

# Análisis del Mercado de Oferta y Demanda de Servicios Turísticos en Tacna: Periodo 2003 - 2007

RESPONSABLE: CPC Victor Hugo Quispe Cabrera

**RESUMEN** El objetivo principal del presente trabajo de investigación es diagnosticar la oferta y la demanda de los servicios colaterales del turismo. Del 2004 hasta el año 2007 la tendencia es creciente y el 2008 bajo en 6,9%, así mismo el índice de pernoctabilidad del turista extranjero en 2008 fue de 78,40% en relación al 2007. No existen establecimientos de hospedajes de 4 y 5 estrellas y restaurantes de 4 y 5 tenedores; y las agencias de viajes y turismo no promocionan los sitios turísticos de la ciudad y el departamento de Tacna.

En el año 2008 arribaron 793,528 chilenos turistas y visitantes extranjeros, con cédula de identidad, con salvoconducto y/o con pasaporte, quienes ingresaron con diferentes destinos, con la implicancia de una serie de demandas, especialmente servicio de hospedajes, restaurantes y transportes. Así mismo se observa el ingreso de 727,442 turistas y visitantes por el terminal Collasuyo durante el año 2008 que entró en funcionamiento en los últimos años.

**ABSTRACT** The main objective of this research work is to diagnose the supply and demand of collateral tourism services. From 2004 to 2007 the trend was growing and 2008 low by 6.9%, also the rate of overnight stays of foreign tourists in 2008 was 78.40% compared to 2007, there are not lodging facilities of 4 and 5 star neither restaurants 4 and 5 forks. The travel agents and tourism do not promote the tourist places of the city and department of Tacna.

In 2008 arrived 793.528 Chilean foreign visitors and tourists, with identity cards, with safe conduct and / or passport, who entered with different destinations, with the implication of a lot demands, especially the service of lodging, restaurants and transport. Also we observed the enter of 727.442 tourists and visitors Collasuyo terminal for buses during 2008, It started its operation in recent years.

**INTRODUCCIÓN** El turismo es una actividad multisectorial que requiere la concurrencia de diversas áreas productivas -agricultura, construcción, fabricación- y de los sectores públicos para proporcionar los bienes y servicios utilizados por los turistas.

Hoy en día, con el auge del turismo como actividad económica, muchos países ven en ella la mejor manera de incrementar sus divisas, mejorar sus economías y ofrecer servicios a estos curiosos viajeros que lo quieren ver todo. Así encontramos las más diversas formas de practicarlo y que están en constante evolución o transformación. Entre ellas tenemos, el turismo cultural, el solidario, el ecológico, el de aventura, el religioso, el místico, el étnico, el gastronómico, de ocio, el temático, por citar algunas clases de turismo.

En general, con el presente estudio se trata de analizar todos los servicios colaterales de las principales variables inherentes a la industria del turismo, especialmente los referidos a los Establecimientos de Hospedajes, Restaurantes y Agencia de Viajes y Turismo en la región Tacna.

## ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

Tacna tiene en el turismo un sector con enorme potencial de desarrollo, ya que cuenta con variados recursos turísticos para atender a todos los segmentos

del mercado. Las divisas generadas por el Turismo en el Perú para el año 2005 se estima en 1,378 millones de dólares que representa 227 millones más que el año 2004.

Tacna, como ciudad fronteriza, se ha convertido en el segundo punto de ingreso de turistas al Perú. Asimismo, teniendo como indicador la demanda de Establecimientos de Hospedaje del Turismo Receptivo en 163,245 turistas, un índice de pernoctabilidad de 1.49 y un gasto per cápita promedio diario \$ 42 dólares, se ha tenido un ingreso de 10'215,872 dólares, que sumados a los ingresos del Turismo Receptivo se puede afirmar que el Turismo en Tacna representó para el año 2005 un movimiento de 26 millones de dólares, sin estimar las compras que realizan los turistas nacionales en el Sistema ZOFRATACNA de vehículos, artefactos eléctricos, bicicletas y otros similares.

## OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

### Objetivo General

Analizar la oferta y la demanda de los Servicios Turísticos en Tacna: Periodo 2004 - 2008.

