

**UNIVERSIDAD NACIONAL  
TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO Y ADMINISTRACIÓN**



**IMPACTO DE LA GESTIÓN DEL DIRCETUR, EN LA  
ACTIVIDAD TURÍSTICA DE LA CIUDAD DE  
CHACHAPOYAS, REGIÓN AMAZONAS DEL 2010 AL 2015**

**TESIS**

Para obtener el Título Profesional de  
**LICENCIADA EN TURISMO Y ADMINISTRACIÓN.**

**ASESOR:**

Econ. CUEVA VEGA, Edinson

**AUTOR(a):**

Bach. NÚÑEZ CARRIÓN, Ana María

**CHACHAPOYAS – PERÚ 2018**

**UNIVERSIDAD NACIONAL  
TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO Y ADMINISTRACIÓN**



**IMPACTO DE LA GESTIÓN DEL DIRCETUR, EN LA  
ACTIVIDAD TURÍSTICA DE LA CIUDAD DE  
CHACHAPOYAS, REGIÓN AMAZONAS DEL 2010 AL 2015**

**TESIS**

Para obtener el Título Profesional de  
**LICENCIADA EN TURISMO Y ADMINISTRACIÓN.**

**ASESOR:**

Econ. CUEVA VEGA, Edinson

**AUTOR(a):**

Bach. NÚÑEZ CARRIÓN, Ana María

**CHACHAPOYAS – PERÚ 2018**

## **DEDICATORIA**

Esta tesis se la dedico a mi Dios quién supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

A mi familia quienes por ellos soy lo que soy.

Para mis padres por su apoyo, consejos, comprensión, amor, ayuda en los momentos difíciles, y por ayudarme con los recursos necesarios para estudiar. Me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi carácter, mi empeño, mi perseverancia, mi coraje para conseguir mis objetivos.

## **AGRADECIMIENTO**

El presente trabajo de tesis primeramente me gustaría agradecerle a ti Dios por bendecirme para llegar hasta donde he llegado, porque hiciste realidad este sueño anhelado.

A la UNIVERSIDAD TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS por darme la oportunidad de estudiar y ser una profesional.

También me gustaría agradecer a mis profesores durante toda mi carrera profesional porque todos han aportado con un granito de arena a mi formación.

De igual manera agradecer a mi profesor de Investigación, Economista Edinson Cueva Vega por su visión crítica de muchos aspectos cotidianos de la vida, por su rectitud en su profesión como docente, por sus consejos, por su esfuerzo y dedicación, quien con sus conocimientos, su experiencia, su paciencia y su motivación ha logrado en mí a formarme como persona e investigador.

Son muchas las personas que han formado parte de mi vida profesional a las que me encantaría agradecerles su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles de mi vida. Algunas están aquí conmigo y otras en mis recuerdos y en mi corazón, sin importar en donde estén quiero darles las gracias por formar parte de mí, por todo lo que me han brindado y por todas sus bendiciones

**AUTORIDADES UNIVERSITARIAS**

DR. POLICARPIO CHAUCA VALQUI.

**RECTOR**

Dr. MIGUEL ÁNGEL BARRENA GURBILLON

**VICERRECTOR ACADÉMICO**

Dra. FLOR GARCÍA HUAMÁN

**VICERRECTORA DE INVESTIGACIÓN**

Dr. CARLOS ALBERTO HINOJOSA SALAZAR

**DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y**

**ADMINISTRATIVAS**

**PAGINA DEL JURADO**

---

Mg. Ricardo Rafael Alva Cruz

**PRESIDENTE**

---

Mg. Manuel Antonio Morante Dávila

**SECRETARIO**

---

Lic. Erik Martos Collazos Silva

**VOCAL**

## **VISTO BUENO DEL ASESOR**

El que suscribe en cumplimiento del artículo 23 del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas (RCG. N° 022-2006-UNAT-A-CG.), da el visto bueno al informe final de la tesis “Impacto de la gestión del Dircetur, en la actividad turística de la ciudad de Chachapoyas, región Amazonas del 2010 al 2015” de la Bachiller: Ana María Núñez Carrión, dándole pase para que sea sometida a la revisión por el jurado evaluador, para su posterior sustentación, el mismo que fue elaborado de acuerdo a la Metodología Científica y en concordancia con el esquema de la UNTRM.

Por lo tanto:

Firmo la presente para mayor constancia.

---

Eco. EDINSON CUEVA VEGA  
ASESOR

## DECLARACIÓN JURADA DE NO PLAGIO

Yo Ana María Núñez Carrión, identificado con DNI 71873953 egresada de la Escuela Profesional de Turismo y Administración de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.

Declaro bajo juramento que:

1. Soy autor de la tesis titulada:

*“Impacto de la gestión del Dircetur, en la actividad turística de la ciudad de Chachapoyas, región Amazonas del 2010 al 2015”*

La misma que presento para optar:

El título profesional de licenciada en Turismo y Administración.

2. La tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
3. La tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.
4. La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
5. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo toda responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis, así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para la UNTRM en favor de terceros por motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido de la tesis.

De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones civiles y penales que de mi acción se deriven.

Chachapoyas,.....de.....de 2018.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

I.	INTRODUCCIÓN.....	11
II.	OBJETIVOS.....	15
	2.1 Objetivo principal.....	15
	2.2 Objetivos específicos.....	15
III.	MARCO TEÓRICO.....	16
	3.1. Antecedentes.....	16
	3.2. Base teórica.....	22
	3.3. Definición de términos básicos.....	26
IV.	MATERIAL Y MÉTODOS.....	30
	4.1. Objeto de estudio.....	30
	4.2. Variable de estudio.....	30
	4.3. Operacionalización de variables.....	30
	4.4. Tipo de estudio.....	30
	4.5. Diseños de la investigación.....	31
	4.6. Población.....	31
	4.7. Muestra y muestreo.....	31
	4.8. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	31
	4.9. Análisis de datos.....	32
V.	RESULTADOS.....	33
	5.1. Información del Dircetur.....	33
	5.1.1. Datos generales del Dircetur Amazonas.....	33
	5.1.2. Objetivos generales.....	35
	5.1.3. Objetivos específicos.....	35
	5.1.4. Estructura organizacional del Dircetur.....	36
	5.1.5. Actividades realizadas por el DIRCETUR 2010 – 2015.....	38
	5.1.6. Resultados de gestión anual.....	43
	5.1.8. Proyectos.....	45
	5.2. Resultados de: Proyecto ejecutado por el DIRCETUR periodo 2012 – 2013: Desarrollo turístico sostenible.....	49
	5.2.1. Datos Generales:.....	49
VI.	DISCUSIÓN.....	76

VII.	CONCLUSIONES.....	78
VIII.	RECOMENDACIONES .....	79
IX.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS. ....	80
X.	ANEXOS .....	83

## RESUMEN

La presente tesis titulada “Impacto de la gestión del Dircetur, en la actividad turística de la ciudad de Chachapoyas, región Amazonas del 2010 al 2015” partió de la necesidad de evaluar la gestión de la Dircetur mediante la identificación de los impactos producidos por esta en los últimos años, para ello se planteó como objetivo general realizar un diagnóstico de los impactos de la gestión del Dircetur Amazonas en la actividad turística de la ciudad de Chachapoyas, del 2010 al 2015 y se formuló como hipótesis los impactos generados por la gestión del Dircetur Amazonas del 2010 al 2015 son en su mayoría positivos y están contribuyendo a mejorar la actividad turística en la ciudad de Chachapoyas como centro de distribución del destino Amazonas; y se sustentó bajo las teorías de enfoque sistémico de Goncalvez, teoría administrativa de Koontz y Weihrich, teoría clásica de Aguilar y la teoría clásica de la gestión de Bañegil. El principal método aplicado fue el descriptivo que permitió acopiar información de manera objetiva y sin ser modificada; la recolección de datos se hizo mediante instrumentos como la encuesta, entrevista y fichas de registro para los documentos de gestión. Los resultados son mostrados en dos partes; el primer consta de los documentos, informes y actividades que fueron realizados por la institución materia de estudio y la segunda parte son las opiniones de los beneficiarios y prestadores de servicio en los que recae los impactos de la gestión de la Dircetur. El proyecto de mayor envergadura que haya ejecutado el Dircetur es el de desarrollo turístico sostenible en las provincias de Chachapoyas, Rodríguez de Mendoza, Luya y Bongará, que ha producido repercusión positiva en cuanto a sus capacitaciones, pero ha mostrado deficiencias en la gestión del Dircetur en cuanto al cumplimiento de la ejecución de los componentes y subcomponentes propuestos en este.

**Palabras claves:** Impacto, gestión y actividad turística.

## ABSTRACT

The present thesis entitled "Impact of the management of the Dircetur, in the tourist activity of the city of Chachapoyas, Amazon region from 2010 to 2015" started from the need to evaluate the management of Dircetur by identifying the impacts produced by this in In recent years, the general objective was to carry out a diagnosis of the impacts of the management of the Dircetur Amazonas in the tourism activity of the city of Chachapoyas, from 2010 to 2015, and the impacts generated by the management of the Dircetur were hypothesized. Amazonas from 2010 to 2015 are mostly positive and are contributing to improve tourism activity in the city of Chachapoyas as the distribution center of the Amazonas destination; and it was sustained under the theories of systemic approach of Goncalvez, administrative theory of Koontz and Weihrich, classic theory of Aguilar and the classic theory of the management of Bañegil. The main method applied was the descriptive one that allowed gathering information in an objective way and without being modified; the data collection was done through instruments such as the survey, interview and registration forms for the management documents. The results are shown in two parts; the first consists of the documents, reports and activities that were carried out by the institution under study and the second part are the opinions of the beneficiaries and service providers in which the management impacts of the Dircetur rests. The largest project executed by Dircetur is sustainable tourism development in the provinces of Chachapoyas, Rodríguez de Mendoza, Luya and Bongará, which has had positive repercussions in terms of training, but has shown deficiencies in the management of Dircetur in terms of compliance with the execution of the components and subcomponents proposed in this.

**Keywords:** Impact, management and tourist activity.

## I. INTRODUCCIÓN

La actividad turística para que sea competitiva y competente en un destino debe ser planificada desde el punto de vista macro y aceptada a nivel micro por la comunidad receptora donde se incluye a los prestadores de servicio en sus diferentes modalidades. La planificación esta direccionada por la superestructura, compuesta por Instituciones Públicas que regentan esta actividad y la direccionan y promueven a través de modelos de gestión según las características y necesidades de un destino.

A nivel mundial la máxima institución que direcciona, promueve y regula la actividad turística es la Organización Mundial del Turismo que da los lineamientos básicos para que esta actividad se dé bajo los enfoques de un turismo justo y con desarrollo sostenible. Los grandes destinos turísticos como el caso de España y Francia en la comunidad Europea han desarrollado su turismo planificándolos a través de sus oficinas sectoriales, quienes planean modelos de gestión en función a sus realidades y potencialidades teniendo en cuenta cada uno de sus destinos externos promoviendo así tipos de turismo como el vacacional, el de sol y playa, el cultural, el turismo rural, el deportivo entre otros. Articulando actividades, servicios y comunidad.

En latino américa como ejemplo a tomar de la prioridad de la gestión pública en la actividad turística es México que bajo sus lineamientos de gobierno consideran el turismo una actividad prioritaria para alcanzar el desarrollo sostenible de sus diversos destinos dentro de los que se podía destacar D.F., Acapulco, Cancún, entre otros que conforman rutas como la rivera maya, y sus circuitos de playas, estos modelos de gestión aplicados en México han producido impactos positivos y negativos que van ligados al aspecto económico, social, cultural y ecológico y que en los últimos años son de preocupación del gobierno por mitigar las externalidades negativas con el fin de promover una equidad y descentralización en el desarrollo turístico del Estado de México (Altés, 2008).

El año 2014, la Organización Mundial del Turismo consideró a México dentro del ranking de 10 destinos más visitados a nivel mundial, llegando a ocupar el puesto 10, en la que se sostiene que recibió 29,1 millones de turistas en ese año siendo Cancún y Rivera Maya los mas visitados (OMT, 2015).

A nivel de Sudamérica el Perú, en las últimas dos décadas ha considerado al turismo como una actividad prioritaria y por ello elabora y ejecuta planes de desarrollo turístico, con la finalidad de convertir a este Estado en un destino competente y competitivo y que desarrolle sus productos considerando los lineamientos y estándares que exigen las nuevas tendencias turísticas tanto en el aspecto convencional y el no convencional es decir en un turismo tradicional y en los nuevos enfoques del turismo como son: el ecoturismo, turismo rural comunitario entre otros. Los modelos de gestión a nivel nacional en las últimas décadas han sufrido diferentes cambios, considerando las variaciones que existen en el Gobierno y los impactos también son positivos y negativos. Dentro de los positivos se podría considerar al boom gastronómico debido a acciones conjuntas entre el MINCETUR, Prom Perú, y asociaciones privadas como APEGA, que a través de un minucioso trabajo han generado una imagen gastronómica competente capaz de generar desplazamientos en rutas turísticas a nivel nacional; como es el caso de la Feria Gastronómica de Mistura, la cual se celebra desde el año 2008 en la ciudad de Lima y teniendo hasta la actualidad 9 ediciones desarrolladas continuamente.

El turismo cultural, el ecoturismo y el turismo rural comunitario que ha surgido en destinos emergentes a nivel nacional sobre todo en de la parte centro a norte del País ha permitido positivamente dinamizar la actividad económica, mejorar la calidad de vida y promover la conservación de los recursos.

Los aspectos negativos de la gestión se orientan sobre todo en los déficits para la operatización de los servicios que vayan acordes a las exigencias de la demanda, produciendo así insatisfacción que pueden jugar como factor negativo dentro del desarrollo del turismo nacional.

La entidad encargada de la gestión a nivel local en la ciudad de Chachapoyas la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Amazonas, esta es una Institución que depende administrativa y presupuestalmente del Gobierno Regional de Amazonas, técnica y normativa del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. La DIRCETUR es responsable de la implementación y ejecución de políticas en Comercio Exterior, Artesanía y Turismo en la región; por ello orienta y regula estas

actividades con el fin de impulsar su desarrollo turístico sostenible de la región Amazonas.

La DIRCETUR Amazonas En los últimos años ha generado una serie de proyectos actividades y obras para el fortalecimiento de la actividad turística, considerando que esta es una actividad de crecimiento continuo en la región y que su proyección a futuro es positiva. Los impactos de estas acciones han influido de manera positiva y negativa generando una serie de consecuencias que se ven reflejadas en la actualidad y que requiere ser fortalecidas para mejorar la competitividad del destino. Teniendo presente esta realidad problemática, se formuló el siguiente problema: ¿Qué impactos ha generado la gestión del DIRCETUR Amazonas en la actividad turística de la ciudad de Chachapoyas como centro de distribución del destino Amazonas del 2010 al 2015?

La justificación de la tesis se fundamenta en cinco aspectos fundamentales que son: **Justificación Teórica:** La investigación buscó generar nuevos conocimientos relacionados a los enfoques de planificación turística y los impactos que pueden producir en esta actividad para poder mitigar la externalidad negativa e incrementar los positivos y que contribuirán a un desarrollo del turismo. Esta investigación ha sentado bases para futuras investigaciones relacionadas a proponer alternativas de mitigación de impactos y a mejoras de la gestión del DIRCETUR de acuerdo a su misión y funciones inherentes.

**Justificación Económica:** desde el punto de vista económico la investigación se justifica en que con ella ha permitido identificar los impactos económicos positivos y negativos que permita a futuras investigaciones plantear estrategias de solución. Estos impactos pueden el incremento del dinamismo económico y del ingreso per capitán y los impactos negativos pueden en su empleo y sus consecuencias.

**Justificación Social:** La identificación de los impactos negativos y positivos en la tesis ha sentado base para mitigar la satisfacción del cliente, la inadecuada recepción entre comunidad receptora y turista y la relación entre la superestructura, los prestadores de servicio y la comunidad receptora.

**Justificación Ambiental:** Con la tesis ha identificado los impactos que puede estar ocasionando la gestión del DIRCETUR en el cuidado del medio ambiente ligado a la actividad turística para poder ser replanteados y mitigados de una manera planificada.

## **II. OBJETIVOS**

### **2.1 Objetivo principal**

Realizar un diagnóstico de los impactos de la gestión del Dircetur Amazonas en la actividad turística de la ciudad de Chachapoyas, del 2010 al 2015.

### **2.2 Objetivos específicos**

Analizar los planes y documentos de gestión del Dircetur del 2010 al 2015.

Conocer la opinión de asociaciones y prestadoras de servicio turístico de la ciudad de Chachapoyas sobre la gestión del Dircetur y sus impactos en la actividad turística de la ciudad de Chachapoyas del 2010 al 2015.

Identificar los impactos de la gestión del Dircetur Amazonas en la actividad turística de la ciudad de Chachapoyas, del 2010 al 2015.

