



FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS
CARRERA PROFESIONAL DE TURISMO SOSTENIBLE Y
HOTELERÍA

“EVALUACIÓN DE LA CULTURA TURÍSTICA Y SU INFLUENCIA EN
EL TURISMO SOSTENIBLE EN CHACHAPOYAS”

Trabajo de investigación para optar el Grado Académico de: Bachiller
en Turismo Sostenible y Hotelería

PRESENTADO POR:

FÁTIMA MERCEDES ARISTA ROJAS
(orcid.org/0000-0002-3318-8818)

ASESOR:

DR. MAURO AMARU GRANADOS MAGUIÑO
(orcid.org/0000-0002-5668-0557)

LIMA, PERÚ

2020



**UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR
RESOLUCIÓN DIRECTORAL DE CARRERA N° 011-DATSH- CIENTÍFICA-2020**

Lima 01 de octubre 2020

Visto la revisión realizada y la aprobación del Trabajo de Investigación titulado: **“Evaluación de la Cultura turística y su influencia en el turismo sostenible en Chachapoyas”**.

Presentado por:

Fatima Mercedes Arista Rojas

Que, de acuerdo al reglamento general de la Universidad Científica del Sur y lo lineamientos de Pre Grado para obtener el grado de Bachiller de Turismo Sostenible y Hotelería en la Facultad de Ciencias Humanas, se debe de desarrollar un trabajo de investigación.

Que de acuerdo a la normativa vigente en la Universidad Científica del Sur, en uso de las atribuciones conferidas al Director Académico de la Carrera.

SE RESUELVE:

Aprobar e inscribir el trabajo de investigación titulado: **“Evaluación de la Cultura turística y su influencia en el turismo sostenible en Chachapoyas”**, con número de registro de la carrera:

Nombrar al docente colaborador: Mauro Granados Maguiño como asesor de dicho trabajo de investigación.

Regístrese, comuníquese y archívese,



PhD. Inés Ruiz Alvarado
Directora Académica
Turismo Sostenible y Hotelería

ACTA DE APROBACIÓN DEL TRABAJO DE BACHILLER POR JURADO

Fecha: 20/08/2020

El Jurado del trabajo de investigación de Bachiller:

Dr. Mauro Granados Maguiño

Luego de evaluar el trabajo de investigación de Bachiller titulado:

Evaluación de la Cultura turística y su influencia en el turismo sostenible en Chachapoyas

Presentada por los estudiantes:

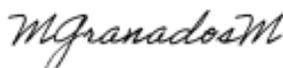
| CÓDIGO | ALUMNO | CORREO ELECTRÓNICO | TELÉFONO |
|-----------|------------------------------|------------------------------|-----------|
| 180000208 | Fátima Mercedes Arista Rojas | 180000208@ucientifica.edu.pe | 995142474 |

Para optar al grado de Bachiller en: la carrera de Turismo sostenible y hotelería de la Facultad de Ciencias Humanas

Luego de haber evaluado el informe final del trabajo de investigación de Bachiller, concluye en calificar a:

| CÓDIGO | ALUMNO | CALIFICACION | |
|-----------|------------------------------|---------------|----------------|
| 180000208 | Fátima Mercedes Arista Rojas | Aprobado (16) | Desaprobado () |

El jurado firma en señal de conformidad.



Dr. Mauro Granados Maguiño

ÍNDICE GENERAL

CARÁTULA

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN

ABSTRACT

| | |
|---------------------------|----|
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| a Situación Problemática | 1 |
| b Justificación | 4 |
| c Antecedentes | 4 |
| d Marco Teórico | 10 |
| II. MATERIALES Y MÉTODOS | 19 |
| a Enfoque y Diseño | 19 |
| b Población y Muestra | 20 |
| c Técnicas e Instrumentos | 20 |
| III. RESULTADOS | 21 |
| IV. DISCUSIÓN | 24 |
| V. CONCLUSIONES | 26 |
| VI. BIBLIOGRAFÍA | 27 |
| VII. ANEXOS | 32 |

Evaluación de la Cultura Turística y su influencia en el Turismo Sostenible en Chachapoyas

Resumen

La ciudad de Chachapoyas es la capital de la región de Amazonas y el punto de partida para conocerla. Debido al desarrollo del turismo en estos últimos años, urge la necesidad de planificar adecuadamente el destino para involucrar la participación de todos los actores. Uno de estos es la comunidad anfitriona, quienes cumplen un rol significativo por ser los residentes permanentes y quienes reciben directa o indirectamente los impactos del turismo. Por esto, el desarrollo de la cultura turística se hace indispensable para generar un adecuado conocimiento, comportamiento y actitud frente al turismo, logrando la sostenibilidad. De esta manera, el objetivo de esta investigación es determinar la contribución de la cultura turística de la población de Chachapoyas en el turismo sostenible, presentando un enfoque cuantitativo y diseño no experimental, cuyo instrumento será un cuestionario aplicado a los pobladores de Chachapoyas mayores de 18 años. Obteniendo que existe un nivel alto de cultura turística medido en los altos porcentajes obtenidos en sus dimensiones de conocimiento, actitud y comportamiento turístico; contribuyendo positivamente en el fortalecimiento, involucramiento y desarrollo del turismo sostenible. Asimismo, la población reconoce más los impactos económicos que los sociales y ambientales, pero presenta un alto grado de compromiso e interés para participar en el desarrollo de actividades; aunque, un factor clave que se repite constantemente en la opinión de los pobladores es la débil planificación del sector público y privado para un adecuado aprovechamiento del potencial turístico, el incremento en la calidad de servicio y mejoramiento de la ciudad.

Palabras Claves: cultura turística, comportamiento turístico, actitud turística, conocimiento turístico, turismo sostenible

Abstract

The city of Chachapoyas is the capital of the Amazon region and the starting point to get to know it. Due to the development of tourism in recent years, there is an urgent need to adequately plan the destination to involve the participation of all stakeholders. One of these is the host community, who play a significant role as permanent residents and who directly or indirectly receive the impacts of tourism. For this reason, the development of tourist culture is essential to generate adequate knowledge, behavior, and attitude towards tourism, achieving sustainability. In this way, the objective of this research is to determine the contribution of the tourist culture of the Chachapoyas population in sustainable tourism, presenting a quantitative approach and non-experimental design, whose instrument will be a questionnaire applied to the Chachapoyas residents over 18 years. Obtaining that there is a high level of tourist culture measured in the high percentages obtained in its dimensions of knowledge, attitude, and tourist behavior; contributing positively to the strengthening, involvement, and development of sustainable tourism. Likewise, the population recognizes the economic impacts more than the social and environmental ones but shows a high degree of commitment and interest to participate in the development of activities; although, a key factor that is constantly repeated in the opinion of the inhabitants is the weak planning of the public and private sectors for adequate use of the tourist potential, the increase in the quality of service and improvement of the city.