### Objetivos Específicos

1. Determinar el número de establecimientos de hospedaje instalados en la ciudad y departamento de Tacna.

- Determinar el número restaurantes instalados en la ciudad y departamento de Tacna.
- Determinar el número agencias de viaje instaladas en la ciudad de Tacna.
- Analizar las características de las demandas de los servicios turísticos en Tacna.

### Población y Muestra

#### Población

Las unidades comprendidas fueron las oficinas de la Dirección Regional de Turismo y Comercio Exterior de la ciudad de Tacna.

#### Muestra

Dada la magnitud de la población, la investigación tuvo un carácter de observación y revisión documentaria como, así mismo, la evaluación de los archivos, como las estadísticas de ingreso de turistas a la ciudad de Tacna por diferentes lugares y terminales.

## FUNDAMENTACIÓN Y JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

### Fundamentación

El turismo es una actividad económica que se viene desarrollando a grandes pasos, convirtiéndose en la industria con tasa de crecimiento más elevada a escala mundial. Este crecimiento ha tenido también impactos directos en otros sectores o ramas como el transporte, la industria, la producción de alimentos, entre otros, acarreando problemas, sobre todo en lo referente a los servicios conexos que se suman de manera importante al turismo, como son, los hoteles, restaurantes y agencias de viajes.

### Justificación del Problema

Un factor importante en la decisión de llevar a cabo esta investigación es el hecho de que en los últimos años la industria turística se considera una buena opción de negocios con una gran posibilidad para lograr éxito como empresario de servicios conexos al turismo (hospedajes, restaurantes y otros) y generar buenas ganancias.

## RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

### Ofertas o Lugares Turísticos de la ciudad de Tacna:

Es interesante visitar en la ciudad de Tacna los siguientes lugares: La Catedral, Plaza de Armas, Pileta Ornamental, Casa de Zela, Teatro Municipal, Museo

Ferrovionario, Museo Histórico, Arco Parabólico, Casa Basadre, Alameda Bolognesi, Casa Jurídica, Parque de la Locomotora, Alto de la Alianza y otros.

### Oferta de Sitios o Lugares Turísticos del Departamento

El **Balneario Boca del Río** es una de las mejores y más concurridas playas ubicada a 53 kilómetros de Tacna.

La **Cueva de Toquepala**, ubicada a 160 kilómetros de Tacna. Lugar donde se encuentran pinturas rupestres cuya antigüedad data de 7500 a.C.

**Poblado de Candarave**, ubicado a 164 kilómetros de Tacna. "Lugar de Cóndores" debido a que está localizado al pie del volcán Yucamani.

**Laguna de Suches o Huaytire**, ubicada a 35 kilómetros de Candarave.

**Valle de Locumba**, ubicado a 85 kilómetros de Tacna, En la ciudad de Locumba, capital de la provincia, se encuentra el Santuario del Señor de Locumba, también llamado "Señor de los Pies Quemados".

**Catarata de Panina**: ubicada en Cambaya. Se origina en la cuenca del río Camilaca. Catarata que presenta dos caídas de agua cristalina, con una altura promedio de 30 m. sorteando hermosos paisajes naturales.

**Camino Inca Tarata- Santa María**: El camino Inca de Tarata a Santa María constituye uno de los ramales registrados por el Cápac Ñan.

### Oferta de Servicios de Establecimiento de Hospedajes

En el Cuadro N° 01 se observa la estructura de la oferta de los establecimientos de hospedaje existentes en la ciudad de Tacna, se aprecia en 2008 un ligero incremento de 2,7%, en hoteles, en hostales el 12,6% y en no categorizados en 11,3%. (ver Cuadro N° 01).