### III. MARCO TEÓRICO

#### 3.1. Antecedentes

##### **Antecedentes internacionales**

Ornés, (2013), en su tesis **“La gestión pública del turismo en el distrito metropolitano de caracas. Fortalezas, debilidades y nuevos desafíos”** realizada para obtener el título profesional de Diplomado en Políticas Públicas y en Gestión Municipal del Turismo; de la Universidad Simón Bolívar, Venezuela. La presente investigación tiene como objetivo identificar las fortalezas y debilidades del proceso de gestión pública del turismo del distrito Metropolitano de Caracas, a la luz de activar aquellos cambios que sean necesarios para lograr su potenciación desde la óptica del turismo urbano, del desarrollo urbano local y el fortalecimiento del proceso de descentralización venezolano. Para ello, se desarrolló una investigación de tipo exploratoria - descriptiva, con bases teóricas en las áreas de gerencia, ciudad, planificación, gestión pública y turismo; y una metodología fundamentada en la recolección y registro sistemático de la información; proceso que permite identificar coincidencias entre los diferentes actores locales para la construcción de una visión compartida de la ciudad y proponer una nueva estrategia de gestión turística fundamentada en la planificación, el desarrollo social y económico, la inversión y proyectos, y el mercadeo; a ser institucionalizada en todos los niveles del gobierno (local, regional y nacional). Ante los resultados obtenidos, debe abogarse por la formulación de un Plan Estratégico de Turismo para el distrito Metropolitano, que oriente las intervenciones tanto públicas de los cinco municipios de la ciudad de Caracas, como privadas, y reconozca al turismo más allá del simple ocio o del evento puntual de mercadeo anual de la capital. En consecuencia, se justifica la búsqueda de una coordinación de la Gestión Pública del Turismo para Caracas, aplicable para cualquier Área Metropolitana; que se fundamenta en la visión compartida e imagen de ciudad (generación de producto), construida por los actores consultados y que se resume de la siguiente manera: “Caracas, ciudad cosmopolita, concentradora de actividades, servicios y valores culturales competitivos, que le ofrece al turista y al ciudadano un espacio con alto nivel de calidad urbana y ambiental

para el intercambio, el encuentro, la memoria y el disfrute”. Como conclusión tenemos: la investigación realizada permite señalar que las municipalidades de Chiloé a través de sus Unidades de Turismo sólo realizan una gestión básica y con escasa responsabilidad en materias de planificación, ordenamiento y gestión de la actividad turística tanto comunal como provincial. Los aspectos más deficitarios se relacionan con la alta rotación e inestabilidad laboral del profesional a cargo de la Unidad de Turismo, el escaso presupuesto y dotación de recurso humano de las mismas. Ninguna Municipalidad de Chiloé cuenta con una Dirección de Turismo, siendo esta la figura ideal en su orgánica interna pues al estar en el mismo nivel jerárquico municipal se establece una comunicación horizontal con las demás direcciones y directa con la autoridad alcaldía, mayor participación en la toma de decisiones, involucramiento en los procesos de planificación del desarrollo comunal, además de asegurar la dotación de recursos económicos y de personal fundamentales para una buena gestión. También es relevante la carencia generalizada de estudios y estadísticas sistemáticas del sector, un sistema de información turística muy incipiente y de poca cobertura, falta generalizada de instrumentos de base para la planificación turística pudiendo ser estos la principal herramienta a utilizar para la ordenación y zonificación de actividades turísticas en su territorio.

Martínez, y Escalona, (2011), en su tesis **“La gestión turística municipal en el Archipiélago de Chiloé”**, realizada para obtener el título de Magíster en Planificación y Gestión Territorial. Universidad Católica de Temuco, Chile; tiene como objetivo general: realizar una primera evaluación de la gestión turística municipal del archipiélago de Chiloé mediante la comparación de las competencias teóricas y reales en planificación y ordenación de la actividad con el objeto de orientar la gestión turística local para una mayor competitividad territorial. La investigación fue de carácter exploratoria descriptiva para lo cual se plantean cinco fases: planteamiento del problema, construcción del modelo teórico, determinación de la población objeto de estudio y la muestra correspondiente, codificación y obtención de datos y análisis de los resultados. Como resultados se tienen lo siguiente: Se afirma que las municipalidades son las responsables de asegurar la participación de la

comunidad en el progreso económico, social y cultural de su comuna debiendo intervenir tempranamente en el desarrollo del turismo comunal para que éste se transforme en una actividad permanente y sustentable, tanto desde el punto de vista ambiental como económico. La realidad de cada municipio de Chiloé es distinta, no sólo por el tamaño de su estructura orgánica, sino también por otros factores como las características de la comuna, la capacitación y profesionalización del personal, las prioridades que el Alcalde y el Concejo Municipal consideren en su gestión y los recursos financieros disponibles. La inestabilidad del personal y el escaso respaldo de la información que manejan las Unidades de Turismo conlleva a que durante la continua rotación de coordinadores se extravíe la información, es así como al asumir un nuevo Coordinador, en la mayoría de los casos, este debe volver a realizar el inventario turístico de su comuna y por ende no se maneja un banco con información histórica. La investigación realizada permite señalar que las municipalidades de Chiloé a través de sus unidades de turismo sólo realizan una gestión básica y con escasa responsabilidad en materias de planificación, ordenamiento y gestión de la actividad turística tanto comunal como provincial. Para lograr una gestión eficiente, es necesario que el destino turístico requiera conformar una estructura de gestión público-privada con capacidad para impulsar programas y proyectos orientados a un propósito central: satisfacer las expectativas de la demanda turística.

### **Antecedentes nacionales**

Beltrán, (2011) en la tesis titulada **“Impulso de la Gestión Turística e Imagen Regional para el Desarrollo De Ayacucho”**, investigación desarrollada en la Escuela profesional de Administración, Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos de la Universidad de San Martín de Porres. En esta tesis se planteó como objetivo general identificar qué elementos potenciales podemos administrar en Ayacucho para impulsar el turismo y que esta actividad se constituya como herramienta de desarrollo económico, social y cambio a una imagen positiva para la región. La presente investigación utilizó un diseño exploratorio cualitativo, ya que los temas propuestos no han sido abordados a profundidad y este diseño permitió un estudio profundo del

comportamiento de las variables propuestas. La tesis concluye en lo siguiente: La gestión turística de Ayacucho no se está trabajando desde el enfoque de la actividad comercial ya que a pesar de la marcada temporalidad no se está trabajando para hacer a la región más atractiva al turismo todo el año. Hay una grave deficiencia en la difusión turística hecho que la afecta en la afluencia turística de la región Ayacucho no está considerado dentro de los destinos turísticos potenciales de nuestro país y es allí donde estamos perdiendo una gran oportunidad de desarrollo regional y oferta turística exportable a nivel nacional. Las principales actividades económicas que se activarían con el turismo bien administrado serían las actividades terciarias, intangibles derivador del turismo como venta de servicios, asimismo se dinamizan las actividades primarias de extracción y secundarias de transformación al incrementarse la demanda turística. Esta investigación concluye que el aspecto más conocido de Ayacucho son sus iglesias, este atributo ha hecho que la ciudad solo sea atractiva al turismo en Semana Santa. La investigación demostró que la región Ayacucho proyecta una imagen de inseguridad y desconfianza hacia los turistas nacionales y extranjeros debido a los sucesos acontecidos en la época del terrorismo lamentablemente aun es un estigma que peca sobre la ciudad.

Pérez, (2011) en la tesis **“El turismo y su influencia en el desarrollo socio económico de la población del distrito de Ticaco, provincia de Tarata, Periodo 2007- 2010”**. Investigación desarrollada en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Comercial, Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann. Esta tuvo por objetivo determinar si la gestión turística municipal influye en el desarrollo socio económico de la Población del Distrito de Ticaco. A partir de un enfoque y método inductivo/ deductivo se identificaron los principales hechos estilizados en la gestión turística municipal y el desarrollo socio económico, en un estudio no experimental, transversal y descriptivo, explicativo. Para la obtención de los datos se utilizó el paquete estadístico SPSS 20 y el Excel. Se llegaron a las siguientes conclusiones: que la gestión turística de la Municipalidad Distrital de Ticaco tiene una influencia poco favorable en el

desarrollo socio económico de la población de dicho distrito, debido a que no se realiza un adecuado seguimiento y control de las etapas de planificación turística y resultados. Asimismo, no existe una óptima coordinación, no se promueve la participación eficiente de la comunidad, y existe un escaso apoyo al sector empresarial. Además, se evidencia, una inadecuada capacitación para impulsar el desarrollo del turismo en el referido distrito. La gestión turística de la Municipalidad Distrital de Ticaco es poco eficiente, ya que no existe un adecuado seguimiento y control de las etapas de la planificación turística y de sus resultados. Además, persiste una insuficiente coordinación con entidades del sector público y privado para impulsar el desarrollo del turismo en el distrito y se denota también, una escasa promoción para la participación comunitaria, a través de reuniones de información y consulta a la comunidad sobre las actividades de desarrollo turístico, a veces se informa oportunamente sobre los objetivos municipales dirigidos a desarrollar la actividad turística del distrito a la población. Finalmente, no respalda óptimamente las iniciativas empresariales para el desarrollo de la actividad turística, y escasa capacitación a la población sobre el tema en cuestión. El desarrollo socio económico en el distrito de Ticaco es regular, ya que se observa que los pobladores consideran que su nivel de ingresos no es muy bueno, por lo que se sienten poco satisfechos con respecto a su calidad de vida, acceso a otros servicios públicos, y además, no les permite alcanzar una mejor educación y servicios de salud. Asimismo, afirman que las condiciones de sus viviendas son poco adecuadas, su calidad de alimentación es regular y finalmente, los pobladores aseveran que en cierta medida el turismo los beneficia económicamente.

### **Antecedentes regionales**

Ordoñez, (2012), en la tesis **“Impacto Turístico para la generación de empleo en el Distrito de Huancas”**, investigación desarrollada en la Escuela profesional de Turismo y Administración de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas; para el cual se formuló el siguiente objetivo: Determinar el impacto turístico para la generación de empleo en el distrito de Huancas, llegando a las siguientes conclusiones: los últimos años el Perú ha recibido más de US\$ 9 mil millones en gastos de turistas extranjeros a

pesar de la crisis internacional, el Perú recibió 2,2 millones de visitantes en 2010 lo que se representa un aumento del 4% a 2009, el turismo genera empleo pero en muchas ocasiones para la población local es un empleo estacional poco perceptible, el turismo impulsa algunas actividades productivas como la constitución pero también pone en peligro otras tradiciones como hemos visto en el caso de la agricultura, el impacto del turismo para la generación del empleo en Huancas es mínimo porque carece de servicios directos (hoteles, restaurantes, guías), el impacto económico positivo generado es por la artesanía tanto tradicional como moderna, el impacto social generado por el turismo en Huancas es estacional solamente usando hay proyectos de inversión pública, se aprecia un impacto negativo en cuanto al cambio de actividad cotidiana de agricultores o artesanos por la migración a la ciudad para volverse maestros de obra u obreros de construcción civil, el deterioro del patrimonio cultural permanente genera un impacto cultural negativo, las autoridades Regionales y Municipales no dan mucha importancia a la inversión en la actividad turística, la venta de artesanía ha incrementado por la cercanía a la ciudad y por el incremento de turismo en Chachapoyas, la basura genera impacto negativo con relación al medio ambiente.

Humblocho, (2012). En la tesis **“El Turismo y su Impacto Socio Económico en el Distrito de Leymebamba- Provincia de Chachapoyas-Región Amazonas”**, investigación desarrollada en la Escuela profesional de Turismo y Administración de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas. Tiene como el problema de investigación ¿Qué impactos socio económicos genera el turismo en el distrito de Leymebamba?, proponiéndose llegar al siguiente objetivo: Identificar los impactos socio económico generados por el turismo en el distrito de Leymebamba 2012, la tesis concluye con las siguientes conclusiones: el territorio de influencia donde se ubica la localidad de Leymebamba cuenta con fortalezas desde el punto de vista de atractivos el cual motiva viajes con fines turísticos, en estos están ligados a vivenciar el modo de vida de la comunidad así como también realizar distintas actividades turísticas ligadas al turismo, la implicancia del turismo se debe a la presencia de manifestaciones culturales y a los recursos turísticos que posee el

distrito de Leymebamba como la laguna de los cóndores y el museo comunitario, los cuales son los más representativos de la zona, analizando el impacto del turismo en los hogares del lugar, en términos de los niveles de ingreso generado comparada con otros segmentos laborales se ha visto que la actividad turística es el tercer sector después de la agricultura y la ganadería que genera más ingresos a la comunidad, como se ha expresado la actividad turística además ha tenido un afecto muy importante en el empleo y el mercado de trabajo de la zona, pues lo ha modificado y dinamizado con ello ha generado puestos de trabajos directos e indirectos que permite a la población ocupada en el sector obtener ingresos para su sustento y el de sus familiares, No existe un perfil de turista nacional y extranjero que visita el distrito de Leymebamba para determinar cuál es el tipo de turista que arriba a visitar dicha zona, el cual es importante para percibir cuáles son sus necesidades y expectativas en cuanto al turismo, en síntesis la actividad turística en esta zona ha remodelado la convivencia en general de esta comunidad y continuara configurado una cotidianidad distinta según sea la distancia y expresión que siga presentando el turismo.

### **3.2. Base teórica**

#### **Teoría del enfoque sistemático**

Estudia los elementos o componentes de los sistemas y sus interrelaciones con el ambiente. Es decir que el enfoque sistémico invita a estudiar la composición, el entorno y la estructura de los sistemas de interés. El enfoque sistémico, además de enseñamos a identificar grupos de elementos que podemos clasificar como subsistemas de acuerdo a su función, también nos permite distinguir las características comunes a todos los sistemas que podemos encontrar en la realidad. Dos de estas características comunes son: la estructura y el funcionamiento.

La primera se relaciona con la organización en el espacio de los elementos del sistema, y la segunda con los fenómenos que dependen del tiempo.

#### **Características o aspectos estructurales de un sistema**

Son aquellas que tienen que ver esencialmente con la organización o distribución en el espacio de los elementos que los componen. Los aspectos

estructurales pueden diferenciarse como los componentes de todo sistema que son esencialmente estáticos:

### **Los Elementos:**

Todos los sistemas están formados por elementos. Estos elementos o componentes pueden ser de distinto tipos y se pueden agrupar de muchas formas de acuerdo a su función dentro del sistema.

Por lo tanto:

Los elementos son los componentes de un sistema.

Los elementos pueden ser representación o conceptualización de características de la realidad.

Los elementos pueden a su vez ser sistemas (subsistemas).

Los elementos pueden ser no vivientes o vivientes (en muchos casos combinación de ambos).

Hay elementos que entran al sistema: las entradas.

Hay elementos que dejan el sistema: las salidas o resultados.

Como ejemplo de elementos podemos mencionar: las moléculas de una célula; los alumnos de una escuela; las máquinas de una fábrica; las mercancías; el dinero; etc. (Goncalvez, 2014).

## **Teoría administrativa**

### **La administración científica (1903)**

Autores principales:

Frederick Winslow Taylor, Henry Lawrence Gantt, Frank Bunker Gilbreth, Harrington Emerson, Henry Ford

Énfasis:

Organización Racional del trabajo: Análisis de los tiempos y movimientos: Eliminar movimientos inútiles en el trabajo y estudiar el modo en que debe realizarse cada trabajo. Selección científica de los trabajadores. Dar a los obreros instrucciones técnicas de cómo deben realizar el trabajo: entrenarlos adecuadamente. Estudio de la fatiga humana. División del trabajo y especialización del obrero, entrenar al trabajador tanto en la preparación y control de su trabajo como en su ejecución. Diseño cargos y tareas. Incentivos salariales y premios de producción: dividir proporcionalmente los ingresos que

resulten del aumento de producción. Concepto de Homus Económicus. Condiciones ambientales de trabajo. Racionalidad del trabajo. Estandarización de métodos y máquinas. Supervisión funcional.

- **Principios de Taylor**

De planeación: Se debe sustituir la improvisación por la planeación.

De la preparación: Se debe seleccionar científicamente a los trabajadores.

Del control: Es necesario cerciorarse de que se logren los objetivos.

De Ejecución: Distribuir diferencialmente las atribuciones y responsabilidades.

- **Principios de Ford**

De intensificación: Disminuir el tiempo de producción mediante el empleo inmediato de equipo, materia prima y colocación inmediata.

De Economicidad: Reducir el número de materia prima en transformación.

De Productividad: Aumentar la capacidad de producción mediante la especialización y la línea de montaje (Koontz & Weihrich, 2004).

### **La teoría clásica (1916)**

Autores principales:

Henri Fayol, James D. Money, Lyndall F. Urwick, Luther Gulick

Aportación:

#### **Organización formal.**

Propone que todas las empresas pueden ser divididas en seis grupo de funciones: técnicas, comerciales, financieras, seguridad, contables y administrativas.

Indica que cada función implica 5 acciones básicas: Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar. Estas acciones constituyen el proceso administrativo.

Todas las funciones implican actividades técnicas y administrativas, entre más alto se está en la jerarquía más funciones administrativas, entre más bajo más funciones técnicas.

#### **Principios de administración según Fayol:**

División del trabajo: se deben especializar las tareas y las personas para aumentar la eficiencia

Autoridad y responsabilidad: Debe haber un equilibrio entre autoridad y responsabilidad

Disciplina: se refiere al cumplimiento de las normas establecidas

Unidad de mando: Cada empleado debe recibir órdenes de un solo superior

Unidad de dirección: Solo debe existir un jefe y un plan para cada actividad que tenga un mismo objetivo.

Subordinación de los intereses individuales a los generales.

Remuneración del personal: Debe haber una retribución justa y garantizada.

Centralización. La autoridad se concentra en la cúpula de la jerarquía (Aguilar, 2013).

### **Teoría Clásica de la Gestión**

La teoría clásica de la gestión es un pensamiento de gestión en el que los desarrolladores de la teoría excavaron en encontrar la mejor manera para los trabajadores a realizar sus tareas.

La teoría clásica de la gestión se separa en dos ramas primarias; la clásica administrativa y las ciencias clásicas.

La teoría administrativa clásica se concentra más en cómo se puede estructurar la gestión para obtener la mejor productividad.

Henri Fayol, que es una figura activa en teoría de la administración, a creadas teorías de gestión diferentes que fueron más enfocadas a la capacidad, como la producción de un camino unificado entre los administradores, la disciplina y la centralización.

Otras teorías de administración se concentran en construir la confianza del equipo, como hacer una base de equidad, trabajo en equipo y con iniciativa.

Por otro lado, la clásica teoría científica se origina en el estado mental de intentar mejorar la productividad científica.

Los teóricos utilizan métodos mecánicos para la organización y el trabajo para obtener productividad y eficiencia.

Algunas de las habilidades principales de la teoría científica clásica contienen los métodos clásicos de una obra de creación y separar el trabajo entre empleados con iguales.

La teoría clásica de la gestión fue desarrollada a finales del siglo XIX.