Palabras Claves: tourist culture, tourist behavior, tourist attitude, tourist knowledge, sustainable tourism

I. Introducción

a. Situación Problemática

La actividad turística, por su carácter transversal, converge muchos actores en un mismo espacio para su funcionamiento, por ello, la planificación en destinos turísticos equivale a un sistema territorial que tiene como elemento principal el atractivo turístico y como secundario a todos los demás actores que hacen posible su consumo (González, 2012); siendo este un proceso complejo por la cantidad de partes involucradas, como los gestores públicos, privados y la comunidad anfitriona; donde la actitud, la percepción y el comportamiento de este último es de suma importancia porque se encuentran permanentemente en el territorio, siendo testigos de los diferentes cambios sociales, económicos y ambientales que deja la actividad turística. Por ello, es indispensable, que los pobladores locales se vean involucrados en la planificación para que apoyen el desarrollo del turismo, generando armonía entre sus intereses y el de las autoridades planificadores del turismo (Royo & Ruiz, 2009), lo que incide en la hospitalidad, en parte de la calidad que perciba el turista y la competitividad del destino (Gandara, 2004).

Todo este conjunto de actitudes respecto al desarrollo del turismo va formando la cultura turística, que es definida como el conocimiento de la actividad y la percepción de esta para revelar sus significados y emitir juicios valorativos, la cual refleja los niveles de conciencia turística e influye en la actitud positiva o negativa frente al turismo y por ende en un comportamiento responsable o irresponsable (González, 2012), este término incluye a todos los actores involucrados en el espacio turístico y es importante para lograr el desarrollo del turismo sostenible. En consecuencia, el fortalecimiento de la cultura turística de las comunidades anfitrionas permitirá generar un ambiente armónico con el turismo y su

compromiso con la gestión del destino. En caso del Perú, el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (Mincetur) ha lanzado algunos programas y campañas a nivel nacional para impulsar comportamientos positivos de la comunidad peruana como anfitriones, algunas de ellas son “Cuando tratas bien al turista, tratas bien al Perú” (2010), Peruanos Camiseta (2017) para impulsar el orgullo del peruano como persona, campañas de materia de prevención y sensibilización contra la Explotación sexual de niñas, niños y adolescentes (ESNNA) mediante la firma del Código de Conducta, inclusión de temas relacionados al turismo en el currículo escolar en destinos priorizados, entre otras acciones que se realizan a nivel regional.

La región Amazonas, ubicada en el nororiente peruano, tiene como capital a la ciudad de Chachapoyas, siendo el principal punto de partida para conocer el departamento. En estos últimos años, el arribo de turistas a la región se ha incrementado, sobre todo por la instalación de las telecabinas de Kuélap en el año 2017, registrando un aumento del 45% del arribo de turistas del 2015 al 2018 (Promperu, 2018). Asimismo, la región ha presentado un crecimiento del 5,9% de llegada de turistas nacionales y un 15% en arribos extranjeros a establecimientos de hospedaje respecto al año anterior, donde el 68,5% y 90,5% respectivamente señalan que Chachapoyas fue el lugar más visitado (Mincetur, 2019).

Teniendo en cuenta las estadísticas, se observa un notable crecimiento de la industria turística en la región y se presenta a la ciudad de Chachapoyas como un lugar importante para su desarrollo, ya que, siendo la capital, es donde se concentran la mayoría de los servicios turísticos (Mincetur, 2017) y es una de las primeras imágenes del destino, por ello, la planificación y la participación de la población residente se hace más indispensable. Un punto a trabajar y reforzar es el nivel de cultura turística porque al ser la población anfitriona de la región Amazonas es vital que su conocimiento, actitud y comportamiento hacia el turismo

tenga un nivel adecuado, para reforzar sus valores, identidad cultural y se vean involucrados en la gestión sostenible del mismo. Por ende, es importante realizar la evaluación de la cultura turística que se ha desarrollado en la población hasta el momento, porque ayudará a conocer su compromiso a la gestión sostenible de la actividad; y a los planificadores a plantear estrategias relacionadas con esta variable.

Por el momento, el problema radica en que dentro de la planificación turística no se encuentran o existen políticas y estrategias sostenibles débiles para ayudar en el desarrollo de la cultura turística en la población, basadas en reforzar sus conocimientos, actitud y comportamiento hacia la actividad, teniendo en cuenta que el crecimiento y los impactos de la misma está siendo significativa en la ciudad de Chachapoyas, viendo así la necesidad de insertar a la comunidad general en las decisiones con respecto al turismo. Por esta razón, se busca llevar a cabo esta investigación para conocer de qué manera el nivel de cultura turística de los pobladores de la ciudad contribuye en la búsqueda de un turismo sostenible.

De esta manera, el problema general responde a la pregunta ¿De qué manera la cultura turística de la población de Chachapoyas contribuye en el turismo sostenible?, evaluando las dimensiones de conocimiento turístico, actitud turística y comportamiento turístico. Para comprobar las tres hipótesis específicas que son: el conocimiento turístico de los pobladores de Chachapoyas contribuye en su involucramiento en el turismo sostenible; la actitud turística ayuda al fortalecimiento del turismo sostenible; y el comportamiento de los pobladores contribuye al desarrollo del turismo sostenible. Esta investigación es de enfoque cuantitativo con diseño descriptiva no experimental, transeccional correlacional-causal y se utilizara como instrumento un cuestionario de preguntas.

b. Justificación

- **Teórica:** En la presente investigación se encuentra la necesidad de aportar con el conocimiento del nivel de cultura turística de los pobladores de Chachapoyas, para estudiar de más a fondo esta característica.
- **Práctica:** Los resultados obtenidos ayudarán a identificar problemáticas, necesidades y posibles soluciones que encaminen a fortalecer la cultura turística con miras a un desarrollo del turismo sostenible, involucrando la participación integral de los actores públicos, privados y la comunidad anfitriona.
- **Legal:** Según la Ley N°29408, Ley General del turismo, en el artículo 40 hace mención a la Cultura turística, promoviendo el desarrollo de la misma mediante la coordinación de diversos entes. Asimismo, se incluye en el cuarto pilar del Plan Estratégico Nacional de Turismo 2025 (PENTUR) como el fomento de la cultura turística.
- **En investigación:** Este estudio ayudará a muchas otras que investiguen sobre planificación turística de la ciudad, porque tendrán un alcance más cercano sobre los conocimientos, actitudes y comportamientos de la población con respecto a la actividad turística para el logro de la sostenibilidad.