Cuadro N° 01: Estructura Establecimientos de Hospedaje

2. CATEGORIA	N° Establec. 2007	N° Establec. 2008	N° Habitac. 2007	N° Habitac. 2008	N° Plazas 2007	N° Plazas 2008	VAR% 2007-2008
<b>1. HOTELES</b>	25	26	800	820	1516	1557	2,7%
3 Estrellas	6	6	250	250	472	472	0,0%
2 Estrellas	14	15	430	450	812	853	5,0%
1 Estrella	5	5	120	120	232	232	0,0%
<b>2. HOSTALES</b>	24	28	367	415	714	804	12,6%
3 Estrellas	3	5	43	71	87	140	60,9%
2 Estrellas	14	15	227	236	445	461	3,6%
1 Estrella	7	8	97	108	182	203	11,5%
<b>3. No Categorizados</b>	162	178	2044	2267	3641	4051	11,3%
<b>TOTAL</b>	211	232	3211	3502	5871	6412	9,2%

Fuente: *Elaboración propia, de acuerdo información DIRCETUR*

En la categoría general de la oferta de hospedajes los no categorizados resaltan con el 76,72% .( ver Cuadro N° 02).

Cuadro N° 02: *Establecimientos de Hospedaje por Categoría 2008*

CATEGORÍA	TOTAL	%
HOTELES	26	11,21
HOSTALES	28	12,07
NO CATEG.	178	76,72
<b>TOTAL</b>	<b>232</b>	<b>100</b>

#### Oferta de Servicios de Bares y Restaurantes

La investigación consiste en identificar los bares y restaurantes como variables que apoyen al turismo,

El Cuadro N° 04 presenta la estructura general de los bares y restaurantes, categorizados y no categorizados existentes en la ciudad de Tacna, Se observa la carencia de restaurantes de mayor calificación de 4 y 5 tenedores, se aprecia la existencia de 1, 2, y 3 tenedores. (Cuadro N° 04).

Los bares y restaurantes en el 2008, los categorizados aumentan en 01 y los registrados no categorizados en 23; el rubro creció en 24 establecimientos, lo que significa la existencia de pocos restaurantes categorizados, tan solo 13 en relación con el total de 489 del año 2008.(ver Cuadro N° 05).

Cuadro N° 04: *Estructura de Restaurantes 2007 - 2008*

Categoría	N° Emp 2007	N° Emp 2008	N° Mbs 2007	N° Mbs 2008	N° Silbs 2007	N° Silbs 2008	Personal Ocupado
5tenedores	0	0	0	0	0	0	0
4tenedores	0	0	0	0	0	0	0
3tenedores	5	6	111	121	401	476	37
2tenedores	6	6	475	481	1995	2189	85
1tenedor	1	1	18	18	96	96	8
<b>Rst. categorizados</b>	<b>12</b>	<b>13</b>	<b>604</b>	<b>620</b>	<b>2492</b>	<b>2611</b>	<b>130</b>
<b>Registrados No Categ.</b>	<b>223</b>	<b>246</b>	<b>3438</b>	<b>3837</b>	<b>14561</b>	<b>16189</b>	<b>730</b>
<b>No Registrados</b>	<b>230</b>	<b>230</b>	<b>3806</b>	<b>3806</b>	<b>15865</b>	<b>15865</b>	<b>831</b>
<b>TOTALES</b>	<b>465</b>	<b>489</b>	<b>7848</b>	<b>8263</b>	<b>32918</b>	<b>34665</b>	<b>1601</b>

Cuadro N°05: *Oferta de Restaurantes por Categoría 2007-2008*

Categoría	N° Emp. 2007	N° Emp. 2008	N° Emp. Variación
Rest. Categorizados	12	13	+1
Registrados No Categ.	223	246	+23
No Registrados	230	230	0
<b>TOTALES</b>	<b>465</b>	<b>489</b>	<b>+24</b>

Podemos señalar que los restaurantes están representados por aquellos registrados y no categorizados en el orden de 50,315%, seguido de los que no están registrados por 47,03 y los clasificados y categorizados solamente significan el 2,66% del total de 489 en el año 2008.(ver Cuadro N° 06).

Cuadro N° 06: *Restaurantes por Categoría 2008*

CATEGORÍA	TOTAL	%
Rest. categorizados	13	2,66
Registrados No Categ.	246	50,31
No Registrados	230	47,03
<b>TOTALES</b>	<b>489</b>	<b>100</b>

#### Oferta de Servicios de Agencias de Viajes

La estructura y la conformación de las agencias de Viajes y Turismo están representadas en el Cuadro N° 09; podemos apreciar en este rubro que el 54% son **Minorista**, el 42% son **Operadores** y las **Agencia de Viajes y Turismo Mayorista** representa el 4% del total: (Ver cuadro N°09).

