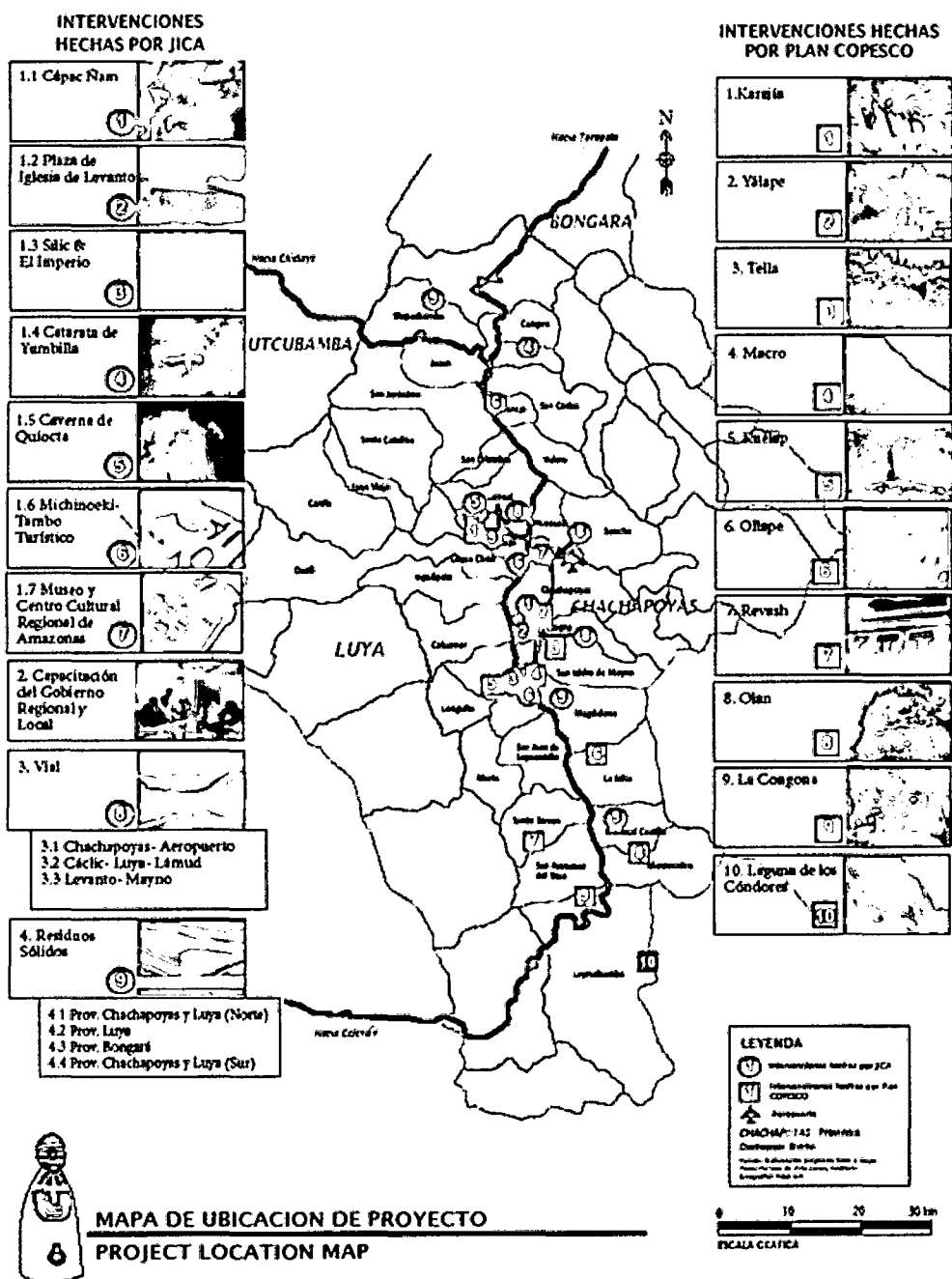
enfocadas dentro de los atractivos turísticos, fuera de ellos y la promoción del turismo y cada uno con actividades específicas.