c. Antecedentes

Internacional

En el ámbito internacional, García, A. et al. (2015) presenta su investigación titulada “Percepción de la Comunidad en torno al turismo como factor de desarrollo local. Caso San Pedro Tultupec, México”, considerando a la percepción de la comunidad anfitriona como un elemento fundamental para el desarrollo local de los destinos turísticos; porque puede ayudar a detectar diversas problemáticas, necesidades y posibles soluciones para promover el

desarrollo local. A través de un cuestionario que abordó las dimensiones social, ecológica, económica y turística, en base a una escala Likert, el autor llegó a la conclusión que la comunidad está a favor del impulso del turismo como una actividad que les permita mejorar su calidad de vida, teniendo en cuenta, que el turismo es un recurso complementario a las actividades económicas de la comunidad. Además, la población, ve al turismo como una oportunidad para ayudar a rescatar, preservar y aprovechar adecuadamente su patrimonio cultural y natural. Asimismo, se recalca que el tipo de turismo más adecuado para desarrollar en cualquier destino debe estar de acorde a la problemática ambiental del mismo lo que ayudará a generar consciencia en la comunidad y en el turista. Por último, se recalca que la gran cantidad de problemas sociales en los destinos se debe al rechazo de la población por no sentirse incluida en el desarrollo del turismo, se sienten despojados de su tierra, incidiendo, en la importancia de conocer la percepción de la comunidad para la realización de proyectos turístico de manera armoniosa.

Asimismo, Castro & González (2013). En su investigación sobre la formación de la cultura turística en las comunidades anfitrionas: Barrio Centro, Santa Clara, Cuba, se centran en diseñar e implementar una estrategia participativa para la formación de la cultura turística con el fin de promover el turismo cultural comunitario desde una perspectiva educativa, para facilitar la actuación responsable de los agentes económicos y actores sociales involucrados. Los autores inciden en que los proyectos turísticos deben tener una base educativa, para gestionar el conocimiento que contribuya a la formación y al fortalecimiento de la cultura turística, puesto que el énfasis principal se ha estado centrando en el ámbito empresarial. De esta manera, la sostenibilidad turística y gestión integrada de los destinos, ayudará a minimizar los impactos socioculturales adversos al turismo y contribuir en una mejor relación

turista-anfitrión. En la investigación, los autores advierten una insuficiente preparación cognitiva, procedimental y afectivo motivacional de la población local frente al desarrollo del turismo, falta de saberes actitudinales, déficit de información sobre la actividad turística, poca contribución a la educación general y especializada en formación del turismo sostenible, pobre autogestión y participación comunitaria e insuficiente sentido de pertenencia y compromiso con el desarrollo turístico local. Para ello, plantean y realizan actividades de evaluación de acuerdo a cada dimensión como encuestas, analogías, análisis de escenarios, trabajos colaborativos, brainstorming y autovaloración con profesionales representantes del gobierno y la comunidad. Permitiéndoles ver el antes y el después de esta realidad, con resultados que favorecen los cambios de actitudes y comportamientos.

Por otro lado, Lorenzo & Morales (2014) presentan su artículo titulado “Del desarrollo turístico sostenible al desarrollo local. Su comportamiento complejo”, enfatizando en la necesidad de colocar al desarrollo en términos de mejorar la calidad de vida de las personas. En turismo, se remite a la satisfacción de la necesidad de ocio de los visitantes y que se transforme en beneficio para la comunidad receptora como satisfacción de sus necesidades. Por ello, los autores inciden que la sostenibilidad del turismo en un determinado espacio es un análisis sistémico que resulta de la suma de eventos y de los medios disponibles, por ello, debe estar enfocado en la gestión de los mismos para satisfacer las necesidades económicas, sociales y estéticas, a la vez que respeten la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas de soporte de la vida. Puesto que, el turismo se presenta como un factor de desarrollo local determinante, pero debe ser concebido como un medio y una actividad complementaria, más que como un fin en sí mismo. Por último, el autor recomienda la utilización de técnicas que permitan el análisis más eficaz de la relación

entre el desarrollo del turismo sostenible y el desarrollo local, teniendo en cuenta el comportamiento complejo y la transversalidad que se manifiesta en el sector, donde las comunidades juegan un rol importante.

Nacional

En el ámbito nacional, Santisteban, C. (2019), con su tesis “Programa de Cultura Turística para el desarrollo turístico del Distrito de Lambayeque”, tiene como objetivo diseñar un programa de cultura turística con estrategias participativas para la comunidad. A través de un cuestionario para los pobladores y una entrevista a las autoridades responsables, identifica que los pobladores del distrito poseen una deficiente cultura turística evidenciado en los pocos conocimientos históricos, culturales, turísticos y falta de actitudes apropiadas para el desarrollo de la actividad turística. De la misma manera, la autora revela un bajo nivel de desarrollo turístico en el distrito, debido a la ausencia de especialistas en turismo que impulsen el desarrollo de estrategias sostenibles. Asimismo, descubre una insuficiente visión empresarial en el sector privado, sumando que el sector público tiene una mínima participación para organizar estrategias que induzcan a la innovación y competitividad para incrementar la experiencia del visitante. El último problema que identifica es el deterioro ambiental producto de una deficiente planificación en el ordenamiento territorial y la educación ambiental de la ciudadanía.

Ante estos problemas, Santisteban, diseña un programa de Cultura turística con el objetivo de involucrar a los sectores públicos y privados del turismo para fortalecer la cultura turística en los pobladores, mediante la estimulación de los mismos a conocer sobre su cultura, involucrándose más en el desarrollo de la actividad, así como, la revalorización de los

recursos turísticos y la conservación del ornato del distrito, recalcando que la mayoría de la población se muestra predispuesta en participar de estas actividades.

Por otro lado, Nuñez, H. (2018), presenta su investigación titulada Conciencia turística y Desarrollo Sostenible en la Playa Centinela del distrito de Huaura, Periodo 2017, cuyo objetivo es conocer cómo la conciencia turística se relaciona con el desarrollo sostenible y cuál es la percepción del poblador que recibe al turista a través de una encuesta y una ficha de observación. De esta manera, el autor identificó que la playa Centinela tiene un gran potencial turístico pero las autoridades responsables y mucho menos los pobladores le han dado la importancia necesaria al desarrollo de la actividad, dando lugar a la falta de conciencia turística sobre el valor del recurso, los beneficios del turismo y su respuesta ante la afluencia de visitantes. Asimismo, el autor presencia una falta de planificación y la ausencia de un inventario turístico en la provincia, contribuyendo al desconocimiento, deterioro de los recursos turísticos y al desarrollo poco sostenible. Por ello, Nuñez comenta que el desconocer lo que se posee, induce a subestimar el potencial turístico de un recurso, ocasionando mal trato al turista y poco compromiso de la población. Considerando que la conciencia turística es un pilar fundamental para lograr la sostenibilidad y un desarrollo responsable de la comunidad.