Se convirtió en muy conocida en la primera mitad del siglo XX, como instituciones trataron de comprender los problemas de gestión industrial, que contenía la especialización, buena calidad, eficiencia, gestión y reducción de costos. Después de la evolución de la teoría de la administración del negocio clásico, otras teorías relacionadas tomaron forma para lograr el éxito del negocio. Por lo tanto, las nuevas teorías de gestión y organización tienen sus raíces en la teoría clásica de la administración de negocios. La ventaja superior de la teoría clásica de la gestión es crear un método sobre cómo administrar y operar la teoría y el negocio. Palacios (Bañegil, 2014).

### **3.3. Definición de términos básicos**

#### **Gestión:**

Actividad profesional tendiente a establecer los objetivos y medios de su realización, a precisar la organización de sistemas, a elaborar la estrategia del desarrollo y a ejecutar la gestión del personal (Rementeria, 2008).

En términos generales los conceptos de administración, gerencia y gestión, son sinónimos a pesar de los grandes esfuerzos y discusiones por diferenciarlos. Lo esencial de los conceptos administración, gestión y gerencia está en que los tres se refieren a un proceso de "planear, organizar, dirigir, evaluar y controlar" (Koontz ,2000).

#### **Gestión Pública:**

Una institución es una cosa establecida o fundada. Se trata de un organismo que cumple con una función de interés público (Pérez & Gardey, 2013).

#### **Impacto:**

Es un cambio social permanente en la condición de las personas con quienes trabajamos o en la del medio ambiente en el que actuamos (suelos, agua, bosques, animales, flores, plantas, ríos etc.). Es un cambio en las condiciones

de acceso y de control en las personas o grupos de personas, y en las condiciones del medio ambiente, que aumenta o disminuye sus posibilidades de subsistir y de reproducir (Valverde, 1998).

### **Impactos del Turismo:**

Para abordar una cuestión tradicionalmente entendida como esencial y que ha originado un amplio y profuso debate en el campo académico todavía lejos de finalizar, deberíamos comenzar por plantear un marco tipo de efectos del turismo, que comprenda tanto la dimensión económica del turismo como la sociológica y la ambiental, de manera que sea posible contemplar en panorámica el conjunto de efectos e impactos que la actividad turística provoca en el territorio (Vasquez, 2003).

### **Turismo:**

"Según la Organización Mundial de Turismo de las Naciones Unidas, el turismo comprende las actividades que realizan las personas (turistas) durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros motivos" (OMT, 1998).

### **Flujo Turístico:**

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

### **Documentos de gestión:**

Es aquello que hace posible organizar, presentar y gestionar información relativa a un hecho, una persona o una temática determinada (Buckland, 1998).

**Diagnóstico:**

Este término hace referencia a diagnosticar: recabar datos para analizarlos e interpretarlos, lo que permite evaluar una cierta condición (Perez, 2012).

**Programa:**

Es un conjunto de instructivos que son impartidos hacia el Ordenador indicando las instrucciones que incluyen el paso por paso para poder llegar a un resultado determinado, debiendo para ello tener una organización específica y seguir los pasos de una estructura, teniendo entonces predefinidas una serie de acciones que son seguidas para obtener el resultado esperado (Ralph, 2003).

**Dirección regional de turismo Dircetur:**

La Dirección regional de turismo (Dircetur), órgano de línea de segundo nivel organizacional, responsable de proponer y ejecutar la política organizacional, responsable de proponer y ejecutar la política regional de la actividad turística, en el marco de la política nacional de turismo; así como calificar y supervisar a los prestadores de servicios turísticos, de conformidad con las normas y reglamentos expedidos por el ministerio de comercio exterior y turismo, así como ejecutar la política regional de turismo sostenible en materia ambiental, dependiente de la dirección regional (Dircetur-Cusco, 2015).

**Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (Mincetur 2014):**

El Ministerio de Comercio Exterior y Turismo del Perú o Mincetur, es el Ministerio encargado de los temas de comercio exterior del Estado Peruano y la promoción del turismo en el Perú. La actual Ministra de Comercio Exterior y Turismo es Magali Silva Velarde-Álvarez (Mincetur, 2014).

**Superestructura turística:**

Superestructura del Turismo es el conjunto de organismos públicos y privados que regulan, fomentan y/o coordinan la actividad turística. En otras palabras, es la compleja organización que permite armonizar tanto la producción y venta de servicios como las relaciones resultantes de la práctica del turismo (García, 2009).

### **Institución de Turismo**

Una oficina de turismo, oficina de información turística o centro de información turística es la organización encargada de proveer información a los turistas potenciales y turistas que visitan un determinado lugar con el fin de facilitar su decisión de viajar, facilitar su estadía y disminuir el riesgo de experiencias negativas durante su viaje, influyendo positivamente en la imagen del destino turístico. La oficina de turismo suele ser de carácter público y sin fines de lucro, dependiente de organismos públicos con el fin de mantener la neutralidad y calidad de la información, sin cesamientos comerciales.

La información otorgada incluye datos de contacto de prestadores de servicios turísticos (oferta turística: alojamientos, agencias de viajes, guías, restaurantes, transportes y otros como hospitales, cabinas de Internet y teléfonos, vacunas), atractivos, lugares, eventos y actividades de interés, horarios de atención, tarifas, rutas, sugerencias de seguridad y otros datos relevantes para el turista. Las oficinas de turismo suelen proporcionar materiales informativos gratuitos como mapas, planos y folletos, postales, afiches, videos, listados de empresas registradas y otros materiales de interés (García, 2009).

### **Destino Turístico:**

El destino turístico se define como un espacio geográfico determinado, con rasgos propios de clima, raíces, infraestructuras y servicios y con cierta capacidad administrativa para desarrollar instrumentos comunes de planificación. Este espacio atrae a turistas con productos perfectamente estructurados y adaptados a las satisfacciones buscadas, gracias a la puesta en valor y ordenamiento de los atractivos disponibles, dotados de una marca que se comercializa teniendo en cuenta su carácter integral (Bull, 1994).

### **Planificación turística:**

Podemos concebir la planificación turística como un instrumento que busca definir las condiciones generales de desarrollo turístico de un territorio en un plazo de tiempo amplio (Vasquez, 2003).

#### IV. MATERIAL Y MÉTODOS

##### 4.1. Objeto de estudio

El objeto de estudio es la gestión de la Dircetur.

##### 4.2. Variable de estudio

**Variable 01:** Gestión del Dircetur

**Variable 02:** Impactos en la actividad turística

##### 4.3. Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSION	INDICADOR
<b>Independiente</b> <b>Impactos en la actividad turística</b>	Externalidades que se produce en una comunidad receptora producto de la operativización del turismo y que pueden ser positivos o negativos	Los flujos turísticos, datos sobre las inversiones del Dircetur en la actividad turística, la opinión de los turistas sobre la actividad. (Tienes estos datos)
<b>Dependiente</b> <b>Gestión del Dircetur</b>	Instrucción pública de carácter regional que gestiona, promueve y operativiza la actividad turística en la región Amazonas acorde a sus actividades y funciones específicas	Diferentes documentos de gestión existentes en el Dircetur del 2010 al 2015 los perfiles de proyectos realizados y el informe final de la ejecución de los mismos. Opinión de los actores sobre la gestión del DIRCETUR en la actividad turística

##### 4.4. Tipo de estudio

De acuerdo a la orientación: Básica

De acuerdo a la técnica de construcción: Descriptiva

#### 4.5. Diseños de la investigación

Es una investigación descriptiva retrospectiva de una sola casilla



**Donde**

**M**= Muestra

**O**= Población

#### 4.6. Población

**P1**= Prestadores de servicios turísticos

**P2**= Funcionarios y autoridades del DIRCETUR

#### 4.7. Muestra y muestreo

**Muestra:**

$$N = \frac{(NZ^2 P(Q))}{(N-1) E^2 Z^2 P(Q)}$$

$$N = 150 (1.962) (0.25)$$

$$149 (0.052) + 1.962 (0.25)$$

$$N = 144.06$$

$$0.3725 + 0.9604$$

$$N = 144.06$$

$$1.3329$$

$$N = 108.08$$

**Muestreo:**

Será al azar

#### 4.8. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Para la elaboración de la tesis se utilizó el método científico, enfocado a las ciencias sociales, a la que pertenece el turismo y la temática objeto de estudio; para ello se hizo uso de los siguientes métodos:

**Métodos inductivo y deductivo:** Estos fueron utilizados en diferentes etapas del proceso de investigación, siendo la primera la etapa de gabinete, donde se elaboró el proyecto de investigación, basado en una prospección previa que evidenciaba la

existencia de impactos positivos y negativos, producto de la gestión de la Dircetur – Amazonas. El método permitió el acopio de información secundaria, de fuentes bibliográficas que permitieron elaborar el marco teórico de la investigación. Para el acopio de información se utilizó la técnica del fichaje que permitió el registro textual de información que posteriormente fue citada en presente tesis.

En una segunda etapa en la que utilizó este método fue la articulación del informe de tesis, donde permitió agrupar de manera sistémica la información primaria y secundaria sobre los impactos de la gestión de la Dircetur en la actividad turística.

**Método descriptivo:** Este método se constituyó en la base de la investigación, considerando que esta es de tipo descriptiva y ha permitido describir los resultados de la investigación de manera objetiva, mostrando los impactos que ha producido la gestión de la Dircetur en los años materia de estudio. Las técnicas utilizadas con el método descriptivo fueron las entrevistas a los funcionarios y autoridades de la Dircetur, encuestas aplicadas a los prestadores de servicio involucrados en los impactos de la gestión de la Dircetur y el registro de los documentos de gestión de la Dircetur donde figura las actividades y proyectos realizadas por esta institución.

#### **4.9. Análisis de datos**

El análisis se hizo a través del Excel para la información cuantitativa y tablas en Word para los datos cualitativos. Se utilizó el método analítico que permitió obtener información sistematizada de acuerdo a los resultados obtenidos en el trabajo de campo.

## **V. RESULTADOS**

En este capítulo se muestra la información obtenida de las dos poblaciones que está compuesta la investigación y que son el Dircetur como elemento que compone la superestructura y los beneficiarios que están compuestos por la población local, prestadores de servicio y otros a los que alcanzo la gestión del órgano materia de estudio.

### **5.1. Información del Dircetur**

#### **5.1.1. Datos generales del Dircetur Amazonas**

La información que se muestra en esta parte de la investigación han sido extraídos de la memoria anual de gestión, 2011 – 2015 del Dircetur Amazonas, misma que es una fuente fidedigna donde se consigna datos oficiales y confiables para la tesis, provenientes de los diferentes documentos de gestión de la institución materia de estudio.

#### **Dirección:**

Jr. Ortiz Arrieta # 1250 - Chachapoyas.

#### **Visión:**

Perú, país exportador de una oferta de bienes y servicios con valor agregado, competitiva, diversificada y consolidada en los mercados internacionales; reconocido internacionalmente como destino turístico sostenible; donde el Comercio Exterior y el Turismo contribuyen a la inclusión social y a mejorar los niveles de vida de la población”.

#### **Misión:**

“Somos el Órgano Rector del Sector Comercio Exterior y Turismo que define, dirige, ejecuta, coordina y supervisa la política del Sector. Tenemos la responsabilidad en materia de las negociaciones comerciales internacionales, así como de la promoción, orientación y regulación del comercio exterior, el turismo y la artesanía, para lograr el desarrollo sostenible del Sector”.

La Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo (DIRCETUR) amazonas, tiene las siguientes funciones generales:

- Formular, dirigir y supervisar los planes de desarrollo institucional en armonía con la política nacional y regional.
- Supervisar el cumplimiento de la política sectorial en la dirección sub regional de comercio exterior y turismo – Bagua.
- Gestionar ante las instancias correspondientes la participación de la cooperación técnica internacional en el desarrollo de la actividad turística artesanal y de comercio exterior.
- Orientar y promover el desarrollo de las exportaciones, del turismo y la artesanía en la región en términos de eficiencia y competitividad.
- Apoyar al sector privado en la generación e identificación de nuevos productos de exportación y mercados.
- Formular estrategias y coordinaciones con las instituciones vinculadas al sector a fin de promocionar el potencial turístico de la región.
- Promover la imagen de la región como destino turístico a fin de incrementar el desarrollo turístico y artesanal.
- Proponer al Mincetur normas relacionadas con la actividad turística artesanal, así como la elaboración de directivas que faciliten el cumplimiento de reglamentos vigentes en materia de comercio, turismo y artesanía.
- Establecer acciones de coordinación con las instituciones correspondientes vinculadas a la protección y conservación del medio ambiente, patrimonio cultural y recursos naturales integrada al desarrollo turístico y artesanal, supervisando coordinadamente su cumplimiento.
- Orientar, promover y autorizar eventos feriales que conlleven al desarrollo turístico y artesanal en la región.

- Proponer ante las instancias correspondientes la declaración de zonas de desarrollo turístico prioritario, así como las zonas de reserva turística en la región.
- Promover el incremento del turismo interno y receptivo en la región.
- Promover e incentivar la inversión pública y privada en la actividad turística y afines.
- Fiscalizar y supervisar el cumplimiento de la normatividad legal emitida por la sede central del Mincetur, en el ámbito regional.
- Fomentar, incentivar y coordinar permanentemente con los gremios productores, de servicios turísticos y artesanales, acciones que permitan su fortalecimiento y desarrollo en la región amazonas.

#### **5.1.2. Objetivos generales**

- Desarrollar mecanismos que conlleven a una mejor planificación, ejecución de actividades, mejores resultados, evaluaciones mensuales y trimestrales dentro de la normatividad vigente.
- Desarrollar acciones de concertación y propuestas de desarrollo integral con los involucrados en los sectores de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía.
- Trabajar de manera aunada y concertada con las instituciones públicas, privadas para mejorar el desarrollo de la oferta exportable de la región.
- Hacer del turismo y la artesanía una actividad económica alternativa para el desarrollo socio económica de la región.

#### **5.1.3. Objetivos específicos**

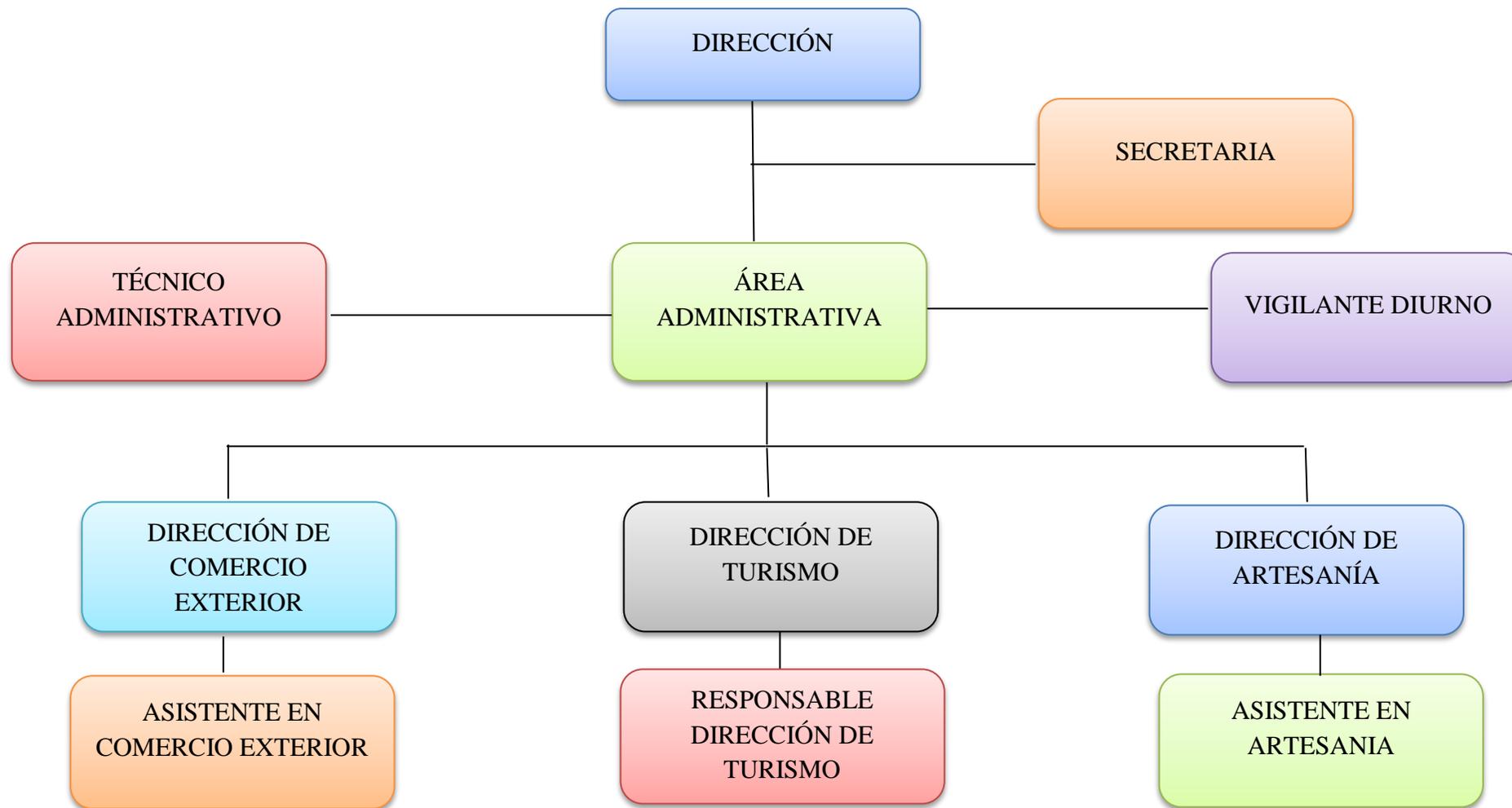
- Formular documentos de gestión que faciliten planificar, desarrollar y evaluar las actividades dentro del marco normativo vigente.
- Desarrollo de acciones, coordinaciones y acuerdos inter institucionales con instituciones públicas, privadas, gobierno locales y otros en materia de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía.
- Desarrollar planes de exportación por producto priorizado para fortalecer el desarrollo de la oferta exportable de la Región.