La infraestructura abarca transporte, electricidad, agua y saneamiento y telecomunicaciones en ambos lineamientos del programa al 2015 se busca insertar masa laboral y con empleo directos e indirectos que permitan el alivio de la pobreza, activación de la economía regional y mejoramiento de los módulos de vida.

Como se dijo aun inicio COPESCO y JICA contribuirán a la generación de empleo a continuación mostramos un cuadro con los recursos a intervenir por estas entidades.

RECURSOS TURÍSTICOS		RECURSOS A INTERVENIR POR ENTIDADES					
Entidad	Nombre del recurso	Pro	UNESCO	PEP	Plan de Desarrollo	gob	Quilómetros
CATARATA GOCTA	LAGUNA POMACOCHAS						
	CATARATA YUMBILLA						
	CATARATA CHINATA						
PUEBLO DE LOS MUERTOS							
CAVERNA DE QUIOCTA							
SARCOFAGOS DE KARAIÁ							
	Sitio arqueológico Wanglic						
MIRADOR CAÑON DEL RÍO SONCHE	PUEBLO DE HUANCAS						
	MIRADOR NATURAL HUANCA URCO						
	CIUDAD DE CHACHAPOYAS						
CAMINO PREHISPÁNICO "QHAPAC ÑAN" (CHACHAPOYAS-LEVANTO)	SITIO ARQUEOLÓGICO MACRO						
	CANAL PREHISPÁNICO ASHPACHACA						
	SITIO ARQUEOLÓGICO COLLACRUZ						
	SITIO ARQUEOLÓGICO YALAPE						
	PUEBLO HISTÓRICO DE LEVANTO (Plaza principal, Templo matriz)						
	SITIO ARQUEOLÓGICO TELLA						
	SITIO ARQUEOLÓGICO MACHUPIRCA						
COMPLEJO ARQUEOLÓGICO KUELAP	SITIO ARQUEOLÓGICO SILIC						
	SITIO ARQUEOLÓGICO EL IMPERIO						
MAUSOLEOS DE REVASH	PUEBLO DE LA JALCA GRANDE						
	SITIO ARQUEOLÓGICO OLLAPE						
	SITIO ARQUEOLÓGICO OLAN						
MUSEO COMUNITARIO							
LAGUNA DE LOS CONDORES (*)	LA CONGONA						
	PUEBLO DE LEYMEBAMBA						
<b>11</b>	<b>20</b>	<b>6</b>	<b>10</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>11</b>	
	31					31	

También se muestran imágenes el mapa de intervención de JICA y del plan COPESCO en la provincia de Chachapoyas.



## DISCUSIÓN

El empleo actividad humana que por derecho debe ser justa y retribuida. En servicios y en especial los turísticos a nivel mundial ha experimentado un crecimiento importante contribuyendo a las mejoras sociales de calidad de vida, elementos importantes para alcanzar el desarrollo humano.

Moreno y Lunar en la investigación turismo y género: empleo de la mujer en la actividad turística, en la isla Margarita, Estado de Nueva Esparta sostienen sobre el crecimiento de los servicios, caso que coincide con la presente investigación donde se observa el crecimiento de los servicios hoteleros, alimentos y bebidas, y Operadoras de Turismo en los últimos 5 años debido a la exigencia de la demanda y encuentra alternativas motivacionales en la Ciudad de Chachapoyas y su entorno de influencia.

Moreno y Lunar encuentran que la participación de la mujer es importante en el empleo por turismo caso que coincide con la investigación y a estas que se les ve en labores de recepción en Hoteles, cocina y área de comedor en restaurantes y haciendo participación administrativa en las Operadoras de Turismo.

Esta investigación no solo se centraliza en el elemento mujer sino a nivel general de tipificar sus características de modo de empleo, funciones, tiempo entre otros.

La OIT en la investigación Turismo en el Perú: Perspectivas del Crecimiento y Generación de Empleo concluye en que el turismo es la actividad del planeta cosa que se comprueba con esta investigación al ver que se ha convertido en una actividad importante. Lo que queda entendido lo importante al ver el incremento de esta actividad en la región.