El autor concluye que la conciencia turística no es íntegra en toda la población porque la actividad turística tiene pocos años de implementación, aun así, están generando bastante interés en esta. Por esto, Nuñez recomienda planificar la conciencia turística con miras a conseguir un desarrollo sostenible, diseñar un manual de conciencia turística que permita dar a conocer la importancia del turismo y cómo influye en la población e insertar estos temas en la currícula escolar, hacer campañas publicitarias motivacionales para atraer el turismo ,

fomentar el movimiento de visitantes, así como, establecer convenio con la academia para realizar campañas de concientización y sensibilización turística y articular acciones entre los gobiernos nacionales, regionales, municipales entre otros organismos.

Asimismo, Cueva, D & Velásquez, C. (2017) presentan su artículo “Concientización turística como factor de desarrollo sostenible en la población del distrito de Coracora, Provincia de Parinacochas – Región Ayacucho 2017”, cuyo objetivo es evaluar el actual estado de conciencia turística en los pobladores a través de una encuesta cerrada. Evaluando los puntos de la identidad cultural, desarrollo ambiental, social y económico; obteniendo que un gran porcentaje de la población refleja adecuada identidad cultural y entienden la importancia del turismo para la mejora de la calidad de vida, pero el otro porcentaje, no tiene conocimiento y se muestra desconfiada, así como, un pequeño porcentaje de ellos, se muestran negativos frente al estudio e investigaciones sobre turismo. Las autoras, identifican que el distrito presenta un nivel de conciencia turística, identidad con el patrimonio, mentalidad de cuidado ambiental y crecimiento social poco trabajada y capacitada por parte de las autoridades, y asocian a que la insuficiente cultura es propia de las zonas más alejadas del país, además que la municipalidad presenta dificultades para involucrar a la población en la planificación del turismo. Refieren que el poblador es un operador del turismo muy importante dentro de una región y se necesita que esté capacitado, motivado y consciente del valor que posee cada uno de sus recursos. Por ello, las autoras recomiendan a la municipalidad el realizar promociones de ferias y actividades para reforzar la identidad cultural y mentalizar la importancia del cuidado de estos. Asimismo, para mejorar el cuidado ambiental, plantean el brindar charlas por parte de la Municipalidad y la DIRCETUR dentro de los colegios y visitar los recursos para hacerlos partícipes.

d. Marco teórico

1. Cultura Turística

El concepto de cultura turística abarca diferentes características de los actores involucrados en un destino turístico. González (2012), define a cultura turística como el conocimiento de aquellos actores acerca de la actividad turística que permiten revelar significados y emitir juicios en base a la percepción de su realidad, reflejándose en los niveles de conciencia turística de cada persona e influyendo en una actitud positiva o negativa y por ende en un comportamiento responsable o irresponsable de acuerdo al rol social que desempeña en la cadena transversal del turismo. Resaltando de esta manera, que la educación en cultura turística es indispensable en las comunidades anfitrionas para obtener actitudes positivas, un comportamiento adecuado y su compromiso para generar una relación armónica entre el desarrollo del turismo y las comunidades receptoras, basada en la gestión participativa y el efecto multiplicador de todos los sujetos concientizados.

Asimismo, Mincetur (s.f) plantea el concepto de cultura turística como los “conocimientos, valores y actitudes que fortalecen la identidad, fomentan el buen trato al turista y promueven la protección del patrimonio, reconociendo la actividad turística como mecanismo de desarrollo sostenible del país”. Siendo este concepto muy similar al de González, pero remarca el hecho del beneficio cultural del turismo y al individuo como un agente activo dentro de su territorio para generar la sostenibilidad del turismo, y por ende un destino más competitivo que fomente una relación satisfactoria con el visitante, asegurando su retorno y recomendación de visita. Según Gandara (2004), la adecuada gestión de la interrelación entre turistas y comunidad local generará destinos turísticos de calidad.

Para el logro de esto, Mincetur, plantea como uno de sus objetivos específicos a la generación de una cultura de planificación en los gestores locales y nacionales para el desarrollo de la Cultura Turística. Gandara (2004), remarca que la planificación y la gestión urbana y turística que integre la participación del sector público, privado y la población local son fundamentales para un destino con gestión de calidad efectiva, eficiente y eficaz, donde es fundamental que considere las demandas de la población, porque tendrá efectos positivos en la mejora de su calidad de vida, que va más allá del beneficio económico, y también ayudará en la captación de turistas. Porque una ciudad que ofrece calidad de vida a sus pobladores puede ofrecerla a sus visitantes, reflejándose también en un nivel adecuado de cultura turística. Sin embargo, Monterrubio (2009), considera que son pocos los estudios concentrados en analizar la relevancia de la incorporación de la comunidad local en los procesos de planificación y gestión, presumiendo que es porque se le ha dado más importancia a la visión económica y empresarial.

La cultura turística involucra a todos los actores dentro de un destino, dentro de ellos, se encuentra la comunidad en general, que García et al. (2015) reconoce como la que determina el dinamismo entre el desarrollo del turismo como de las interacciones entre la actividad y los actores involucrados. Haciéndose importante conocer su percepción porque puede ser una oportunidad para detectar problemáticas, necesidades y posibles soluciones. González (2014), considera oportuno diferenciar dos tipos de cultura turística, uno de ellos es la cultura turística general y especializada. La primera es propia de la comunidad en general, la que se refiere como población anfitriona, es un público muy heterogéneo; en cambio la segunda corresponde a la población involucrada directamente o indirectamente en la producción de bienes y servicios de uso turístico, más concretamente al sector público y al privado. Sin

embargo, Mincetur (s.f) es mucho más puntual en el público objetivo que desea abarcar, en este se menciona a los gestores de planificación en todos los niveles (nacional, regional y local), los gestores de destino (prestadores de servicios turísticos y servicios complementarios), la comunidad educativa y población sectorizada, que vendría a conformar la población anfitriona según González. En ambos casos, se involucra a todos los individuos dentro del destino sea cual sea su rol social, cuya educación turística personal suma a la cultura turística como anfitrión. Un público que Mincetur también prioriza es la comunidad educativa, en todos sus niveles (primaria, secundaria y superior), siendo importante su involucramiento para desarrollar la sostenibilidad.