- Fortalecer capacidades a gremios y productores de la región respecto al mercado internacional y ampliar su capacidad de gestión comercial internacional.
- Facilitar el acceso al financiamiento a los diferentes actores de las cadenas exportadoras.
- Mejorar la calidad de los servicios turísticos en el ámbito regional, brindando asistencia técnica, capacitación y la aplicación oportuna de la normatividad vigente.
- Proponer y desarrollar circuitos, rutas y productos turísticos que puedan convertirse en ejes del desarrollo regional.
- Desarrollo de una nueva estrategia de promoción turística mediante el aprovechamiento de las potencialidades regionales.
- Desarrollar un adecuado asesoramiento para la presentación de información estadística, recopilación de información, aplicación de encuestas y otros que sirvan de base para la formulación de proyectos de inversión pública y privada.
- Proponer, organizar y ejecutar acciones de protección, facilitación y conciencia turística en coordinación con la Dirección Regional de Educación, Cultura y Policía Nacional.
- Promover y Desarrollar la actividad artesanal en estrecha coordinación con los gremios e instituciones involucradas en el sector.
- Fomentar y promover la organización y formalización de los productores y el fortalecimiento de los gremios artesanales.
- Fomentar la organización y participación de eventos feriales a fin de buscar oportunidades comerciales.
- Promover la calidad, la productividad, el valor agregado, la imagen y la diferenciación de los productos artesanales de la región.

#### **5.1.4. Estructura organizacional del Dircetur**

El Dircetur es una de las direcciones que pertenece al Gobierno Regional de Amazonas y se encuentra estructurada de la siguiente manera.

Figura N: 01: Estructura organizacional del Dircetur 2015.



Fuente: Dircetur – Amazonas

### 5.1.5. Actividades realizadas por el DIRCETUR 2010 – 2015

El DIRCETUR está conformado por 3 subdirecciones y ambas desarrollan acciones de planificación, desarrollo y promoción para que contribuyen a lograr el posicionamiento del departamento Amazonas como destino turístico, promotora artesanal y logrando el comercio de sus productos fuera.

A continuación se muestra las actividades por cada subdirección.

**Tabla: N° 01: Actividades realizadas por el DIRCETUR del 2010 - 2015**

<b>Turismo</b>
-Del 2010 al 2015 se realiza el registro permanente y actualizado de los servicios turísticos (Restaurantes, Hospedajes y Agencias de Viaje); cada servicio se encuentra formalmente registrado tanto los que desean categorización y clasificación y los que no los desean.
-Del 2012 al 2015 se realiza trabajos de asistencia técnica personalizada a establecimientos de hospedaje y de alimentación, en los temas de calidad de servicio, atención al cliente tecnología, restaurante, manipulación de alimento y bebidas y housekeeping. También se realizó talleres para dar a conocer los requisitos mínimos que se deben cumplir para su formalización y categorización.
-Del 2010 – 2015 se realizó diversas campañas de sensibilización de conciencia turística siendo dos las más resaltantes: concursos de ensayos literarios “ <b>así es mi tierra</b> ” realizada el 2013 en la campaña creando campaña turística en el que se logró más de 120 estudiantes primeros puestos de Chachapoyas y Rodríguez de Mendoza conocían Kuelap icono turístico de Amazonas. Con la finalidad de fortalecer la conciencia turística Regional se ha diseñado e impreso y ambientadores para automóviles y estiquers que sean distribuido a nivel Regional.
-El Comité Consultivo Regional de Turismo de Amazonas ente consultivo, orientador y de concertación para el desarrollo del turismo en la región, paralizó sus actividades y reuniones, y se hace necesario la conformación de mesas técnicas en diferentes temáticas que permita tener una participación activa de los integrantes en las asambleas ordinarias, reuniones de trabajo y acciones que se programen.

-Creación de la PTRA (Plataforma de Turístico Rural – Amazonas): se ha logrado la unificación de asociaciones de turismo rural en una organización que intenta desarrollar una herramienta de comercialización entre asociaciones y agencias de viajes, esta plataforma está conformada por los Destinos San Pablo, Cocachimba, Leymebamba, Huancas y Kuélap. Se viene desarrollando asistencia técnica en calidad de servicio, comercialización y se participó en una pasantía a la Región San Martín para aprender y reflexionar sobre nuestra realidad actual en la actividad turística que estamos desarrollando y todos en conjunto apliquen en sus comunidades el conocimiento adquirido.

-En cuanto a promoción y difusión, se ha continuado la política de promoción en internet a través de redes sociales (Facebook), logrando un gran impacto, se participó en el Perú Travel Mart, promocionando nuestros principales íconos: “Kuelap y Gocta”, el cual va permitir incrementar el flujo turístico. Se brindó apoyo al Programa Costumbres para grabar un reportaje del Raymi Llaqta de los Chachapoyas y al programa Reportaje al Perú para grabar un reportaje denominado “Amazonas mucho más por descubrir”, en la cual se promociona Sarcófagos el Tigre, Sitio Arqueológico Tabacal, Huaylla Belén y la Ruta de Trekking Gran Vilaya.

-Del 2010 – 2015 se realizó el registro de arribos de visitantes al departamento de Amazonas teniendo como base la encuesta mensual de establecimientos de hospedajes. El 2014 ingresaron al departamento 258500 turistas entre nacionales y extranjeros.

-En octubre del 2013 se instaló el SISCERT (sistema de control estadística de recursos turísticos) bajo la administración del DIRCETUR; en la actualidad 6 recursos turísticos cuentan con esta herramienta con el fin de reportar de forma más rápida y ordenada los registros de visitantes.

En el 2013 se actualizó los lineamientos de política del Plan Estratégico Nacional y con este se elabora el PERTUR Amazonas y otros planes locales de desarrollo turístico.

-Al cerrar el 2014, se ha registrado 900 recursos turísticos en Amazonas, en sus diferentes categorías Sitios Naturales, Manifestaciones Culturales, Folclore,

Acontecimientos Programados y Realizaciones Técnicas, Científicas y Contemporáneas.

-Con Resolución Ejecutiva Regional N° 584-2012 GOBIERNO REGIONAL AMAZONAS/PR., se aprueba la creación de la Red Regional de Protección al Turista en Amazonas, y se hace necesaria la reformulación del Plan de Trabajo, con el fin de empezar a ejecutar actividades correspondientes del año 2015.

-En el 2014 se creó la plataforma de turismo rural – Amazonas (PTRA) para unificar las asociaciones de turismo rural en una organización que intenta desarrollar una herramienta de comercialización entre asociaciones y agencias de viajes; esta plataforma está conformada por los destinos de San Pablo, Cocachimba, Leymebamba, Huancas y Kuelap. A través de esta se brinda asistencia técnica en calidad de servicio y comercialización.

-Del 2013 a la actualidad se realiza promoción y difusión en el internet a través de las redes sociales (Facebook). Como parte de la promoción se ha participado en el Perú Travel Mart promocionando a Kuelap y Gocta como iconos lo cual está permitiendo el incremento de flujo turístico.

-Del 2014 – 2015 se realizan acciones para recuperar la esencia del Raymillaqta de los Chachapoyas con la participación de las comunidades, pasando de la inversión de subsidio a la inversión en promoción, teniendo como aliado estratégico a Prom Perú y al Gobierno Regional de Amazonas.

- Se trabajó e implementó del Producto Turístico “Chachapoyas: Fe, Tradición y Cultura” (2014), Kuelap Experiencia que supera tu imaginación 2015 y Gocta Naturalmente Bella 2016, que obedece a una estrategia a nivel nacional que busca impulsar el desarrollo de productos turísticos innovadores en el corto plazo que contribuya a fortalecer el desarrollo turístico de las regiones. En este contexto, para llevar a cabo la implementación del producto, se elaboró de manera participativa y consensuada el Plan de Acción, cuya mesa de trabajo es conformado por los gestores del desarrollo turístico territorial, liderado por la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo y con el involucramiento de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas y el sector privado. La implementación del producto turístico, si bien busca promover el turismo, tiene como objetivo implícito la conservación del

patrimonio histórico inmueble de la ciudad de Chachapoyas, además de despertar el interés por el conocimiento de la historia, y el fortaleciendo la identidad cultural. La intervención permitirá señalar los puntos de interés comprendidos en el city tour Chachapoyas y el pueblo alfarero de Huancas; se contribuirá a la mejora de la imagen turística del centro de la ciudad y de Huancas a través del pintado de fachadas. Se implementará capacitaciones y asistencia técnica en buenas prácticas para la mejora de la calidad en la prestación de los servicios turísticos.

- Se realizó el lanzamiento de los productos turísticos “Chachapoyas: Fe, Tradición y Cultura” (2014), Kuelap Experiencia que supera tu imaginación 2015 y Gocta Naturalmente Bella 2016, en la ciudad de Lima, teniendo como resultado el rebote en 30 medios de prensa escrita, oral y televisiva.

**Fuente:** Dircetur

### **Artesanía**

-Con Resolución Ejecutiva Regional N°576-2012-GOBIERNO REGIONAL AMAZONAS/PR, de fecha 11 de diciembre del 2012, se conforma el Consejo Regional de Fomento Artesanal – COREFAR Amazonas, como órgano de coordinación entre el sector público y privado, encargado de proponer propuestas, proyectos, estudios, así como establecer políticas y formular planes integrales de desarrollo de la actividad artesanal en el ámbito del Gobierno Regional Amazonas, pero aún hay deficiencias en cuanto a organización y trabajo de diferentes mesas técnicas en diferentes temáticas.

-En el año 2014, se ha brindado Asistencia Técnica a artesanos a asociaciones con la finalidad de evaluar su problemática, apoyándoles en su reorganización y legalización ante la SUNAT y Registro Públicos.

-Se continuo con el registro de Artesanos y Gremios en el registro Nacional del Artesano - RNA, complementariamente a ello se realizaron visitas a los artesanos dando asistencia técnica, dándoles a conocer la importancia, aspectos legales, características del mercado, modalidades de comercialización, organización de las formas de producción artesanal, estímulos, reconocimientos.

A fin de buscar mercados para la artesanía local se ha organizado eventos feriales, en la que los artesanos han logrado ventas y negocios importantes.

**Fuente:** Dircetur

### Comercio exterior

-Se debe considerarse en este diagnóstico son las características actuales relacionadas a la oferta exportable que considera dentro de la cartera de priorización de productos para propuestas de intervención solo 6 de ellos (arroz cascara, caña de azúcar, yuca, plátano, papa y café) debiendo considerar para fortalecer el desarrollo de la misma una cartera diversificada y ampliada, de nuevos productos regionales con potencial productivo y comercial (como: piña, rocoto, etc.) para la mejora de la misma. Del mismo modo la no validación hasta la fecha la guía metodológica para la formulación de PIPs relacionados a comercio no permite distinguir a las áreas de evaluación regional cuales son considerados proyectos productivos en los que no se puede intervenir; y cuales se relaciona directamente a comercio. En relación a este último MINCETUR viene trabajando este 2014 la validación de la guía metodológica para proyectos enmarcados en comercio exterior amparado en dos pilares estratégicos relacionados al fortalecimiento de capacidades de gestión de las unidades productivas y promoción comercial.

-También el área de comercio Exterior realizó las siguientes actividades: Se elaboró la Base Comercial de Información Regional, Se recopiló información para La página web de La DIRCETUR, también se realizó capacitaciones descentralizadas en Bagua, Rodríguez de Mendoza, Chachapoyas y Utcubamba. Trabajando coordinadamente durante el 2012 con Dirección de Agricultura, Producción, GIZ, Sierra Norte, Sierra Exportadora en la Organización de Ferias Locales y Regionales, se participó en el Norte Exporta, Perú Mucho Gusto, Expo Amazónica.

**Fuente:** Dircetur

## 5.1.6. Resultados de gestión anual

### 5.1.6.1. Dirección de turismo

SECTOR	INDICADORES	NACIONAL	AMAZONAS
<b>TURISMO</b>	N° de empleos generados por turismo.	1,100,000	1,172
	Arribos de visitantes Nacionales y Extranjeros.	3,718,600	368,149
	N° de emprendimientos de Turismo Rural Comunitario registrados.	72	5
	N° de prestadores de servicios turísticos registrados.	10,127	586

Fuente: Dircetur

### 5.1.6.2. Dirección de artesanía

SECTOR	INDICADORES	NACIONAL	AMAZONAS
<b>ARTESANIA</b>	N° de Asociaciones y Artesanos registrados en el Registro Nacional del Artesano.	9,000	303
	N° de eventos artesanales realizados.	4	3
	N° asistencia técnica realizado.	72	5

Fuente: Dircetur

### 5.1.6.3. Dirección de comercio exterior

SECTOR	INDICADORES	NACIONAL	AMAZONAS
<b>COMERCIO EXTERIOR</b>	Contribución de las exportaciones regionales en miles de dólares / total de exportaciones del país en miles de dólares.	\$46,224,000,000.00	\$10,520,330.18

Fuente: Dircetur

### 5.1.7. Indicadores de impacto del Dircetur

INDICADORES	2010	2015	Estado	Tipo de impacto
N° de empleos generados por turismo.	850	1,172	Crecimiento del 50%	Positivo económico social
Arribos de visitantes Nacionales y Extranjeros.	231,758	368,149	Crecimiento de un 40%	Positivo económico social
N° de emprendimientos de Turismo Rural Comunitario registrados.	1	5	Crecimiento de un 80%	Positivo social
N° de prestadores de servicios turísticos registrados.	320	586	Crecimiento de un 40%	Positivo económico social
N° de Asociaciones y Artesanos registrados en el Registro Nacional del Artesano.	270	303	Crecimiento de un 10%	Positivo económico social
N° de eventos artesanales realizados.	3	3	Se mantiene	Sin impacto
N° asistencia técnica realizado.	5	5	Se mantiene	Sin impacto
Contribución de las exportaciones regionales en miles de dólares / total de exportaciones del país en miles de dólares.	No se encontró información	\$10,520,330.18	No se puede determinar	No se determina

Fuente: Dircetur

De ocho indicadores cuantitativos identificados en el Dircetur y que han sido utilizados para medir el impacto cinco demuestran impactos positivos para el aspecto social y económico y dos se mantienen sin impacto y uno no se ha podido determinar. Se debe recalcar que los impactos positivos en cuanto al crecimiento de emprendimientos registrados y generación de empleo guardan estrecha relación con el crecimiento del flujo turístico; por la necesidad a mayor demanda se requiere ampliar la oferta.

#### **5.1.8. Proyectos**

ESTADO SITUACIONAL DE LOS PROYECTOS DE PRE INVERSION DEL AÑO 2014 - DIRCETUR AMAZONAS							
N°	CODIGO (SNIP)	DENOMINACION DEL PROYECTO Y/O ACTIVIDAD	OBJETIVOS	BENEFICIARIOS	UBICACIÓN GEOGRAFICA		SITUACION ACTUAL
					PROVINCIA	DISTRITO	
1	303646	"INSTALACIÓN Y MEJORAMIENTO DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS PÚBLICOS EN EL CORREDOR TURÍSTICO CHACHAPOYAS – LAGO POMACOCCHAS EN LA PROVINCIA DE CHACHAPOYAS Y BONGARÁ, REGIÓN AMAZONAS"	ADECUADAS FACILIDADES TURÍSTICAS EN EL ÁMBITO DEL CORREDOR TURÍSTICO CHACHAPOYAS - POMACOCCHAS. ADECUADA PRESENTACIÓN DE LOS RECURSOS TURÍSTICOS NATURALES Y CULTURALES DEL CORREDOR TURÍSTICO CHACHAPOYAS - POMACOCCHAS. EFICIENTE GESTIÓN TURÍSTICA EN EL CORREDOR TURÍSTICO CHACHAPOYAS - POMACOCCHAS	135.891	CHACHAPOYAS BONGARA	CHACHAPOYAS, HUANCAS, CHURUJA, JAZAN, FLORIDA	VIABLE
2	174885	"INSTALACIÓN DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS PARA PROMOVER LA ACTIVIDAD TURÍSTICA EN LA LAGUNA DEL PORVENIR Y CATARATA CHINÍN EN EL CORREDOR TURÍSTICO DE LOS BAGUA – PROVINCIA DE BAGUA"	ACONDICIONAMIENTO TURÍSTICO, CAPACITACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN, PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN	13.828	BAGUA	ARAMANGO	EXPEDIENTE TECNICO DEFINITIVO FORMULADO
3	79221	"MEJORAMIENTO E INSTALACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS PÚBLICOS, EN EL CIRCUITO TURÍSTICO SAN CARLOS, CATARATA DE CHINATA, CUISPES - DISTRITO DE SAN CARLOS, PROVINCIA DE BONGARÁ - REGIÓN AMAZONAS".	CONSTRUCCION E IMPLEMENTACION DEL CENTRO DE INTERPRETACION E INFORMACION TURISTICA, ACONDICIONAMIENTO DE SENDEROS ECOTURISTICOS EMPEDRADOS, CONFECCION E INSTALACION DE PANELES INTERPRETATIVOS, CONSTRUCCION E INSTALACION DE TAMBOS DE DESCANZO Y SERVICIOS HIEGIENICOS PORTATILES, CONSTRUCCION DEL MIRADOR TURISTICO, CONSTRUCCION DE UN PUENTE COLGANTE, ORGANIZACION, CAPACITACION E INVENTARIO DE FLORA Y FAUNA, DESARROLLO DE ACTIVIDADES DE PROMOCION TURISTICA	4.886	BONGARA	SAN CARLOS, CUISPES	SE ESTA ACTUALIZANDO EL EXPEDIENTE TECNICO DEFINITIVO
4	-	"INSTALACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA RUTA TURÍSTICA EN LAS PROVINCIAS DE CHACHAPOYAS - RODRÍGUEZ DE MENDOZA, REGIÓN AMAZONAS"	ADECUADAS FACILIDADES TURÍSTICAS EN EL ÁMBITO DE LA RUTA TURÍSTICA. ADECUADA PRESENTACIÓN DE LOS RECURSOS TURÍSTICOS NATURALES Y CULTURALES DE LA RUTA TURÍSTICA. EFICIENTE GESTIÓN TURÍSTICA EN LA RUTA TURÍSTICA	10 000 (APROX.).		CHACHAPOYAS, MOLINOPAMPA, SAN NICOLÁS, LONGAR, HUAMBO, SANTA ROSA, TOTORA, MILPUC Y OMIA	TDRs APROBADOS
5	-	"INSTALACIÓN DEL SERVICIO TURÍSTICOS PARA EL DESARROLLO DE ACTIVIDADES DE DISFRUTE DEL PAISAJE, TREKKING Y ECUESTRES ENTRE LOS RECURSOS CENTRO HISTÓRICO DE LA CIUDAD DE CHACHAPOYAS Y PUEBLO ALFARERO DE HUANCAS, PROVINCIA DE CHACHAPOYAS, REGIÓN AMAZONAS"	MEJORAMIENTO E INSTALACIÓN DE LAS SIGUIENTES INSTALACIONES TURÍSTICAS (SEÑALES NTERPRETATIVAS,SEÑALES INDICATIVAS, ZONA DE DESCANSO, MEJORAMIENTO DE TRAMO, CABALLERIZA, REFORESTACION; CAPACITACIÓN A PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS (GUÍAS Y ARRIEROS), LA CAPACITACIÓN EN GESTIÓN TURÍSTICA MUNICIPAL, EL FORTALECIMIENTO DE LA CULTURA TURÍSTICA, PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN.	15000 (APROX.)	CHACHAPOYAS	CHACHAPOYAS - HUANCAS	TDRs APROBADOS
6	-	"INSTALACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN LOS RECURSOS TURÍSTICOS LAGUNA DE BURLAN - CATARATA TUTUMBEROS, PROVINCIA DE BAGUA Y UTCUBAMBA, REGIÓN AMAZONAS"	ACONDICIONAMIENTO TURÍSTICO, CAPACITACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN, PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN	14000 (APROX.)	UTCUBAMBA - BAGUA	- HUANCAS	TDRs APROBADOS