Al igual que Castro se han analizado la información brindada por propietarios llegando a ver que el incremento de empleo sigue progresivamente, en los diversos prestadores de servicio como Hoteles, Restaurantes y Tour Operadoras, y también se mantienen características en el empleo como: la limitada contratación de recurso humano para funciones específicas.

El sector público se ha visto beneficiado con proyectos que está favoreciendo al contrato de recurso humano sobre todo la nueva oferta laboral que egresan de instituciones como la Universidad.

En la tesis de Castro muestra a Kuelap y su puesta en valor como un elemento generador de empleo; al 2012 existen otros proyectos como: el proyecto de desarrollo turístico, el plan de la JICA y otros proyectos de plan COPESCO que son toda una amalgama de ofertas que generan empleo e incremento de la masa laboral en turismo en Chachapoyas y Amazonas.

## CONCLUSIONES

El turismo es una actividad económica que está generando empleo tanto a nivel nacional como local en el sector Hotelero, propiciado por las inversiones tanto de capitales extranjeros como nacionales, en el sector de alimentación y bebida, sobre todo gracias al “Boom” gastronómico por el que atraviesa el Perú y las Tours Operadoras dinamizan la generación de empleo en los prestadores de servicio con los que trabaja.

Los factores sociales la crisis económica mundial, a nivel nacional han podido influir de manera leve el crecimiento progresivo del turismo y que se viene experimentando desde la década del 90.

El sector de alimentos y bebidas es el que más dinamiza la generación de empleo directo en la ciudad de Chachapoyas, mostrando un crecimiento progresivo con la operación de empresas en las divisas especialidades gastronómicas, siendo las que más se crearon las cevicherías y pollerías, que son iconos de la gastronomía nacional.

En lo relacionado a la especialización del empleo el sector hotelero a un no es utilizado con frecuencia, a diferencia de las empresas de restauración y Tour Operadoras que presentan la mayor cantidad de empleos en los criterios para la contratación del recurso humano, la profesionalización a un no es prioritaria, inclinándose más por las experiencias y otros factores ligados a los valores.

El sector público con la priorización del turismo en la región, también está generando empleo, a nivel de consultorías y proyectos que se desarrollan con el fin de mejorar el destino Amazonas.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Castro Quispe Miguel A. Turismo como Fuente Generadora de Empleo Amazonas-2008.
- Consejo centroamericano de turismo.
- Chacaltana Juan “El Turismo en el Perú Perspectivas de Crecimiento y Generación de Empleo OIT PERÚ 2009.
- Fabián Leonardo “Turismo en el Perú Lima 2010.
- MONTANER, J. Antich, J. ARCARONS R. Turismo sostenible en Latinoamérica. 1998.
- Organización Mundial del Turismo.
- Salvatierra de Desjardins Nelly “Turismo Rural como generador de Empleo Argentina 2009.
- SECTUR. Guía oficial de destinos para el turismo de aventura, ecoturismo y turismo rural en México. 2000.

### Páginas Web

- <http://es.scribd.com/doc/18972710/Turismo-Definiciones-de-Turismo>.
- <http://www.definicionabc.com/economia/empleo>.
- [http://www.ehowenespanol.com/tipos-empleos-turismo-sobre\\_100521/](http://www.ehowenespanol.com/tipos-empleos-turismo-sobre_100521/)
- <http://www.geography.learnontheinternet.co.uk/topics/tourism6.html>
- <http://definicion.de/inversion/#ixzz2HiJp1N1o>



# ANEXOS

**Anexo 1**

**ENCUESTA A PROPIETARIOS Y/O ADMINISTRADORES DE EMPRESAS TURÍSTICAS DE LA CIUDAD DE CHACHAPOYAS**

1. **Tipo de Establecimiento**  
 Establecimiento de Hospedaje   
 Restaurante   
 Agencia de Viajes Turísticos
  