De esta manera, Mincetur ha lanzado algunas campañas para fomentar la Cultura turística a nivel nacional y regional. Una de ellas es la campaña de Prevención de la explotación sexual de los niños, niñas y adolescentes (ESNNA) para sensibilizar sobre esta problemática, promoviendo la firma del código de conducta a los prestadores de servicios y capacitando a los estudiantes y comunidad en general. Asimismo, el año 2017, lanzó la campaña Peruanos Camiseta, con el objetivo de cambiar positivamente la conducta de las personas y lograr que el máximo orgullo a nivel del país sea su gente, concientizando sobre la relevancia de las acciones en la imagen del país, buscando reforzar la identidad y los valores cívicos de la cultura turística como la amabilidad, el buen trato al turista y el cuidado al patrimonio (Grupo Stakeholders, 2018). Por otro lado, la Red de Protección al turista, fomenta la cultura y conciencia turística al brindar seguridad al visitante (Mincetur, 2018). En el plano regional, Mincetur ha actuado en ciertos destinos priorizados para capacitar e incluir competencias y capacidades de turismo en la currícula escolar, creando concursos como “Letras viajeras”, la elaboración y monitoreo de Planes de Cultura Turística, y algunas campañas estacionales

(Mincetur, 2019). Rescatando que las acciones en formación de cultura turística son importantes para ir encaminando y forjando a los actores involucrados para el desarrollo de un turismo sostenible. Sin embargo, no se conoce el impacto de algunas acciones de manera concreta cuando hablamos de destinos. Se puede conocer la satisfacción del turista, pero no se ha profundizado en la percepción de las comunidades anfitrionas y su nivel de cultura turística. Para esto, González (2012) considera necesario estudiar a la cultura turística desde los siguientes conceptos que incluyen diferentes dimensiones. Estos son el conocimiento turístico, la actitud turística y el comportamiento turístico.

En el Conocimiento turístico se incluye la dimensión cognitiva, instrumental y afectivo motivacional. La primera se refiere a conocimientos que permitan emitir un juicio valorativo acerca del turismo y sus efectos, tales como saberes históricos, culturales, geográficos, ambientales y turísticos, incidiendo en conocer la importancia, problemáticas y gestión local de este último (González, 2012). En la dimensión instrumental, refiere a las habilidades como la comunicación, el poder tomar decisiones como anfitrión, la gestión de problemas y búsqueda de soluciones en la planificación local del turismo. La última dimensión refiere al afectivo motivacional, basándose en la relación turista-anfitrión, donde se evalúa los indicadores de percepción ciudadana del modelo de desarrollo turístico, estados de ánimo, motivación para insertarse en prácticas responsables y su satisfacción frente al turismo. Siendo la percepción de la comunidad un elemento fundamental que debe ser considerado desde la concepción de un proyecto turístico porque influirá en las actitudes de la población (García et al, 2015), además, ayudará a plantear estrategias sociales con base sólida y una visión a largo plazo para el destino turístico.

En caso de la actitud turística, González (2012) refiere a la dimensión actitudinal, descrita como la disposición por el desarrollo de valores personales y sociales; siendo lo que media e interviene entre los aspectos externos (estímulos) y las reacciones de las personas como respuestas evaluativas (Enciso et al, 2013), identificando así los indicadores de interés en contribuir a la solución de problemas y el mejoramiento local, la actitud pasiva o activa ante el turismo y la expresión de muchos valores como la responsabilidad, respeto, compromiso, orgullo, identidad cultural, arraigo, entre otros. La actitud, siendo un intangible básico en la satisfacción del turista, se desarrolla si la población residente está predispuesta a recibir visitantes (Enciso et al, 2013), porque ellos serán quienes convivan con los impactos benéficos y adversos del turismo repercutiendo en la sostenibilidad de la actividad. Por último, tenemos al comportamiento turístico, desarrollado en la dimensión comportamental y definido como los modos de actuación práctica y el efecto multiplicador, que es entendido como la divulgación y el multiplicar las acciones dentro del círculo más cercano (González, 2012), refiriendo los indicadores de actuación auto regulada y auto controlada, participación y apoyo a las acciones en turismo, posicionamiento crítico reflexivo y de divulgación; y por último el efecto multiplicador antes mencionado.

2. Turismo Sostenible

El concepto de turismo sostenible proviene de la acepción de desarrollo sostenible, siendo definido por la OMT como la actividad que satisface las necesidades del visitante, la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas, teniendo en cuenta sus múltiples repercusiones actuales y futuras en la dimensión socio-cultural, económica y ambiental. Dada su importancia y su aporte con la búsqueda de la sostenibilidad, el turismo ha sido incluido en los Objetivos del Desarrollo Sostenible (ODS), haciendo hincapié en el cumplimiento de

las metas de los objetivos 8, 12 y 14, relacionados con el desarrollo económico inclusivo y sostenible, el consumo y la producción sostenible y el uso sostenible de los océanos y los recursos marinos (OMT, 2015). Siendo objetivos más centrados en las personas, y desde la complejidad de la actividad turística, la sostenibilidad incluye el implementar políticas, estrategias que aumenten y equilibren sus impactos benéficos en la sociedad, en el ambiente y la economía; desencadenando una gestión adecuada y al turismo como protagonista fundamental del desarrollo. Sin embargo, Catalano (2017) hace la crítica hacia la dimensión holística de lo sostenible, que refiere a un supuesto que los elementos del sistema turístico parecen confluír de manera armónica y equilibrada, pero en realidad el turismo, es de naturaleza multisectorial; además, existen pocos instrumentos para predecir los impactos reales que la actividad producirá en las comunidades receptoras y enfatizando en el rol de la política pública para que el turismo tenga un desenvolvimiento a largo plazo y bajo indicadores de equidad comprobables. Siendo importante para ello la planificación y que la población se empodere para participar del proceso, así como que encuentre la facilidad de hacerlo, goce de los beneficios de la actividad y sus intereses sean escuchados para evitar ponerlo debajo de los intereses políticos, empresariales y augure la sostenibilidad turística.

De esta manera, el turismo sostenible no solo gira en torno a la conservación de los recursos naturales y culturales, sino que también tiene en cuenta la calidad de vida de los que realizan la visita y de quienes la reciben. Para comprenderlo, se debe entender el turismo en sus tres pilares basados en el concepto de desarrollo sostenible y en sus respectivos impactos que van a influir en la actitud de la comunidad residente. En primer lugar, se encuentra la dimensión económica, según el PNUD de Argentina (2015), se refiere a la rentabilidad y viabilidad económica para apostar por la sustentabilidad desde el sector privado, pero específicamente

los impactos económicos percibidos tienen un peso muy importante en la actitud de la población. En ese sentido, uno de ellos es el aumento del nivel de calidad de vida, incremento de divisas, incremento en el ingreso de los negocios locales; y nuevas oportunidades para inversión, el desarrollo y gasto de infraestructura. Pero, en cuanto a impactos negativos percibidos, la población puede relacionar al turismo como dominación extranjera e incremento en el costo de vida.