Fuente: Elaboración propia

**5.1.9. Identificación de los impactos de los proyectos del año 2014 – Dircetur Amazonas en el 2017**

<b>Denominación del proyecto</b>	<b>Situación en el 2014</b>	<b>Situación en el 2017</b>	<b>Tipo de impacto</b>
Instalación y mejoramiento de los servicios turísticos públicos en el corredor turístico Chachapoyas – Lago Pomacochas en la provincia de Chachapoyas y Bongará Amazonas.	Viable	Sin ejecutar	Negativo social y económico
Instalación de los servicios turísticos para promover la actividad turística en la Laguna del Porvenir y Catarata Chinin en el corredor turístico de los Bagua- provincia de Bagua.	Expediente técnico definitivo formulado	Sin ejecutar	Negativo social y económico
Mejoramiento de instalación de servicios turísticos públicos, en el circuito turístico San Carlos, Catarata Chinata, Cuispes-distrito de San Carlos, provincia de Bongará – región Amazonas.	Se está actualizando el expediente técnico definitivo	En proceso de ejecución	Positivo social y económico
Instalación de los servicios turísticos de la ruta turística en las provincias	TDRs aprobados	Sin ejecutar	Negativo social y económico

de Chachapoyas - Rodríguez de Mendoza, región Amazonas.			
Instalación del servicio turístico para el desarrollo de actividades de disfrute del paisaje, tracking y ecuestres entre los recursos centro histórico de la ciudad de Chachapoyas y pueblo alfarero de Huancas, provincia de Chachapoyas, región Amazonas.	TDRs aprobados	Sin ejecutar	Negativo social y económico
Instalación de servicios turísticos en los recursos turísticos Laguna de Burlan – Catarata Tutumeeros, provincia de Bagua y Utcubamba, región Amazonas.	TDRs aprobados	Sin ejecutar	Negativo social y económico

Fuente: Dircetur

Los proyectos presentados en el 2014 de su totalidad en la actualidad no han presentado impactos positivos debido a que el 90% no ha sido ejecutado.

**5.2.Resultados de: Proyecto ejecutado por el DIRCETUR periodo 2012 – 2013:  
Desarrollo turístico sostenible.**

**5.2.1.Datos Generales:**

<b>Nombre del Proyecto</b>	<b>Organismo Formulator</b>	<b>Organismo Ejecutor</b>
“Desarrollo Turístico Sostenible en las Provincias de Chachapoyas Rodríguez de Mendoza Luya y Bongará”.	-Gobierno Regional Amazonas. -Gerencia Regional de Desarrollo Económico.  -Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Amazonas.	-Gobierno Regional Amazonas -Gerencia Regional de Desarrollo Económico  -Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Amazonas

**Fuente:** Dircetur

**5.2.1.2. Datos Económicos:**

<b>Monto Total del Proyecto según SNIP</b>	<b>Presupuesto del Expediente Proyecto Año 2012 y 2013</b>	<b>Financiamiento</b>
S/. 4'274,735 (Cuatro Millones doscientos setenta y cuatro mil setecientos treinta y cinco con 00/100 nuevos soles)	S/.2,682,743.40 (Dos millones seiscientos ochenta y dos mil y setecientos cuarenta y tres con 40/100 nuevos soles)	Recursos Ordinarios del Gobierno Regional Amazonas

**Fuente:** Dircetur

### 5.2.2. Componentes del proyecto

Componentes	Indicadores	Sub indicadores	Estado actual	Indicador de impacto
<b>COMPONENTE</b>	A. Acondicionamiento de los recursos turísticos en las rutas de intervención.	A1.Acondicionamiento y desarrollo del circuito turístico Chachapoyas “city tour Chachapoyas”	Sin operación	Sin impacto
		A2.Acondicionamiento y desarrollo de la ruta Chachapoyas - Luya-Valle Huaylla Belén	Por ejecutar	Sin impacto
		A3.Acondicionamiento y desarrollo de la ruta turística Chachapoyas – Levanto, Vía camino prehispánico – turismo vivencial.	Por ejecutar	Sin impacto
		A4.Acondicionamiento y desarrollo de la ruta turística Chachapoyas – Pedro Ruiz – Laguna de Pomacochas, Jumbilla.	Por ejecutar	Sin impacto
		A5.Acondicionamiento y desarrollo de la ruta turística Chachapoyas – Rodríguez de Mendoza – Laguna de Huamampata.	Por ejecutar	Sin impacto
<b>COMPONENTE B</b>	B. Mejoramiento de calidad de servicios turísticos en las	B1. Mejoramiento de calidad del servicio turístico de alojamiento.	Ejecutados	Positivos

	rutas de intervención.	B2. Mejoramiento de calidad de servicios turísticos de alimentación.	Ejecutados	Positivos
<b>COMPONENTE C</b>	C. Capacitación y asistencia técnica en turismo.	C1. Capacitación y asistencia técnica a los servicios turísticos – Chachapoyas. En la ruta definida.	Ejecutados	Positivos
		C2. Capacitación y asistencia técnica a los servicios turísticos – Luya. En la ruta definida.	Ejecutados	Positivos
		C3. Capacitación y asistencia técnica a los servicios turísticos – Rodríguez de Mendoza. En la ruta definida.	Ejecutados	Positivos
		C4. Capacitación y asistencia técnica a los servicios turísticos – Bongará. En la ruta definida.	Ejecutados	Positivos
		C5. Capacitación en desarrollo de la artesanía.	Ejecutados	Positivos
		C6. Capacitación en gestión institucional y empresarial turística.	Ejecutados	Positivos

		C7. Fortalecimiento de intercambio de experiencia en Turismo Rural (líderes comunales)	Ejecutados	Positivos
		C8. Capacitación de guías y orientadores de turismo.	Ejecutados	Positivos
<b>COMPONENTE D</b>	D. Fortalecimiento y desarrollo de productos turísticos y artesanales	D1. Apoyo a las actividades de artesanía y turismo.	Ejecutados	Positivos
		D2. Fortalecimiento de organizaciones artesanales y turismo.	Ejecutados	Positivos
		D3. Valoración y recuperación de la gastronomía local.	Ejecutados	Positivos
<b>COMPONENTE E</b>	E. Aseguramiento y búsqueda de nuevos mercados turísticos.	E1. Programa promoción Kuelap – Maravilla del Perú.	Ejecutados	Positivos
		E2. Elaboración de guías de turismo Amazonas.	Por ejecutar	Sin impacto
		E3. Elaboración de revista turística regional Amazonas.	Por ejecutar	Sin impacto
<b>COMPONENTE F</b>	E. Implementación del sistema de información turística.	F1. Equipamiento del sistema de información turística.	Por ejecutar	Sin impacto
		F2. Creación de banco de datos de información turística.	Por ejecutar	Sin impacto

		F3. Learning.	Por ejecutar	Sin impacto
<b>COMPONENTE G</b>	G. Registro, catalogación y priorización de recursos turísticos.	G1. Inventario turístico regional.	En proceso	Por determinar

Fuente: Dircetur

El proyecto de desarrollo turístico es de más grande envergadura, desarrollados en el periodo de estudio y que los impactos positivos se encuentran en la ejecución de los componentes B, C y D que han sido cumplidos a plenitud involucrando a beneficiarios en Bongará, Luya, Rodríguez de Mendoza. Los impactos negativos se deben al continuismo del proyecto y al cambio de dirección para la gestión del Dircetur.

### 5.2.3. Beneficiarios

#### **Beneficiarios directos**

Los beneficiarios directos son los Turistas que arribarán a la Región Amazonas.

#### **Beneficiarios indirectos**

Los beneficiarios indirectos del proyecto son los Servicios turísticos que conforman la planta Turística de la parte Sur del Departamento de Amazonas.

### 5.2.4. Viabilidad del proyecto

#### **1. Viabilidad técnica**

El perfil se establece en base a criterios técnicos según los lineamientos establecidos en la Política de Desarrollo Turístico Regional y Nacional, además se ciñe a los reglamentos y pautas para inversiones públicas establecidas en el Sistema Nacional de Inversión Pública, teniendo para ello presente que las adquisiciones de bienes y servicios se rigen bajo la Ley de “Adquisiciones y Contrataciones del Estado” y su reglamento.

## 2. Viabilidad social

Mejora de las condiciones y fortalecimiento de las capacidades de la población para el aprovechamiento racional de sus recursos a través de la actividad turística. Asimismo la población y agentes inmersos en la actividad turística van adquiriendo mayor responsabilidad, conciencia y sensibilización sobre la importancia de nuestra riqueza cultural y natural para su uso sostenible.

## 3. Viabilidad ambiental

Las actividades relacionadas con el Proyecto no general Impactos Ambientales negativos ya que están diseccionados a Desarrollar la actividad turística de manera ordenada y responsable para que la actividad turística se desarrolle de forma Sostenible.

### 5.2.5. Componentes del proyecto

El proyecto estuvo compuesto por 8 componentes tubo un periodo de duración de 5 años: los componentes son los siguientes.

#### **a. Acondicionamiento del Recurso Turísticos en las Rutas de intervención**

Este componente consiste en mejorar las condiciones los recursos turísticos en las rutas turísticas donde se intervendrá, elaboración y diseño de guiones turísticos por rutas identificadas, recuperación de nuestras tradiciones, usos y costumbres, el desarrollo de actividades turísticas, recuperación de nuestra historia y pasado, articulación con otros servicios, elaboración de material turístico, sensibilización y asistencia técnica, en las provincias del sur de la región: Chachapoyas, R. de Mendoza, Luya y Bongará, tomando como centro de distribución y operación a la ciudad de Chachapoyas.

#### **b. Mejoramiento de la Calidad de Servicios Turísticos en las Rutas de Intervención.**

Este componente comprende en mejorar las condiciones de los servicios turísticos (alojamiento, alimentación, servicio de guiado, otros) en las zonas

de mayor afluencia turística ubicados básicamente en las rutas turísticas donde se encuentra focalizado el proyecto. Este componente se realizara por etapas, desde su identificación, evaluación, asesoramiento técnico, y otros, de tal manera que a futuro los servicios turísticos sean competitivos.

#### **c. Capacitación y Asistencia Técnica en Turismo**

Está orientado a la capacitación y asistencia Técnica personalizada en buenas prácticas de los agentes involucrados en el desarrollo de las actividades turísticas (hoteles, restaurantes, tours operadores, etc.), experiencias en productos turísticos, intercambien en turismo rural comunitarios.

#### **d. Fortalecimiento y Desarrollo de Productos Turísticos y Artesanales**

Componente que está orientado al desarrollo de acciones o de actividades de apoyo, fortalecimiento, investigación y/o desarrollo de actividades productivas de valor turístico y artesanal.

#### **e. Aseguramiento y Búsqueda de Nuevos Mercados Turísticos Atractivos**

Componente que busca desarrollar actividades promotoras, elaboración de material y difusión del potencial turístico inmersos en las rutas turísticas de la parte sur de la región Amazonas, articuladas el nuestro principal icono Kuelap como maravilla del Perú, orientados a buscar mercados emisores de turistas nacionales y extranjeros.

#### **f. Implementación de Sistema de Información Turística**

Consiste en mantenimiento de la Información Turística de la página Web implementada, se actualizara los inventarios turísticos y la información de la Planta turística, líneas artesanales como también una ventana para articular nuestra planta turística con actividades de promoción incluyendo los paquetes turísticos de tal manera que a través de esta herramienta de alcance mundial sirva de nexo entre los turísticas y la planta turística privada.

**g. Registro, Catalogación y Priorización de Recursos Turísticos**

Componente orientado a realizar la recopilación de la información del potencial turístico de las 4 provincias involucradas así como su jerarquización y de esta manera determinar las prioridades de intervención y mejorar la oferta turística en estas 4 provincias.

**h. Programa de Mejoramiento de Accesibilidad y Señalización Turística**

Componente que consiste en desarrollar actividades para el acondicionamiento de caminos hacia los lugares turísticos con una señalización adecuada en las rutas turísticas de teniendo en cuenta los lineamientos de sector en el área de influencia del Proyecto.

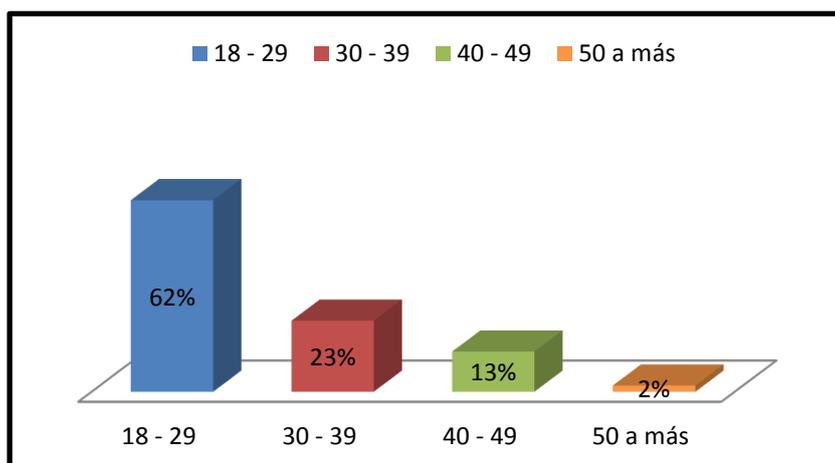
**Fuente:** Dircetur

**5.3. Resultados de la encuesta a beneficiarios del proyecto Fosetuc sobre los impactos del curso en su vida profesional o laboral.**

Fosetuc fue un proyecto de desarrollo e inversión pública financiado por el Gobierno Regional y ejecutado por la Dirección de Comercio Exterior y Turismo, durante dos periodos y estuvo dirigido al personal que labora en diferentes empresas que brindan los servicios turísticos como alojamiento, guiado turístico y alimentos y bebidas. Este tuvo por finalidad fortalecer las capacidades de este tipo de talento humano a los que se les considera de mandos medios para poder contribuir a mejorar la calidad de servicio y así consolidar a Chachapoyas y Amazonas como un producto turístico competitivo.

La información que proporcionaron los beneficiarios permitió identificar ciertas características que causaron en estos y en la actividad turística la ejecución de este proyecto como parte de la identificación de impactos y que permitió realizar el diagnóstico materia de la tesis, los resultados encontrados fueron los siguientes:

**Figura N°02: Edad**

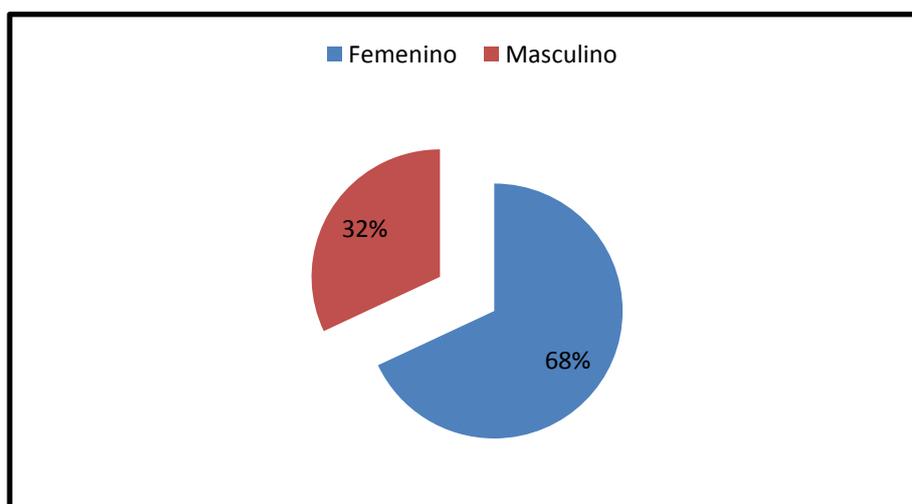


**Fuente: Elaboración propia**

Según los encuestados el 62% están en la edad de 18 a 29, el 23% de 30 a 39, el 13% de 40 a 49 y el 2% de 50 años a más.

De esta información se concluye que los beneficiarios son adultos jóvenes y relativamente jóvenes que por sus características de edad pueden ser económicamente dependientes en el caso de estudiantes e independientes a los que ya se desarrollan en la actividad turística.