Cuadro N° 09: *Estructura de Agencias de Viajes y Turismo 2007 - 2008.*

Clasificación	N° Emp 2007	N° Emp 2008	VARIACION N° Emp	2008%
Mayoristas	1	1	0	4,17
Minoristas	14	13	-1	54,17
Operadoras	11	10	-1	41,67
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>24</b>	<b>-2</b>	<b>100</b>

#### Análisis de la Demanda de Servicios Turísticos

Las demandas de servicios turísticos deviene de los movimientos migratorios de personas que son los desplazamientos espaciales de grupos sociales, de un lugar a otro,

En el Cuadro N° 10 observamos el ingreso de 793,528 chilenos en 2008 sea con cédula de identidad, con salvoconducto y/o con pasaporte. Así mismo, el 2008 ingresaron 727,442 turistas por el terminal Collasuyo.

El índice de pernoctabilidad del turista extranjero es de 78,40% en relación con el año 2007 y la tendencia es creciente del 2004 al 2007, y el 2008 ha decrecido en 6,9% en relación a 2007.

En el Cuadro N° 11 se presentan los movimientos migratorios de los visitantes nacionales y los turistas nacionales, ingresaron por el terminal Odria 500,993 personas, por vía aéreo 86,084, por el terminal Collasuyo ingresaron 250,000.

## CONCLUSIONES DE LA INVESTIGACIÓN

1. Se observan en los cuadros y gráficos de análisis que las ofertas turísticas, como son los servicios en establecimientos de hospedajes, los servicios de restaurantes son carentes, frente a una migración importante de extranjeros, especialmente chilenos que arriban permanentemente a la ciudad de Tacna.
2. Según reglamentos, los establecimientos de hospedajes se clasifican de 1 a 5 estrellas, en la ciudad solamente se ofertan hasta tres estrellas, En gran porcentaje existen establecimiento de hospedajes sin clasificación y categorización, con la consecuente atención deficiente o carencia de servicios adecuados para un visitante que exige óptimos servicios en la pernoctación.
3. En general se observa el bajo índice de pernoctabilidad de los turistas y visitantes nacionales y extranjeros y en el último año 2008 la tendencia es negativa, existentes menos arribo de turistas, ya sean nacionales y/o extranjeros.
4. Existe una clasificación de restaurantes, según reglamentos, desde un tenedor hasta cinco tenedores, no existen ningún tipo de restaurantes de 4 y 5 tenedores.
5. En cuanto a la oferta de servicios de las agencias de viajes y turismo, se puede observar en los cuadros de análisis una clara carencia de este tipo de servicios, son servicios que deben y están llamados a fomentar y promocionar el turismo en una ciudad, en este caso de la ciudad y departamento de Tacna, los mismos presentan un variación negativa, es decir, los establecimientos de esta servicio están dejando de operar, lo cual tiene una implicancia directa con el desarrollo del turismo departamental, nacional, regional y local.

## RECOMENDACIONES

Como producto del presente trabajo de investigación se recomienda:

### 1. En Cuanto se Relaciona al Trabajo de Investigación en General:

1. Quedan por delante una serie de aspectos por investigar, a fin de completar y profundizar el panorama de la problemática de la oferta y demanda turística de la ciudad y el departamento de Tacna

### 2. En Cuanto a los Resultados y Situaciones investigadas:

2. Referido a los establecimientos de hospedajes debe de fomentarse mayor desarrollo de estas, flexibilizando las gestiones y trámites que para ellos signifiquen engorrosos.
3. El concepto de bar y restaurante podría influir en que

los clientes visitantes y turistas demanden y busquen seleccionar un restaurante de mayor categoría en cuanto a la clasificación, es decir de más tenedores.

En cuanto a la oferta de servicios de los establecimientos de agencias de viajes y turismo, son carentes.

- Disponer en todo momento de una visión conjunta que permita "remar hacia el mismo lado".
- Propiciar la creación de criadero de empresas turísticas en torno a los atractivos turísticos.
- Comprender la importancia de articular una red de políticas conjuntas locales, regionales y nacionales, vinculado a la actividad turística, sin que entren en conflicto.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ACTUALIDAD EMPRESARIAL: *Manual del Sistema de Tributación Sectorial*, Pacífico Editores, Lima, 2005.