En la dimensión social, se reconoce que el turismo sostenible debe ayudar a reforzar los valores de relación, intercambio de experiencias, enriquecimiento cultural entre los visitantes como de los habitantes del lugar, sumando también que la comunidad debe tener la capacidad para absorber el turismo (PNUD Argentina, 2015). Algunos de los beneficios socioculturales es la preservación de los lugares culturales, históricos, religiosos, aumento de conciencia y el desarrollo de algunos valores como el orgullo y reafirmación de la identidad local entre otros (Ramón, 2012). Pero, algunos impactos negativos que se identifican es el aumento de desorden y aparición de problemas sociales junto al declive de la hospitalidad en los residentes, alteración de las estructuras sociales, el desplazamiento de la población, etc (Gutiérrez, 2009). Por ello, se insta que el involucramiento de la dimensión social en un proyecto turístico es indispensable para generar el compromiso, participación activa y responsable de los residentes con miras de generar ambientes cálidos y empoderamiento para la búsqueda de soluciones.

En la dimensión ambiental se afirma el turismo como una actividad que colabora en la protección y conservación del ambiente, porque depende directamente de este (PNUD Argentina, 2015). Ayudando también, a crear valores y actitud responsables en la comunidad, porque ellos son los que residen permanentemente en aquel ambiente, ayudando también a

reforzar la imagen del destino e inculcar valores ambientales al turista. Sin embargo, los impactos negativos percibidos, se dirigen a la degradación medioambiental por la generación de desechos y polución, el uso excesivo o impropio de los recursos, sobrepasando la capacidad de carga y dañando significativamente, además de alterar la apariencia del paisaje por la contaminación visual del comercio turístico, etc (Gutiérrez, 2009). Estos impactos negativos se ven frecuentemente en el turismo masivo, donde el territorio no se encuentra lo suficientemente preparado para el turismo y el nivel de cultura turística especializada y general es baja. Aunque cada destino es diferente, implantar la sostenibilidad exige la participación informada de todos los agentes relevantes y el liderazgo político firme para la colaboración amplia (OMT, s.f). La sostenibilidad es un proceso continuo y requiere una constante retroalimentación para la aplicación de estrategias.

3. La Ciudad de Chachapoyas

La ciudad de Chachapoyas, se encuentra al norte del Perú. Es la capital de la provincia del mismo nombre y del departamento de Amazonas. Fue creada el 5 de setiembre de 1538, después de haber sido fundada anteriormente en el distrito de La Jalca y en Levanto por el español Alonso Alvarado, siendo, de esta manera, la sexta ciudad de creación española más antigua del Perú (Municipalidad de Chachapoyas, 2012). La interpretación más aceptada sobre el nombre Chachapoyas le pertenece al antropólogo Peter Lerche, indicando que la palabra significa hombre que habitan en las nubes, personas de los bosques de nubes o guerreros venidos de las nubes (Gobierno Regional Amazonas, 2011), haciendo alusión a su geografía, compuesto por densas neblinas y a las personas que han vivido en su territorio desde la época preincaica, conocido como la Cultura Chachapoyas, quienes fueron conquistados por Túpac Yupanqui pero oponiendo resistencia porque se caracterizaban por

ser un pueblo guerrero. Después de ser fundada, los pobladores de Chachapoyas se unieron activamente a la causa de la independencia peruana, librando la batalla de Higos Urco el 6 de junio de 1821, convirtiéndose en un evento icónico para la población. Uno de los personajes más reconocidos es Matea Rimachi, quien representa a la mujer amazonense. Asimismo, figura el precursor Toribio Rodríguez de Mendoza y el cronista Blas Valera Pérez (Municipalidad de Chachapoyas, 2012)

En gran parte de la historia de Amazonas, las relaciones con su entorno han pasado por la ciudad Chachapoyas, porque desde su fundación aquí se ha establecido la sede del poder regional (GRA, 2009), concentrándose la toma de decisiones y la planificación desde Chachapoyas. Por ello, se evidencia cierto grado de centralismo en la región Amazonas, observándose también en su demografía, el Plan de Desarrollo Provincial Concertado 2011-2021 refiere que, de la población total de la provincia, la ciudad de Chachapoyas concentra el 48,7% hasta el año 2007. Dotando de importancia a la capital porque es también el punto de partida para visitar los atractivos turísticos del departamento, puesto que, en su gran mayoría, los tours que se ofrecen comienzan en la ciudad. Según la ubicación de los principales prestadores de servicios turísticos elaborado por el Mincetur (2017) la provincia de Chachapoyas presenta el mayor número de establecimientos proveedores de alimentos y bebidas (475), artesanos (333), hospedajes (106), agencias de viaje (33) y guías de turismo (9) en la región, con excepción de las salas de juego autorizadas (2), donde Bagua y Utcubamba presentan el mismo número. Por ende, se requiere la preparación y fortalecimiento de las capacidades de planificación y gestión turística para incentivar la competitividad de la región y el distrito, junto al sector privado y la gestión participativa de la comunidad anfitriona del destino para minimizar los impactos adversos del turismo.

En el Inventario de Recursos Turísticos del Mincetur, el distrito de Chachapoyas presenta nueve recursos turísticos registrados (Anexo 4) entre las categorías de manifestaciones culturales, folklore y sitios naturales, identificando que existe cierta desactualización en algunos datos de los mismos, así como, otros no se encuentran registrados. Considerando que este es uno de los primeros pasos para la planificación e intervención en algunos de ellos, se deber considerar la actualización del inventario para reconocer su estado actual y el potencial de cada recurso.

II. Materiales y métodos

a. Enfoque y diseño de la investigación

La presente investigación presenta un **enfoque cuantitativo** porque utilizará la recolección de datos para probar las hipótesis planteadas con base en la medición numérica y el análisis estadístico (Hernández et al, 2014), midiendo las variables de Cultura turística y Turismo Sostenible en un determinado contexto que es la ciudad de Chachapoyas a través de un cuestionario a los pobladores residentes.