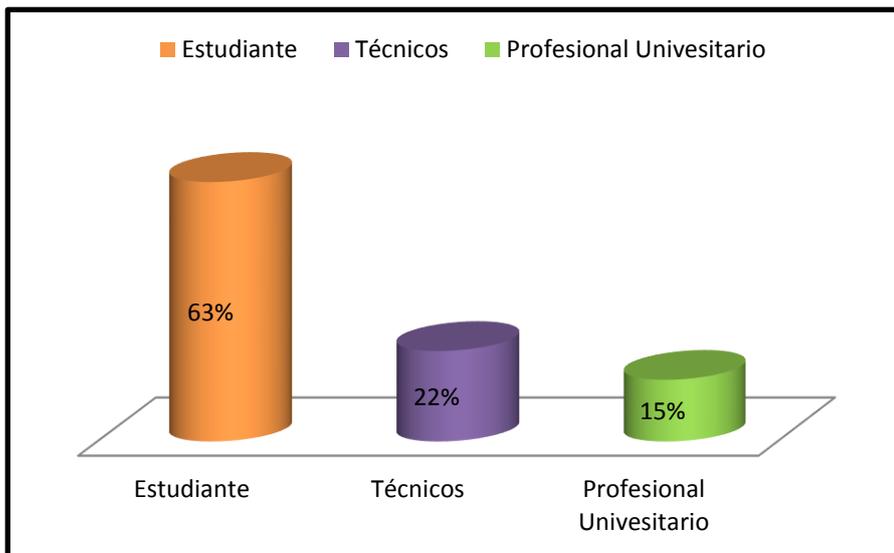
**Figura N° 03: Género**



**Fuente: Elaboración propia**

Según los encuestados el 68% son de género femenino y el 32% de género masculino. La actividad turística brinda oportunidad laboral a talento humano de ambos géneros dependiendo de las características del tipo deservicio.

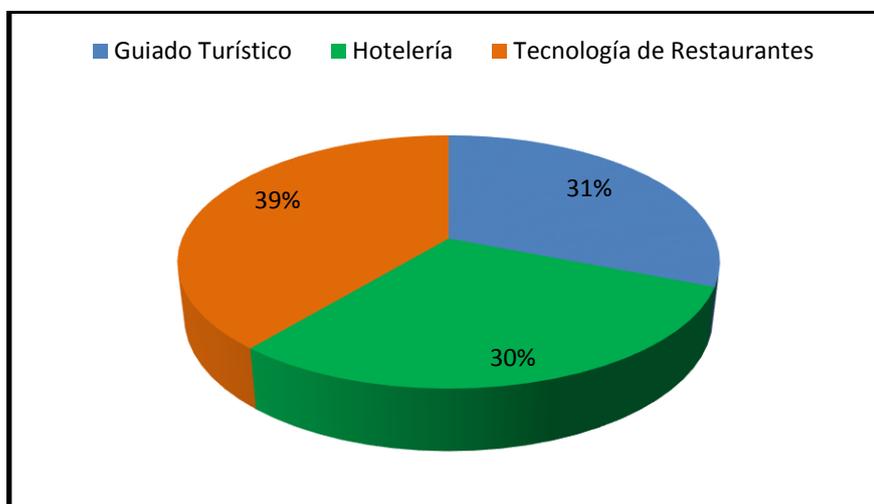
**Figura N° 04: Profesión**



**Fuente: Elaboración propia**

Según los encuestados el 63% son estudiantes, el 22% son técnicos y el 15% son profesionales universitarios. Los beneficiarios mayormente fueron estudiantes; el segmento para el que fue concebido el proyecto que es el personal técnico solo presentan un 22%; esto indica una deficiente orientación al segmento beneficiario.

**Figura N° 05: Curso seguido**

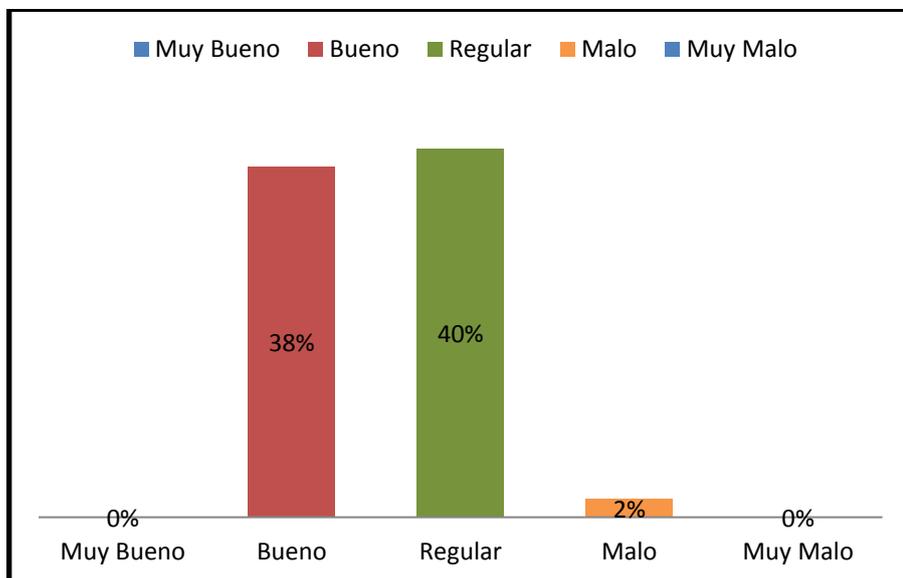


**Fuente: Elaboración propia**

Según el curso seguido el 39% tecnología de restaurante, el 31% el curso de guiado turístico y el 30% el curso de hotelería. El curso que tuvo mayor aceptación es el de tecnología de restaurantes debido a los factores como mayor oferta de servicio, mayor

interés del talento humano por este tipo de empleo y mejor remuneraciones en el campo laboral.

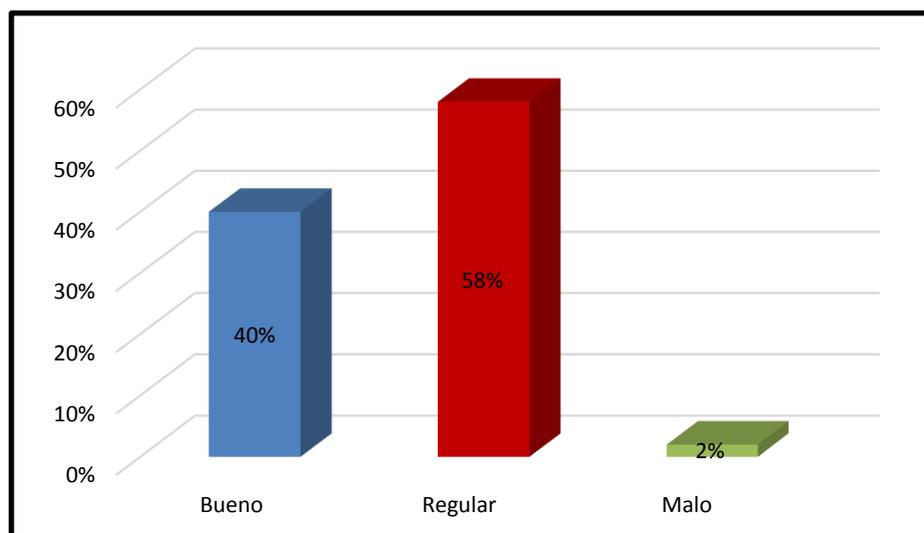
**Figura N° 06: Opinión sobre el proyecto**



**Fuente: elaboración propia**

Según la opinión sobre el proyecto el 40% opinan que es regular, el 38% bueno y el 2% malo. Los beneficiarios consideran entre bueno y regular al proyecto considerando como principal déficit a la focalización de los beneficiarios.

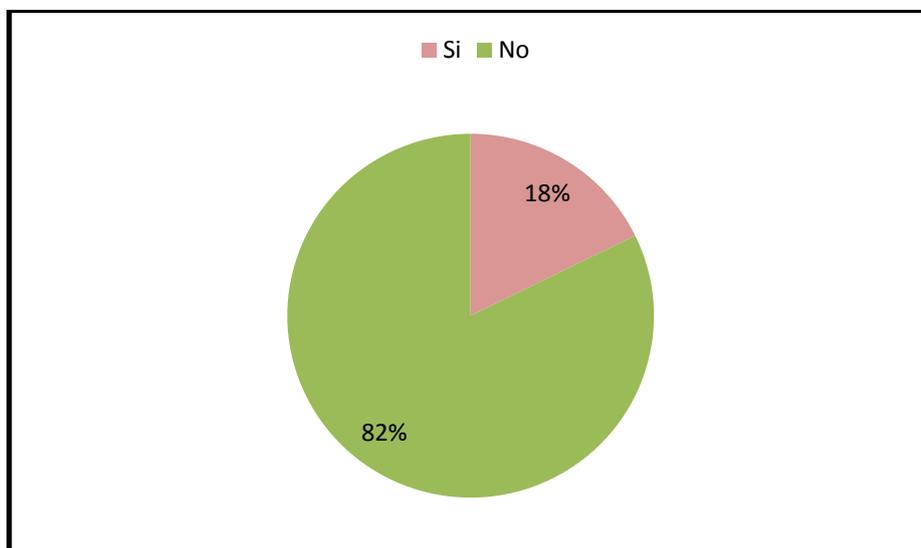
**Figura N° 07: Opinión sobre la organización del proyecto**



**Fuente: elaboración propia**

Según la opinión sobre la organización del proyecto se dice que 58% es regular, el 40% bueno y el 2% malo. Para los encuestados la organización desde el punto de vista directivo y logístico tubo ciertas deficiencias pero que se llegaron a superar.

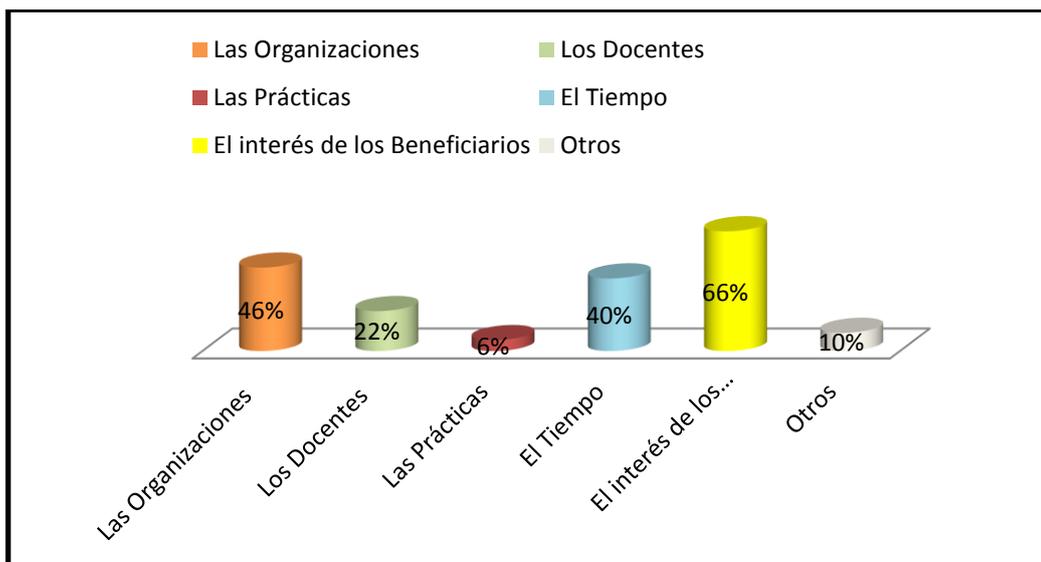
**Figura N° 08: Opinión sobre la calidad de los cursos**



**Fuente: elaboración propia**

Según la opinión sobre la calidad de los cursos el 82% dicen que sí y el 18% opinan que no. Los docentes fueron seleccionados y el estaf estuvo conformado por profesores provenientes de otras ciudades y especialistas según el tema y el segundo grupo de docentes que formaron parte del proyecto pertenecieron a la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Amazonas.

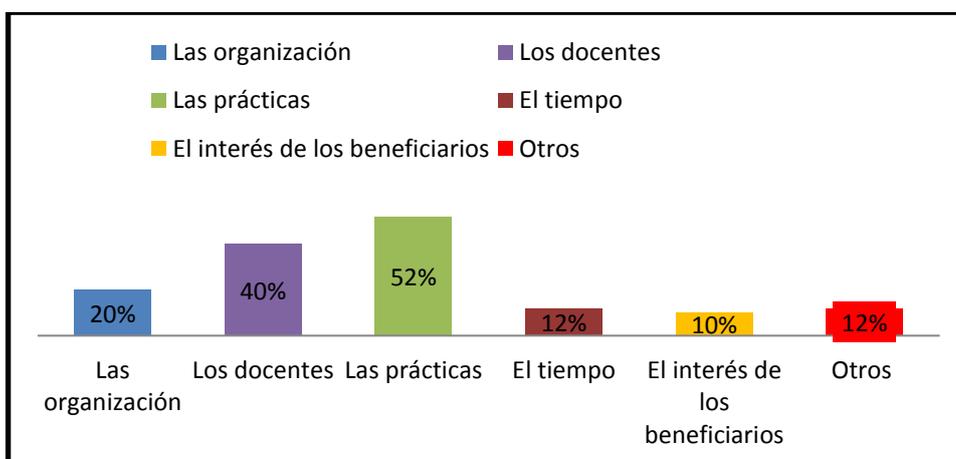
**Figura N° 09: Opinión sobre las debilidades del proyecto**



Fuente: elaboración propia

Según la opinión sobre las debilidades del proyecto se dice que el 66% por el interés de los beneficiarios, el 46% por las organizaciones, el 40% por el tiempo, el 22% por los docentes, el 10% otros y el 6% por las prácticas. Se identificaron 3 problemas que los encuestados consideran importantes, el primero es el desinterés de los beneficiarios esto se debe a factores como la deficiente focalización y la desmotivación por realizar capacitaciones para mejorar sus aspectos cognitivos en el campo del servicio turístico, el segundo elemento es la organización y que se ve plasmada en la opinión donde se toca específicamente este tema y que está ligado en el aspecto logístico.

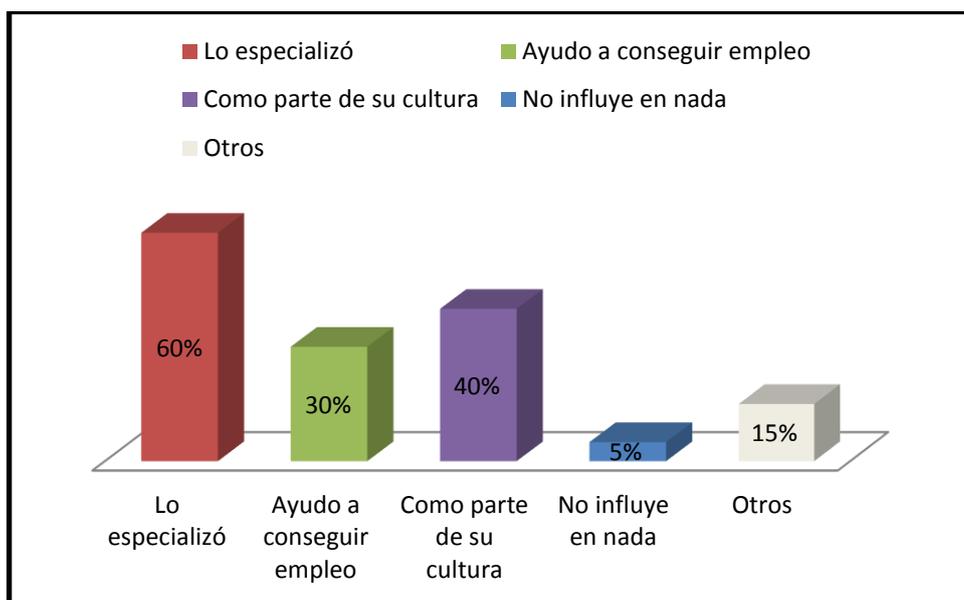
**Figura N° 10: Fortalezas del proyecto FOSETUC**



Fuente: Elaboración propia

Las fortalezas del proyecto FOSETUC el 52% por las prácticas, el 40% por los docentes, el 20% por las organizaciones, el 12% por el tiempo y por otros y el 10% por el interés de los beneficiarios. Sus fortalezas se concentran en el aspecto académico del proyecto que está ligado a buenos docentes y a prácticas planificadas y adecuadas según los cursos que favorecen a fortalecer las capacidades de los participantes.

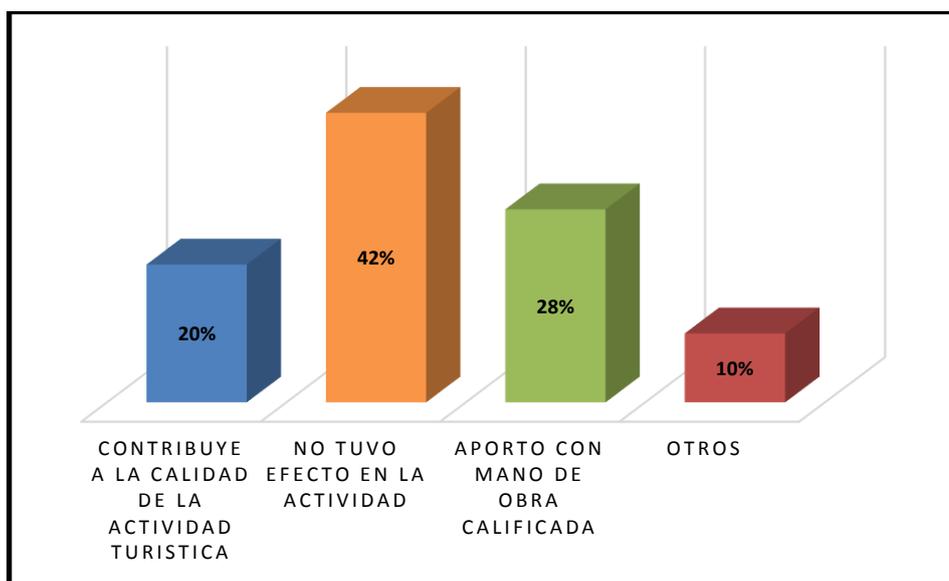
**Figura N° 11: Opinión sobre en qué ayudo el proyecto FOSETUC en la vida profesional o laboral**



**Fuente: elaboración propia**

Según la opinión en que ayudo el proyecto en la vida profesional o laboral se dice que 60% lo especializo, el 40% como parte de su cultura, el 30% ayudo a conseguir empleo, el 15% en otro y el 5% no influyo en nada. Los participantes que consideran que con los cursos lograron especialización en su ramo y también contribuyo a enriquecer sus aspectos laborales y esto favorecen en la búsqueda de empleo.