BARBA, Rosa. (1988). "Los nuevos lugares en el territorio. Los espacios del turismo", Revista *Geometría*, Madrid, 2do semestre.

CLANCY, Michael. (1999). "Turismo y Desarrollo. El caso de México". *Annals of Tourism en Español*, Vol. 1.

DECRETO SUPREMO N° 025-2004- MINCETUR: Restaurantes, noviembre 2005.

DECRETO SUPREMO N° 026-2004- MINCETUR: Agencias de Viajes, noviembre 2005.

DECRETO SUPREMO N° 029-2004- MINCETUR: Establecimientos de hospedajes, Noviembre 2005

DACHARY, Alfredo César y ARNAIZ BURNE, Stella Maris. (1994.). "Cancún: El enclave turístico y sus costos". *Estudios y Perspectivas en Turismo*, Vol. 3.

CHEQUER Bauer, Rafael y REJOWSKI, Mirian. (2003). "Oferta turística de Bertioga (SP): caracterización, evolución e análisis", *Turismo em Análisis*.

SCHLÜTER, Regina. (1994.). "San Carlos de Bariloche: costos y beneficios del ecoturismo". *Estudios y Perspectivas en Turismo*, Vol. 3,

TOLEDO, Geraldo Luciano, *et al.* (2003). "Gestao Interdisciplinar do turismo no planejamento estratégico regional: estudo de casos latino-americanos". *Turismo em Análisis*, Vol. 14.

WARD, Barbara. (1976). *La morada del hombre*. México: Fondo de Cultura Económica.

WILEY. COSHALL, John. *Sistema de Turismo (SISTUR)*. Estudio del Turismo frente a la Nueva Teoría de los Sistemas. *Estudios y Perspectivas en*

## Turismo

Brian , Archer. S/f. *Demand Forecasting and Estimation. Travel Tourism and Hospitality Research.*: A Handbook for Managers and Researchers, New York, 1993.

Betech, E. (Julio 2003). "Restaurantes y bares han optado por diferenciarse mediante conceptos novedosos...Van tras los grupos de consumidores sofisticados". A la Carta. Recuperado el 27 de octubre 2004 de:

<http://www.soyempreneur.com/pagina.hts?N=13885&Ad=S>

Cuadro N° 10: Arribo de Turistas y Visitantes Extranjeros a Tacna.

Concepto	2004	2005	2006	2007	2008	V. % 2007-2008
<b>Total arribo Turistas y Visitantes</b>	<b>574,967</b>	<b>700,717</b>	<b>870,153</b>	<b>917,712</b>	<b>1,584,216</b>	<b>72,6%</b>
1.- Ingreso chilenos con Cédula de Identidad	435,792	567,609	756,202	815,368	763,873	-6,3%
2.- Ingreso chilenos con Salvoconducto	61,042	58,761	44,134	37,282	27,341	-26,7%
3.- Ingreso chilenos con Pasaporte	0	0	0	0	2,314	.-
<b>4.-TOTAL INGRESO CHILENOS (1+2+3)</b>	<b>496,834</b>	<b>626,370</b>	<b>800,336</b>	<b>852,650</b>	<b>793,528</b>	<b>-6,9%</b>
5.- Chilenos considerados turistas (28% de 4)	139,114	175,384	224,094	238,742	222,188	-6,9%
6.- Chilenos considerados visitantes - día (72% de 4)	357,720	450,986	576,242	613,908	571,340	-6,9%
7.- Ingreso extranjeros con Pasaporte	78,133	74,347	69,383	65,062	63,246	-2,8%
8.- Ingreso extranjeros Decisión 503 - CAN	0	0	434	0	0	.-
9.- Considerados Turistas Terminal T. Collasuyo (3%)	s.i.	s.i.	s.i.	s.i.	727,442	.-
<b>10.- Total chilenos y extranjeros turistas (3+5+7+8+9)</b>	<b>217,247</b>	<b>249,731</b>	<b>293,911</b>	<b>303,804</b>	<b>1,015,190</b>	<b>234,2%</b>
11.- Turistas extranjeros que pernoctan en Tacna	47,741	49,646	73,853	92,438	796,094	761,2%
12.- Porcentaje de turistas que pernocta en Tacna	22,0%	19,9%	25,1%	30,4%	78,4%	157,7%
<b>13.- Índice pernoctabilidad turista extranjero</b>	<b>1.39</b>	<b>1.39</b>	<b>1.42</b>	<b>1.47</b>	<b>1.43</b>	<b>-2,7%</b>
14.- Gasto per cápita diario turista extranjero (US\$)	55	55	55	55	64	16,4%
15.- Ingresos por turistas extranjeros (11x13x14) (US\$)	3,649,799	3,795,437	5,767,919	7,473,612	72,858,508	874,9%
16.- Gasto per cápita diario visitante extranjero (US\$)	46	46	46	46	55	19,6%
17.- Ingresos por visitantes extranjeros (6x16) (US\$)	16,455,142	20,745,374	26,507,128	28,239,768	31,423,709	11,3%
<b>TOTAL INGRESOS POR EXTRANJEROS US\$ (15+17)</b>	<b>20,104,942</b>	<b>24,540,811</b>	<b>32,275,048</b>	<b>35,713,380</b>	<b>104,282,217</b>	<b>192,0%</b>