Asimismo, este estudio tiene un **diseño no experimental**, el que Hernández (2014) suscribe como investigaciones donde no se realizan la manipulación deliberada de las variables y solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos. Además, responden al **diseño transeccional correlacional-causal**, descrito por el mismo autor como aquellas que “describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado”, siendo el caso de este estudio porque será llevado a cabo en el lapso del mes de junio-julio del año 2020 y se buscará medir cómo contribuye el nivel de cultura turística de los pobladores en el turismo sostenible en la ciudad de Chachapoyas.

b. Población y Muestra

La población tomada en cuenta son las personas residentes o que han vivido por más de 5 años en el Distrito de Chachapoyas desde los 18 años a más, llegando a sumar 22749 personas según el último censo realizado por el INEI en el año 2017. La muestra elegida es del **tipo probabilística** porque todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos mediante una selección aleatoria o mecánica (Hernández, 2014). De esta manera, la muestra representativa de la población es de 318 personas, demostrada en la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Z: Nivel de confianza = 95%=1.96

p: % población que tiene el atributo deseado = 70%

q: % población que no tiene el atributo deseado= 30%

d: Margen de error= 5%

N: Población Total: 22749

n: Tamaño de la muestra

$$n = \frac{22749 * 1.96^2 * 0.7 * 0.3}{0.05^2 * (22749 - 1) + 1.96^2 * 0.7 * 0.3}$$

$$n = 318$$

c. Técnicas e instrumentos

El instrumento utilizado será el **cuestionario**, definido por Hernández (2014) como un conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir y puede considerarse

preguntas abiertas o cerradas. Teniendo en cuenta ello, el cuestionario de preguntas ha sido realizado en función de medir las variables de Cultura turística y Turismo Sostenible en base a sus dimensiones y respectivos indicadores para ser aplicados a la muestra a través de las redes sociales, obteniendo un cuestionario de 23 preguntas, siendo 21 de ellas de característica cerrada, 1 pregunta abierta y 1 con respuesta múltiple. Como pregunta filtro en las redes sociales se usó la siguiente: ¿Es residente de la ciudad de Chachapoyas o ha vivido allí por más de 5 años?

III. Resultados

Mediante la aplicación del cuestionario a 358 personas, el presente estudio que busca determinar la contribución de la cultura turística de la población de Chachapoyas en el turismo sostenible, ha encontrado que existe un nivel alto de cultura turística medido en los altos porcentajes obtenidos en sus tres dimensiones y que contribuyen positivamente en el desarrollo del turismo sostenible, porque se ha encontrado un alto grado de compromiso y participación de la población para el desarrollo de actividades, sin embargo, un factor clave que se repite constantemente es la débil planificación del sector público y privado para un adecuado aprovechamiento del potencial turístico, calidad de servicio y mejoramiento de la ciudad.

En el primer objetivo se determinó el conocimiento turístico a través de tres preguntas de cultura general sobre la ciudad, siendo el 93 %, 78% y 95% respectivamente que contestaron correctamente, representado un gran porcentaje de la población. Asimismo, dentro del conocimiento sobre la actividad turística, el 83% considera que el turismo es importante para Chachapoyas. Respecto a su conocimiento de los recursos turísticos, el 70% alega conocerlos

parcialmente y el 23 % conoce un poco de ellos. Siendo un porcentaje alto para la población anfitriona, porque le permitirá opinar con fundamento y brindar soluciones. De la misma manera, en el reconocimiento de las problemáticas del turismo en la ciudad, mediante una pregunta con respuesta múltiple se destaca las siguientes problemáticas: desinterés de las autoridad (70%), mal estado de las calles y pistas (66%), insuficiente difusión y promoción (55%) e insuficiente accesibilidad a los atractivos (52%), que son complementados con los aportes de los encuestados resaltando la falta de preparación en el sector privado y baja calidad de los servicios (3%), falta de planificación y gestión transparente de las autoridades (2%) y poco entendimiento al turista (1%). Dejando avizorar que la comunidad anfitriona es consciente de cómo se va llevando la actividad, necesitando de una adecuada planificación que incluya a los actores privados y públicos para mejorar la ciudad y el turismo.

Por otro lado, se ha medido la percepción de la población con respecto al turismo en base a los ejes económico, ambiental y social. En el primer aspecto, la población está totalmente de acuerdo que el turismo contribuye a la economía del distrito (71%) y genera oportunidades de empleo (68%), sin embargo, existen percepciones divididas cuando se pregunta si genera cambios en las costumbres de la población, siendo el 32% que está de acuerdo con esta afirmación. De la misma manera, sucede con los problemas ambientales que puede generar el turismo, el mayor porcentaje de la población (33%) se encuentra neutro. Pero al preguntar acerca si el turismo ha generado desorden en la ciudad, el 33% está en desacuerdo y rescatan que ha mejorado la infraestructura (38%). Por otro lado, al hablar sobre el trabajo del sector público, la mayoría se muestra indeciso (36%) y de la misma manera con la responsabilidad de las actividades en el sector privado (35%). Llegado a mostrar que, el mayor eje valorado

y conocido por los pobladores es el económico por los aportes que ha realizado en la ciudad, pero se muestra cierto desconocimiento sobre los demás impactos y las acciones en el sector.

En el segundo objetivo se determinó una actitud turística positiva, el 87% de los encuestados mencionan estar totalmente orgulloso de ser chachapoyanos, al preguntar por qué se siente de esa manera se identificó un apego e identidad muy marcada con la ciudad por ser su pueblo natal y por las características que esta presenta, como sus costumbres, cultura, paisajes, clima, recursos turísticos, gastronomía y tranquilidad de la ciudad. Un porcentaje menor considera a los Chachapoya como sus antepasados. Por otro lado, algunos destacan que la población es amable y luchadora pero aún mantiene algunos conceptos cerrados sobre apostar por nuevos cambios en la ciudad, en especial en aspectos ambientales (ciclo vías y/o gestión de residuos sólidos). Además, reconocen, que Chachapoyas tiene mucho potencial, pero existe una mala administración por parte de las autoridades para mejorar la ciudad (ordenamiento territorial, mejoramiento de parques y el servicio de transporte). Esta es una de las razones por lo que cierto porcentaje de la población alega estar parcialmente orgulloso (12%). Asimismo, se ha identificado un menor porcentaje personas que no han nacido en la ciudad pero que viven aquí por un largo tiempo y aprecian el ambiente que desarrolla la ciudad. Asimismo, el 38% de la población tiene una buena relación con el turista, le agrada mucho su presencia, ayudando a desarrollar mayor hospitalidad, así también, se considera que el comportamiento de los visitantes hacia la ciudad es agradable (53%) aunque no en su mayor escala. Por otro lado, un mayor porcentaje de la población definitivamente sí estaría dispuesto a proponer ideas para organizar la actividad turística, representando un alto grado de interés y actitud activa

En el tercer objetivo, se determinó un comportamiento turístico positivo y activo, porque el 58% consideró que siempre ofrece un buen trato al turista. Aunque, cuando se evalúa su participación en la limpieza de la ciudad y/o atractivos turísticos, el mayor porcentaje (33%) alega que solo a veces las realiza; pero, su participación en actividades turísticas es más activa, siendo el 35% los que casi siempre están presentes en estas. Acerca de que, si cuidan los atractivos turísticos, consideran que siempre lo realizan (70%) aunque esto contraste un poco con el primer ítem de la limpieza.