**Figura N° 12: Opinión sobre el impacto del proyecto FOSETUC en la actividad turística.**



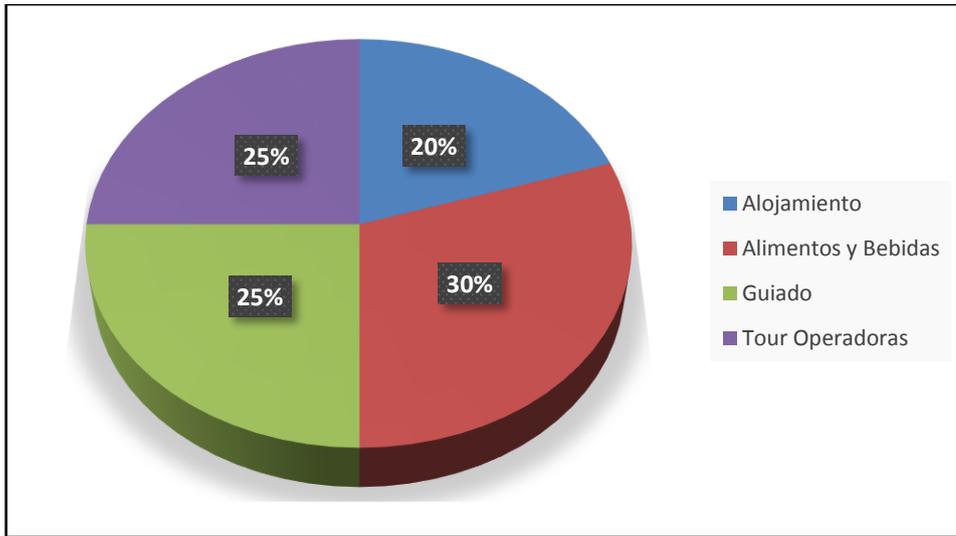
**Fuente:** elaboración propia

Según la opinión sobre el impacto del proyecto FOSETUC en la actividad turística se dice que el 42% no tuvo relación, el 28% aportó con mano de obra calificada, el 20% contribuye a la calidad turística de la actividad turística y el 10% otros. Según lo observado los encuestados consideran que este proyecto no tuvo un impacto relevante en la actividad turística y a pesar de esta afirmación también cree que aportó con mano de obra calificada y que por cierta manera contribuye a la actividad turística.

#### **5.4. Resultado de encuesta realizada a beneficiarios del proyecto de desarrollo turístico en la ciudad de Chachapoyas.**

El proyecto de desarrollo turístico tuvo como beneficiarios a propietarios y trabajadores de establecimientos de hospedaje, restaurantes, tour operadoras y guías de turismo, estos para los objetivos de la tesis han sido encuestados llegándose a obtener los siguientes resultados.

**Figura N° 13: Distribución según tipo de servicio**

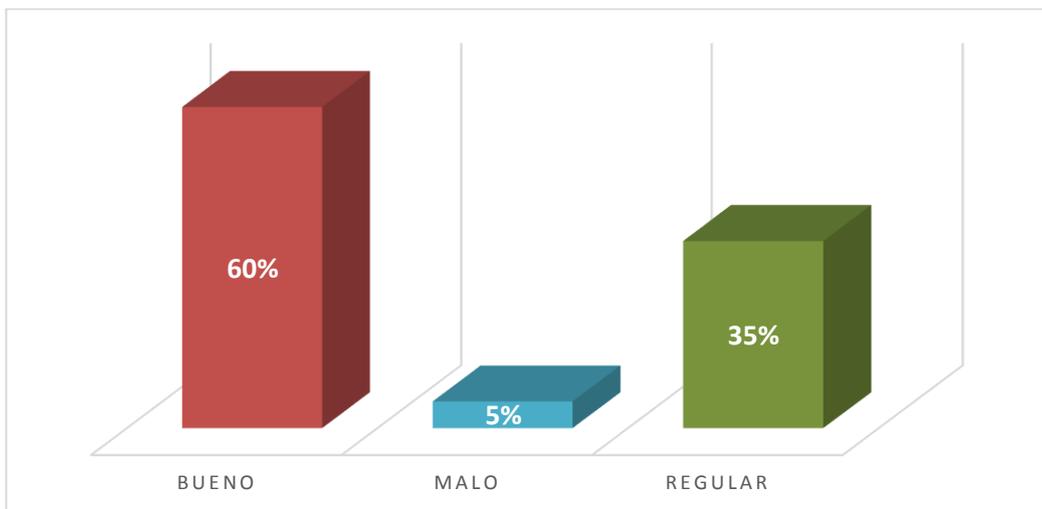


**Fuente:** Elaboración propia

Según la distribución del tipo de servicio el 30% son de alimentos y bebidas, el 25% guiado y tour operadoras y el 20% alojamiento.

Se ha buscado tener información equitativa de los 4 sectores en los que se desarrolló el proyecto, considerándose en un 5% más de alimentos y bebidas por tener una mayor cantidad de participantes.

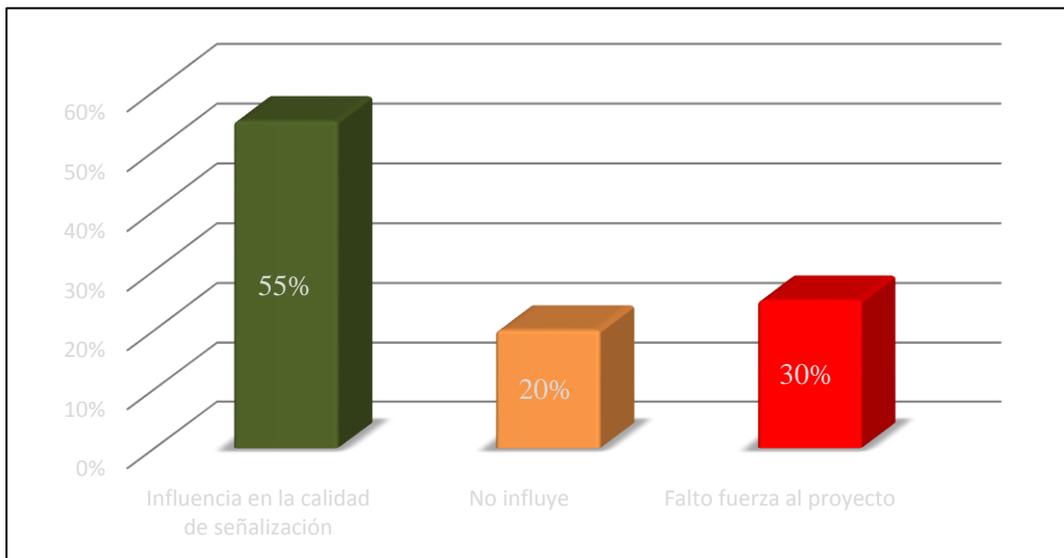
**Figura N° 14: Opinión sobre el proyecto de desarrollo turístico**



**Fuente:** Elaboración propia

Según la opinión de los encuestados el 60% opinaron que el proyecto de desarrollo turístico era bueno, el 35% regular y el 5% que era malo. Los beneficiarios que consideran bueno al proyecto creen que este contribuye al desarrollo de la actividad turística del mejoramiento de la calidad en base a los estándares que el reglamento que lo rige y de los planes que intervienen en los aspectos de calidad como el CALTUR. Los que califican como malo se fundamentan en que este proyecto no tiene la orientación adecuada ni el monitoreo que se requiere para ver el cumplimiento de lo capacitado.

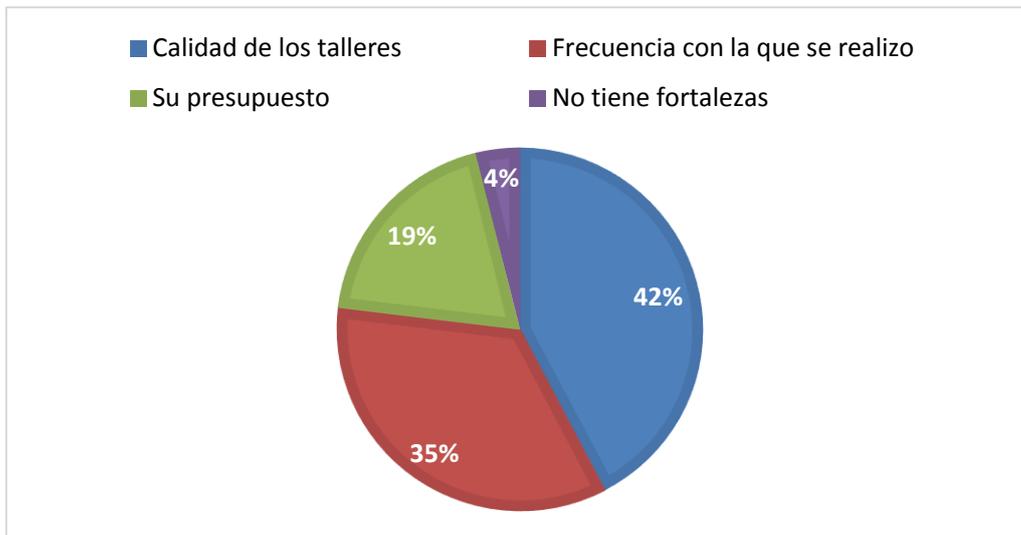
**Figura N° 15: Opinión sobre la influencia del proyecto en la actualidad turística.**



**Fuente:** Elaboración propia

Según la opinión de los encuestados sobre la influencia del proyecto en la actividad turística el 55% dicen que influencia en la calidad de señalización, el 30% falto fuerza al proyecto y el 20% no influye. Los objetivos del proyecto están orientados a que esto influya en la calidad de servicio y coincide con la opinión mayoritaria de los encuestados

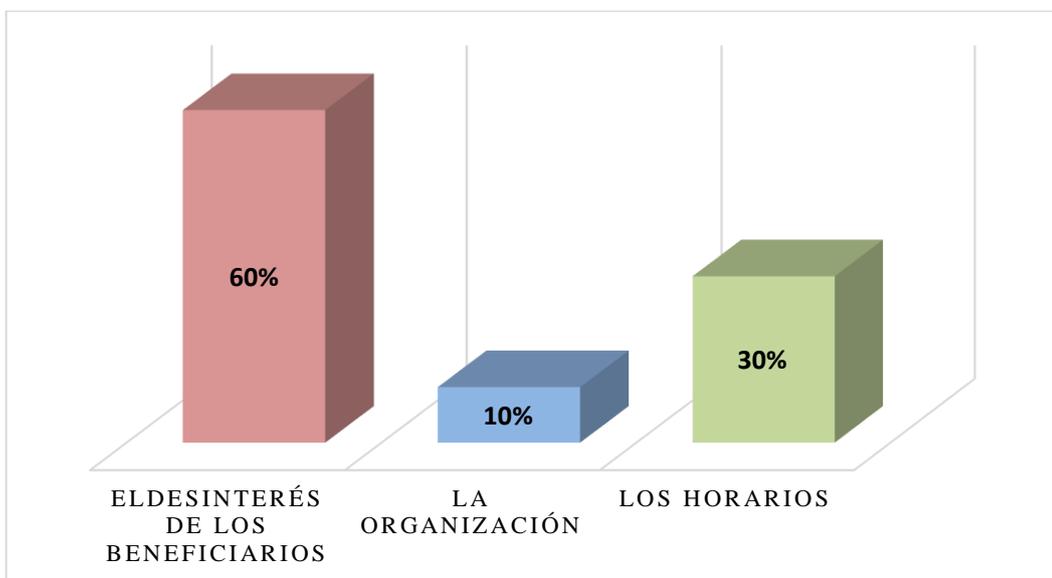
**Figura N° 16: Opinión sobre fortalezas del proyecto**



**Fuente:** Elaboración propia

Según la opinión sobre las fortalezas del proyecto el 42% la calidad de los talleres, el 35% la frecuencia con la que se realizó, el 19% su presupuesto y el 4% no tiene fortalezas. Los talleres han sido con tratados por el proyecto como consultorías en base a los términos de referencia y la experiencia de los postulantes por ello que se considera a esto como una fortaleza.

**Figura N° 17: Opinión sobre debilidades del proyecto**



**Fuente:** Elaboración propia

Según la opinión sobre las debilidades del proyecto se dice que el 60% es el desinterés de los beneficiarios, el 30% los horarios y el 10% la organización. En debilidades la focalización de los beneficiarios y la poca costumbre de estos en capacitarse se constituye en la principal déficit y teniendo en cuenta que los propietarios y el personal desarrollan sus actividades laborales como los horarios en los que se ejecutó el proyecto se constituyeron en un problema para una mejor aceptación para la comunidad que se enfocó.

Ex directores	Pepe Oswaldo Morí Ramírez (2010)	Oscar Gamarra Domínguez (2011- 2012)	Manuel Cabañas (2013- 2014)	Jorge Alvares (2015 – 2016)
Preguntas				
1. ¿Cómo considera que fue su gestión a cargo del DIRCETUR de Amazonas?	Fue una buena gestión a pesar de tener poco tiempo en el cargo que no permitió que se vieran resultados.	Fue una gestión que se dedicó a promover el turismo con estrategias planificadas.	Fue una buena gestión a pesar de las limitaciones que pudieron existir.	Se trabaja para que sea una buena gestión y los resultados que se consigan hablan de esta.
2. ¿Qué proyectos se realizaron en su gestión?	Se continuaron los proyectos como FOCETUC, destinado a la capacitación de mandos medios en servicios turísticos.	Se inició proyecto como el de desarrollo turístico que abarca varias provincias de la región para capacitar a los prestadores de servicio y otros actores de la actividad turística.	Se continuaron proyectos relacionados al inventario turístico y al desarrollo turístico con consultorías específicas.	Los proyectos están enfocados a la promoción de destino Amazonas según los intereses del gobierno regional.

3. ¿Cuál fue su relación con los gremios y empresarios turísticos?	Una relación directa y permanente	Una buena relación concertadora teniendo en cuenta la importancia de estos.	Una buena relación y participativa en las actividades turísticas.	Buena de apoyo constante y trabajo directa para mejorar la actividad turística.
4. Tuvo algún documento de gestión ¿Qué tanto fue aplicado?	No se elaboró un documento de gestión por el tiempo corto de trabajo.	Se trabajó de acuerdo a los interés y objetivos planteados por el gobierno regional	Se siguieron las directivas del gobierno regional y del DIRCETUR para la actividad turística.	Se trabaja en función al plan de desarrollo regional
5. ¿Cuáles considera que fueron los impactos de su gestión en la actividad turística?	Los impactos no se notaron por el corto periodo de trabajo.	Se generó una conciencia de superación y mejoramiento de servicio en los prestadores bajo enfoque de calidad	Se logró difundir mejor el destino amazonas bajo las estrategias de promoción utilizadas.	Los impactos se verán a futuro.
6. Indique sus fortalezas de gestión.	Dinamismo en el trabajo	Gestión continua, delegación de funciones, reconocer la importancia del sector privado.	Gestión enfocada a consolidar la imagen turística de amazonas.	Trabajo continuo descentralizado en función a la actividad turística.
7. Indique sus debilidades de gestión.	Limitaciones con el recurso humano para gestionar la actividad.	Limitaciones presupuestales de recurso humano y de estrategias políticas.	Influencia de la política en la gestión.	No hablo de las debilidades.

8. ¿Cómo considera que se da la actividad turística actual en la ciudad de Chachapoyas?	Está creciendo y tiene tendencia a convertirse en un buen destino turístico nacional.	Tiene buen potencial pero requiere de un arduo trabajo planificado.	Debe seguir trabajándose planificada mente en función a proyectos que permitan mejorar el producto.	Es una actividad creciente que en algún momento permitirá lograr un posicionamiento turístico.
---	---	---	---	--

**5.5.Resultado de la entrevista a exdirectores del DIRCETUR sobre la gestión realizada**

La entrevista a exdirectores del DIRCETUR permite concluir lo siguiente:

Existe un `positivismo en su opinión sobre la gestión realizada y estos sostiene que cumplieron de acuerdo a lo que este cargo requiere en función a direccionar la actividad turística en la región Amazonas teniendo en cuenta que representaron al elemento rector de esta. Los proyectos, para los exdirectores se enfoca a la capacitación, planificación del turismo y promoción del mismo que estos se realizan de manera coordinada con el sector privado y los gremios que los representan y se realizan a través de acciones enmarcadas en planes de interés regional para la actividad turística.

Los impactos que manifiestan los entrevistados son positivos y están enfocados en la mejora del producto turístico Amazonas y adjudican como fortaleza al dinamismo de trabajo al interés de los actores involucrados y a sus estrategias de gestión. Como debilidad consideran a la influencia política y a las limitaciones en recurso humano, económico y logístico. Los encuestados son conscientes del potencial turístico y de la creciente actividad que se está desarrollando en la región Amazonas.