2. **¿En cuántas áreas está organizada su empresa?**

<b>Hospedajes</b>	<b>Restaurantes</b>	<b>Agencias de Viaje</b>
Gerencia <input type="checkbox"/>	Gerencia <input type="checkbox"/>	Gerencia <input type="checkbox"/>
Administración <input type="checkbox"/>	Administración <input type="checkbox"/>	Administración <input type="checkbox"/>
Recepción <input type="checkbox"/>	Recepción <input type="checkbox"/>	Recepción <input type="checkbox"/>
Seguridad <input type="checkbox"/>	Caja <input type="checkbox"/>	Seguridad <input type="checkbox"/>
Limpieza <input type="checkbox"/>	Seguridad <input type="checkbox"/>	Mantenimiento <input type="checkbox"/>
Cafetería <input type="checkbox"/>	Mantenimiento <input type="checkbox"/>	Limpieza <input type="checkbox"/>
Comedor <input type="checkbox"/>	Limpieza <input type="checkbox"/>	Guiado <input type="checkbox"/>
Cocina <input type="checkbox"/>	Cafetería <input type="checkbox"/>	Operaciones <input type="checkbox"/>
	Panadería <input type="checkbox"/>	
  
3. **¿Con cuánto personal cuenta usted en su empresa? Especifique Número**  
 ..... Empleados
  
4. **¿Su personal realiza una labor específica o múltiple?**  
 Si  No   
 Especifique la Razón.....
  
5. **¿Qué criterios tiene usted en cuenta para la contratación de su personal?**  
 Presencia  Edad   
 Vocación de Servicio  Grado de Instrucción   
 Experiencia  Otros   
 Profesión   
 Especifique.....
  
6. **¿Cuenta usted con personal profesional laborando en su respectiva área?**  
 Si  No   
 ¿Por qué? Especifique.....
  
7. **¿Cuál es el período promedio de permanencia de un empleado en su empresa?**  
 Menos de 6 meses  De 6 meses a 1 año   
 6 meses  Más de un año
  
8. **¿Cómo considera la situación de la actividad turística en Chachapoyas?**  
 Mala  Buena   
 Regular  Excelente
  
9. **¿Cree que la actividad turística genera empleo en la ciudad de Chachapoyas?**  
 Si  No   
 ¿Por qué? Especifique.....
  
10. **¿Considera justo el salario que le paga usted a sus empleados?**  
 Si  No

## Flujo Turístico en Amazonas

### Los Arribos Turísticos

ESTADÍSTICA DE VISITANTES (ARRIBOS) 2003-2007													
REGIÓN AMAZONAS													
MESES	NACIONALES					TOTAL NACIONAL	EXTRANJEROS					TOTAL GENERAL	
	2003	2004	2005	2006	2007		2003	2004	2005	2006	2007		
Enero	7773	8290	10894	11408	10587	48952	116	66	135	414	433	1164	50116
Febrero	7019	8222	9892	9760	10853	45746	153	97	98	397	424	1169	46915
Marzo	7914	7714	10067	11968	12364	50027	104	67	83	382	480	1116	51143
Abril	10296	7218	9593	12577	10703	50387	165	122	130	556	551	1524	51911
Mayo	10633	9947	9010	12587	13417	55594	171	214	98	578	559	1620	57214
Junio	9444	10320	9846	13621	13658	56889	179	175	83	967	771	2175	59064
Julio	10432	10567	11038	14500	13739	60276	364	325	723	1264	1586	4262	64538
Agosto	11078	11091	11814	14872	15066	63921	228	289	827	546	897	2787	66708
Septiembre	9796	8074	10102	15642	13406	57020	157	269	297	435	1092	2250	59270
Octubre	11565	8435	13876	14140	14092	62108	256	153	276	385	566	1636	63744
Noviembre	10824	8258	12294	15389	15869	62634	474	208	151	564	732	2129	64763
Diciembre	11222	8434	11864	12512	13007	57039	182	188	81	645	663	1759	58798
<b>TOTAL</b>	<b>117996</b>	<b>106570</b>	<b>130290</b>	<b>158976</b>	<b>156761</b>	<b>670593</b>	<b>2549</b>	<b>2173</b>	<b>2982</b>	<b>2132</b>	<b>8754</b>	<b>23591</b>	<b>694184</b>

FUENTE: DIRECCION REGIONAL DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO (CHACHAPOYAS)