Cuadro N° 11: Arribo de Turistas y Visitantes Nacionales a Tacna.

Concepto	2004	2005	2006	2007	2008	V. % 07-08
<b>Total arribo Turistas y Visitantes (1+2)</b>	<b>542,495</b>	<b>559,289</b>	<b>589,811</b>	<b>619,302</b>	<b>837,077</b>	<b>35,2%</b>
1.- Ingreso estimado Terminal Terrestre M.A. Odría	477,289	493,166	521,551	547,629	500,993	-8,5%
2.- Ingreso estimado Terminal Aéreo	65,206	66,123	68,260	71,673	86,084	<b>20,1%</b>
3.- Ingreso estimado Terminal Terrestre Collasuyo	s.i.	s.i.	s.i.	s.i.	250,000	-.-
4.- Considerados Turistas Terminal T. Odría (37%)	176,597	182,471	192,974	202,623	185,367	<b>-8,5%</b>
5.- Considerados Turistas Terminal Aéreo (10%)	6,521	6,612	6,826	7,167	8,608	<b>20,1%</b>
6.- Considerados Turistas Terminal T. Collasuyo (2%)	s.i.	s.i.	s.i.	s.i.	5,000	-.-
7.- Total ingreso Turistas Nacionales (4+5+6)	183,118	189,084	199,800	209,790	198,976	<b>-5,2%</b>
8.- Turistas Nacionales que pernoctan en Tacna	264,000	274,929	295,496	328,163	259,402	<b>-21,0%</b>
9.- Porcentaje de Turistas que pernocta en Tacna	144,2%	145,4%	147,9%	156,4%	130,4%	<b>-16,7%</b>
10.- Índice pernoctabilidad Turista Nacional	1.39	1.39	1.42	1.37	1.33	<b>-2,9%</b>
11.- Gasto per cápita diario Turista Nacional (US\$)	106	106	106	106	148	<b>39,6%</b>
12.- Ingreso por Turistas Internos (8x10x11) (US\$)	38,897,760	40,508,039	44,478,058	47,655,831	51,060,690	<b>7,1%</b>
13.- Considerados Visitantes Nacionales (40% de 1)	190,916	197,266	208,620	219,051	200,397	<b>-8,5%</b>
14.- Gasto per cápita diario Visitante Nacional (US\$)	86	86	86	86	121	<b>40,7%</b>
15.- Ingreso por Visitantes Nacionales (11x12) (US\$)	16,418,742	16,964,910	17,941,354	18,838,422	24,248,061	<b>28,7%</b>
<b>TOTAL INGRESOS POR NACIONALES US\$ (8+11)</b>	<b>55,316,502</b>	<b>57,472,949</b>	<b>62,419,412</b>	<b>66,494,253</b>	<b>75,308,751</b>	<b>13,3%</b>