**5.6.Resultado de la entrevista a representantes de los gremios de la actividad turística sobre la gestión del DIRCETUR.**

Representantes de Gremios  Preguntas	<b>Antonio Servan Picon (CARETUR Amazonas)</b>	<b>Michel Silva Araujo (AGOTUR).</b>	<b>Mario Torrejón (AHORA)</b>
1. ¿Cuál es su opinión sobre la actividad turística en la ciudad de Chachapoyas?	Está en desarrollo y requiere ser mejor planificada.	Se está dando de una manera interesante en los últimos años y tiende a seguir creciendo.	Debe seguir mejorando para posicionarnos en el mercado turístico.
2. ¿Cómo considera la gestión del DIRCETUR en los últimos 5 años?	Realizas funciones inherentes a su cargo pero debe seguir mejorando.	Es una gestión limitada y requiere incrementar un mayor dinamismo en su implementación de proyectos	Requiere de mayor competitividad.
3. ¿Cree que el DIRCETUR tiene buenos proyectos ligados a la actividad turística?	Sus proyectos son limitados pero el mejor es el de desarrollo turístico.	Sus proyectos tienen muchas limitaciones, requieren ser mejor enfocados	Tiene muchas debilidades que se deben corregir y enfocar de acuerdo a la necesidad de la región.

4. ¿Cuál es la relación de su gremio con el DIRCETUR?	Una buena relación y de trabajo en constante	Existe buena relación entre la asociación de guías y el DIRCETUR.	Coordinamos algunas acciones conjuntas.
5. ¿Cree que la gestión del DIRCETUR a producido impactos en los últimos 5 años?	No se nota mucho el trabajo.	Los impactos son muy limitados.	Los impactos son mínimos se deben mejorar.
6. ¿Cuál considera que sea la mayor debilidad de la gestión del DIRCETUR?	La deficiente gestión.	La burocracia.	La debilidad para conducir un elemento que debe ser rector.
7. ¿Qué se debería hacer para mejorar la gestión del DIRCETUR?	Tener un plan de desarrollo y gestión institución y ejecutarlo.	Tener un plan a largo plazo que se debe trabajar de manera continua.	Cambiar sus estrategias de gestión a un enfoque planificado.

Los representantes de los gremios consideran que la actividad turística se proyecta de una manera positiva y un desarrollo creciente pero que este debe de mejorar desde un nivel macro donde el DIRCETUR es un ente rector. De esta institución opinan que su gestión es limitada y que requiere de un mejoramiento planificado para lograr que la actividad se desarrolle competitivamente, reforzándose en el aspecto de los proyectos de desarrollo turístico y de las estrategias de promoción del destino, teniendo en cuenta que existen debilidades como la burocracia y el interés político que limitan la actividad turística en la región Amazonas.

### 5.7.Resultado de entrevista a exfuncionario sobre la gestión del DIRCETUR en la actividad turística.

Ex funcionarios  Preguntas	Roy Barrantes Delgado	Lennin Serván Poquioma	Franklin Zavaleta Arroyo
1. ¿Cuál fue el proyecto en el que participo o dirigió en el DIRCETUR?	En proyecto de desarrollo turístico de la región Amazonas	Proyecto de desarrollo turístico de la región Amazonas	En FOCETUC y proyecto de desarrollo turístico de la región Amazonas
2. ¿En qué periodo se realizó el proyecto?	2013- 2015	2013- 2015	2013- 2015
3. ¿Cuáles fueron sus objetivos?	Promover el desarrollo turístico en la provincias de Chachapoyas, Luya, Bongará y Rodríguez de Mendoza.	Promover el desarrollo turístico en la provincias de Chachapoyas, Luya, Bongará y Rodríguez de Mendoza.	Promover el desarrollo turístico en la provincias de Chachapoyas, Luya, Bongará y Rodríguez de Mendoza.
4. ¿Quiénes se beneficiaron?	Se beneficiaron los prestadores de servicio, recurso humano, y autoridades políticas.	Se beneficiaron los prestadores de servicio, recurso humano, y autoridades políticas.	Se beneficiaron los prestadores de servicio, recurso humano, y autoridades políticas.

5. ¿Cuáles fueron sus logros?	Se impulsó la actividad turística en diversas provincias de la región Amazonas	Se concientizó al sector privado que es necesario capacitarse.	Se está mejorando la imagen turística del destino Amazonas.
6. ¿Cuáles fueron sus debilidades?	Desinterés de muchos empresarios por el desarrollo turístico.	Las descoordinaciones con el sector privado	El desinterés por aportar a la actividad turística por parte de algunos gremios.
7. ¿Qué impactos producen en la actualidad?	Una mejora continua de esta.	Se está mejorando la imagen turística.	Se están dando las condiciones para ser un buen destino turístico.

## VI. DISCUSIÓN

La gestión pública repercute en la sociedad y en el sector al que pertenece, generando impactos positivos y negativos que son relacionados a los lineamientos y políticos institucionales que las rigen, para el caso de la presente tesis se plantea como objetivos de la investigación, realizar un diagnóstico de los impactos de la gestión de la Dircetur Amazonas en la actividad turística de la ciudad de Chachapoyas, del 2010 al 2016, teniendo como primer objetivo específico la identificación de documentos de gestión, habiéndose ubicado un compendio denominado memoria anual de gestión 2010 -2015 donde agrupa información del manual de organización y funciones; datos como la misión y visión de esta institución y datos cuantitativos de las actividades realizadas durante este periodo materia de estudio; estos datos que formaron parte del cumplimiento del primer objetivo se puede discutir con la tesis de Martínez & Escalona denominada “Gestión turística municipal en el archipiélago de Chiloe”, por ser ambos enfocados a la gestión turística desde el sector público, teniendo diferencia que la tesis chilena está enfocada a actividades del gobierno local mientras la tesis que estudia los impactos de la gestión de la Dircetur es responsabilidad del gobierno regional con influencia técnica del gobierno central nacional.

Si bien es cierto que la institución chilena forma parte del gobierno local y el Dircetur es una dirección del gobierno regional en coordinación con el gobierno central peruano se ha tomado ambas para la discusión de la tesis, considerando que se trata de superestructura y que la gestión que realizan genera impactos positivos y negativos en la comunidad que lo involucra.

Los resultados de la tesis tienen marcadas diferencias teniendo en cuenta que sobre la Municipalidad recae la responsabilidad de asegurar la participación de la comunidad en el progreso económico, social y cultural de su jurisdicción, mientras que la Dircetur Amazonas tiene como misión definir, ejecutar, coordinar y supervisar la política del sector turismo en la región, es decir sus lineamientos son específicos en turismo, comercio exterior y artesanía.

El segundo objetivo que se discute de la presente tesis es conocer la opinión de asociaciones y prestadores de servicio turísticos sobre los impactos de la gestión de la Dircetur en la actividad turística; llegando a concluirse que existen beneficiarios de proyectos como el caso denominado Focetuc que tuvo como objetivo el fortalecimiento de capacidades del personal de mandos medios en el campo de la hotelería, alimentos y bebidas y guiado turístico; en este proyecto los resultados y metas no fueron los esperados, considerando que existen una deficiencia en la selección de los beneficiarios, donde en un 70% fueron estudiantes universitarios y no del personal que labora en establecimiento de los rubros mencionados; de esta información se podría concluir que el impacto económico es negativo, habiéndose hecho una inversión mal orientada. Desde el punto de vista social también existen déficit teniendo en cuenta que no se contribuyó a fortalecer las capacidades del mercado objetivo del proyecto y los estudiantes que fueron capacitados, en la actualidad no realizaron labores en los campos que comprendía el proyecto.

En relación a los proyectos que el Dircetur ha propuesto y ejecutado durante el periodo 2010-2015 se puede considerar al denominado desarrollo turístico sostenible en las provincias de Chachapoyas, Rodríguez de Mendoza, Iyá y Bongará, es más grande por tener seis componentes y 22 subcomponentes orientados a promover el desarrollo de la actividad turística en parte de la región; si bien es cierto que este proyecto es de envergadura, los resultados de la investigación demuestran que existen impactos negativos, relacionados con el no cumplimiento de las metas propuestas y que repercute negativamente en la gestión del Dircetur, siendo este un indicador de deficiencia.

Los representantes de gremios y asociaciones relacionados con la actividad turística concluyen que se requiere de mayor fuerza en la gestión de la Dircetur que presenta problemas en cuanto a fomentar la participación activa del sector privado en el desarrollo turístico.

La hipótesis de la investigación queda comprobada, teniéndose en cuenta que la gestión a lo largo de este periodo de cinco años ha demostrado tener impactos negativos y positivos.

## **VII. CONCLUSIONES**

1. Los planes y documentos de gestión identificados, sobre la gestión de la Dircetur son: el registro actualizado de servicios turísticos, planes de asistencia técnica a hospedajes y restaurantes 2011 – 2015, actividades de señalización turística (2013); organización del comité consultivo, orientada y de concertación de turismo; creación de la plataforma de turismo rural – Amazonas, entre otros.
2. La opinión de los prestadores de servicio sobre la gestión de la Dircetur difiere con los resultados de lo emitido por los informantes de la Dircetur. Los prestadores de servicio concluyen que la gestión tiene deficiencias desde la planificación hasta el informe de su público objetivo.
3. Los impactos de la gestión de la Dircetur son positivos y negativos según su magnitud siendo los positivos la mejora de los servicios sobretodo en el ámbito del hospedaje y alimentación y según el factor esto repercute en el aspecto social y económico donde la generación de empleo y el crecimiento de emprendimientos son indicadores de este tipo de impacto.
4. El proyecto de mayor envergadura que haya ejecutado el Dircetur es el de desarrollo turístico sostenible en las provincias de Chachapoyas, Rodríguez de Mendoza, Luya y Bongará, que ha producido repercusión positiva en cuanto a sus capacitaciones, pero ha mostrado deficiencias en la gestión del Dircetur en cuanto al cumplimiento de la ejecución de los componentes y subcomponentes propuestos en este.

## **VIII. RECOMENDACIONES**

- Se recomienda a la Dircetur proponer documentos de gestión como planes operativos institucionales para cada año, los mismos que servirán como una herramienta donde se especificaran los lineamientos a seguir por la institución.
  
- Se recomienda al Dircetur mejorar sus canales de comunicación e interacción con el sector privado, que le permita a ambos conocer las actividades que se realizan y mejorar la participación conjunta.
  
- Se recomienda al gobierno regional analizar las acciones del Dircetur a través de procesos planificados en base a las necesidades de la realidad de la actividad turística en la región amazona, para que su gestión sea de mayor relevancia.

## IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

**Acerenza, M. (1998).** *Administración del turismo, planificación y dirección.* México: Trillas.

Aguilar, J. (2013). *Definición, antecedentes históricos y teorías de la administración, teoría administrativa.* Colombia: Trillas.

Altés, C. (2008). *Turismo y desarrollo en México.* México: Banco Iberoamericano de Desarrollo.

Bañegil, T. (2014). *Gestión del conocimiento y estrategia”, teoría clásica de la gestión* (3° edición ed.). Colombia: Porrua.

Beltrán, M. (2011). *Impulso de la Gestión Turística e Imagen Regional para el Desarrollo De Ayacucho.* Escuela profesional de Administración, Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos : Universidad de San Martín de Porres.

Buckland, M. (1998). *Que es un documento digital.* París.

Bull. (1994). *Planificación Económica del Turismo, destino turístico.* México: Trillas.

Dircetur-Cusco. (2015). Recuperado el 20 de Marzo de 2017, de <http://www.dirceturcusco.gob.pe/turismo/>

García, J. (2009). Recuperado el 20 de Marzo de 2017, de <https://es.slideshare.net/Cramberry/superestructura-del-turismo>

Gestión. (2015). Recuperado el 17 de Marzo de 2017, de <https://www.youtube.com/watch?v=eLIPpxDGKrE&index=9&list=PL3oW2tjiI xvTV-iUuJkp1ti1Qe9gzlhRU>

Goncalvez, M. (2014). *Teoría de los sistemas, teoría del enfoque sistémico,* (3era edición ed.). México: Trillas.

Huablocho, G. (2012). *El Turismo y su Impacto Socio Económico en el Distrito de Leymebamba- Provincia de Chachapoyas-Región Amazonas.* Escuela

Académica Profesional de Turismo y Administración: Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.

Koontz, H., & Weihrich, H. (2004). *Administración, una perspectiva global* (12ª edición ed.). México: Mc Graw Hill.

Martínez, A., & Escalona, M. (2011). *La gestión turística municipal en el Archipiélago de Chiloé*. Maestría en Planificación y Gestión Territorial: Universidad Católica de Temuco.

Mincetur. (2014). Recuperado el 20 de Marzo de 2017, de <http://www.mincetur.gob.pe/newweb/Default.aspx?tabid=5099>

Montaner, J. (1998). *Estructura del mercado turístico*. México: Trillas.

OMT. (1998). *Introducción al turismo*. Madrid: Edición propia.

OMT. (2015). *El Universal*. Recuperado el 20 de Marzo de 2017, de <http://www.eluniversal.com.mx/articulo/destinos/2015/07/28/los-10-paises-mas-visitados-del-mundo#imagen-1>

Ordoñez, A. (2012). *Impacto Turístico para la generación de empleo en el Distrito de Huancas*. Escuela Académica Profesional de Turismo y Administración: Universidad nacional Toribio Rodríguez de Mendoza.

Ornés, S. (2013). *La gestión pública del turismo en el distrito metropolitano de caracas. Fortalezas, debilidades y nuevos desafíos*. Departamento de Planificación Urbana : Universidad Simón Bolívar.

Pérez, A. (2011). *El turismo y su influencia en el desarrollo socio económico de la población del distrito de Ticaco, provincia de Tarata, Periodo 2007- 2010*. Escuela Académico Profesional de Ingeniería Comercial. Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.

Pérez, J. y. (2012). Recuperado el 15 de Enero de 2017, de <http://definicion.de/diagnostico/>

Pérez, J., & Gardey, A. (2013). Recuperado el 20 de Marzo de 2017, de <http://definicion.de/institucion/>

Ralph, M. (2003). *Principales sistemas de información*. Londres: Thomson Learning, Inc.

Rementería, A. (2008). *Concepto de gestión*. Santiago de Chile: Editorial Universidad Bolivariana.

Valverde, R. (1998). *Turismo, Principios y Práctica, impactos*. México: Diana.

Vasquez, J. (2003). *Turismo, principios y práctica. Impactos del turismo*. México, D.F.

## **X. ANEXOS**

### **Entrevista a ex directores del DIRCETUR Amazonas sobre su gestión y los impactos producidos en la actividad turística**

**Nombre:** .....

**Profesión:** .....

**Periodo del cargo:** .....

- 1. ¿Cómo considera que fue su gestión a cargo del DIRCETUR de Amazonas?**
- 2. ¿Qué proyectos se realizaron en su gestión?**
- 3. ¿Cuál fue su relación con los gremios y empresarios turísticos?**
- 4. Tuvo algún documento de gestión ¿Qué tanto fue aplicado?**
- 5. ¿Cuáles considera que fueron los impactos de su gestión en la actividad turística?**
- 6. Indique sus fortalezas de gestión.**
- 7. Indique sus debilidades de gestión.**
- 8. ¿Cómo considera que se da la actividad turística actual en la ciudad de Chachapoyas?**

**Entrevista a representantes de gremios turísticos en la ciudad de Chachapoyas sobre la gestión del DIRCETUR Amazonas en el periodo 2010 – 1025.**

**Nombre:** .....

**Cargo:** .....**Gremio:** .....

- 1. ¿Cuál es su opinión sobre la actividad turística en la ciudad de Chachapoyas?**
- 2. ¿Cómo considera la gestión del DIRCETUR en los últimos 5 años?**
- 3. ¿Cree que el DIRCETUR tiene buenos proyectos ligados a la actividad turística?**
- 4. ¿Cuál es la relación de su gremio con el DIRCETUR?**
- 5. ¿Cree que la gestión del DIRCETUR a producido impactos en los últimos 5 años?**
- 6. ¿Cuál considera que sea la mayor debilidad de la gestión del DIRCETUR?**
- 7. ¿Qué se debería hacer para mejorar la gestión del DIRCETUR**

## **Entrevista a ex funcionarios de proyectos del DIRCETUR**

**Nombre.** .....

**Profesión:** .....

- 1. ¿Cuál fue el proyecto en el que participo o dirigió en el DIRCETUR?**
- 2. ¿En qué periodo se realizó el proyecto?**
- 3. ¿Cuáles fueron sus objetivos?**
- 4. ¿Quiénes se beneficiaron?**
- 5. ¿Cuáles fueron sus logros?**
- 6. ¿Cuáles fueron sus debilidades?**
- 7. ¿Qué impactos producen en la actualidad?**

**Encuesta a beneficiarios del proyecto FOSETUC sobre los impactos del curso del curso en su vida profesional o laboral**

Edad: ..... Género: .....

Curso se en FOCETUC:.....

Profesión:.....

**1. Opinión sobre el proyecto.**

Muy bueno  Bueno  Regular  Malo  Muy malo

¿Por qué?.....

**2. ¿Cómo cree que la fue la organización de este proyecto?**

Muy bueno  Bueno  Regular  Malo  Muy malo

¿Por qué?.....

**3. ¿Cree que los cursos impartidos fueron de calidad?**

Sí  No

¿Por qué?.....

**4. ¿Cuáles fueron sus debilidades del proyecto, para usted como beneficiario?**

- |                       |                                    |
|-----------------------|------------------------------------|
| a) Las organizaciones | d) El tiempo                       |
| b) Los docentes       | e) El interés de los beneficiarios |
| c) Las practicas      | f) Otros.....                      |

**5. ¿Cuáles fueron las fortalezas del proyecto de FOSETUC?**

- a) Las organizaciones
- b) Los docentes
- c) Las practicas
- d) El tiempo
- e) El interés de los beneficiarios
- f) Otros.....

**¿Por qué?.....**

**6. ¿En qué ayuda el proyecto FOSETUC en su vida profesional laboral?**

- a) Lo especializó
- b) Ayudo a conseguir empleo
- c) Como parte de su cultura
- d) No influye en nada
- e) Otros.....

**7. ¿Cuál cree que haya sido el impacto del proyecto FOSETUC en la actividad turística?**

- a) Contribuye a la calidad de la actividad turística
- b) No tuvo relación
- c) Oporto con mano de obra calificada
- d) Otros.....