IV. Discusión

Según el objetivo de determinar la contribución del conocimiento turístico de la población de Chachapoyas en el turismo sostenible, los resultados mostrados en las preguntas concernientes a esta dimensión (tabla 3,4,5,6,8, 9 y 13), muestran un adecuado nivel de conocimiento turístico, aunque se reconoce más los impactos económicos que los sociales y ambientales, sin embargo, la contribución es positiva, resultado al ser comparados con lo encontrado por Castro & González (2013), en su investigación sobre la formación de la cultura turística en las comunidades anfitrionas: Barrio Centro, Santa Clara, Cuba, advierte una insuficiente preparación cognitiva, procedimental y afectivo motivacional de la población local frente al desarrollo del turismo, planteando de esta manera un programa integral de cultura turística para fortalecer la educación en este aspecto, obteniendo cambios favorables, con estos resultados se afirma que el conocimiento turístico y sus indicadores son necesarios para una gestión integrada de los destinos para alcanzar la sostenibilidad (González, 2012), esto debe ser reforzado con la educación turística de cada actor y de la población anfitriona para contribuir a su compromiso en la planificación.

Según el objetivo de determinar la contribución de la actitud turística de la población de Chachapoyas en el turismo sostenible, los resultados obtenidos en las tablas 7, 10, 11 y 14 se evidencia que la actitud turística es positiva y contribuye al fortalecimiento de la sostenibilidad, datos que al ser comparados con lo encontrado por Cueva, D & Velásquez, C. (2017) en su artículo “Concientización turística como factor de desarrollo sostenible en la población del distrito de Coracora, Provincia de Parinacochas – Región Ayacucho 2017”, quienes concluyeron que un gran porcentaje de la población refleja una adecuada identidad cultural y entienden la importancia del turismo para la mejora de la calidad de vida, pero el otro porcentaje, no tiene conocimiento y se muestra desconfiada, asimismo, presentan una mentalidad de cuidado ambiental y crecimiento social poco trabajada y capacitada por parte de las autoridades pertinentes, con estos resultados se afirma que la actitud del poblador residente es de suma importancia porque ellos determinan la dinámica de la actividad dentro de su territorio (Gandara, 2014), de esta manera, hacer partícipe al poblador será fructífero para un destino y mucho más si este presenta una actitud positiva, comprometida con su territorio y reconociendo el potencial que este posee para la creación de valores.

Según el objetivo de determinar la contribución del comportamiento turístico de la población de Chachapoyas en el turismo sostenible, los resultados obtenidos en la tabla 12 evidencian un comportamiento turístico activo que contribuye a su involucramiento en el turismo sostenible, datos que al ser comparado con lo encontrado por Nuñez, H. (2018), en su investigación titulada Conciencia turística y Desarrollo Sostenible en la Playa Centinela del distrito de Huaura, Periodo 2017, quien concluyo que un mínimo sector de la población presente conciencia turística, ocasionando que esta no sea íntegra por los pocos los años de implementación, puesto que las autoridades responsables y los pobladores no le han dado la

importancia necesaria al desarrollo de la actividad, ocasionando un deterioro de los recursos por la ausencia de planificación, con estos resultados se afirma que la cultura turística es un pilar fundamental para lograr la sostenibilidad y un comportamiento responsable suma positivamente al logro de esta meta (González, 2012), donde la planificación estratégica e integral es una herramienta indispensable.

V. Conclusiones

En este trabajo se determinó que la cultura turística presente en los pobladores de Chachapoyas contribuye positivamente en el fortalecimiento, involucramiento y desarrollo del turismo sostenible, porque se ha encontrado un alto grado de compromiso y participación de la población para el desarrollo de actividades.

Asimismo, se determinó la contribución del conocimiento turístico de la población de Chachapoyas en el turismo sostenible. Lo más importante fue conocer el nivel de esta variable en la población de Chachapoyas porque indica que existe interés y compromiso de la comunidad en participar en una gestión más integral del territorio, porque presentan el conocimiento necesario de las problemáticas para plantear soluciones, aunque, se ha evidenciado una mayor noción sobre los impactos económicos de la actividad que los sociales y ambientales; aun así no es ajeno a estos cambios y presenta un arraigo muy fuerte a su lugar de origen.. Por ello, el sector público puede formular estrategias y aprovechar el compromiso de la población para hacerla más partícipe, fortalecer su hospitalidad y convertirlos en agentes más activos.

Por otro lado, se determinó la contribución de la actitud turística de la población de Chachapoyas en el turismo sostenible. Lo más importante fue descubrir que el poblador

chachapoyano presenta un valor de orgullo muy fuerte por su tierra, pero al mismo tiempo reconoce que presenta problemas que se pueden solucionar con una mejor gestión pública y privada.

Además, se determinó la contribución del comportamiento turístico de la población de Chachapoyas en el desarrollo del turismo sostenible. Lo más importante fue descubrir que el poblador chachapoyano presenta un comportamiento activo para participar responsablemente en el turismo desde su labor como poblador anfitrión

Por último, lo que más ayudó a generar esta metodología fueron los trabajos previos a este para armar el cuestionario, además de la existencia de una base teórica que permitió dividir mejor las dimensiones e indicadores. Lo más difícil en la generación fue llegar al número de personas requeridas en la muestra, porque el único canal utilizado eran las redes sociales, se corría un alto riesgo de personas infiltradas que no fueran parte de la muestra, y además de la exposición del perfil personal para escribir a personas desconocidas.

VI. Bibliografía

Catalano, B. (2017). *Turismo sostenible: una perspectiva realista y reflexiva desde las ciencias sociales*. Recuperado de

https://www.researchgate.net/publication/321836212_Turismo_sostenible_una_perspectiva_realista_y_reflexiva_desde_las_ciencias_sociales

Cueva, D & Velásquez, C. (2017). “*Concientización turística como factor de desarrollo sostenible en la población del distrito de Coracora, Provincia de Parinacochas – Región Ayacucho 2017*”. Recuperado de

<http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/LOGOS/article/view/1474>

El Peruano. (2009). *Ley N° 29408 Ley General de Turismo*. Recuperado de <http://extwprlegs1.fao.org/docs/pdf/per89826.pdf>

Enciso, M. et al. (2013). *Actitud de la comunidad local como factor de éxito en un proyecto turístico*. Recuperado de [file:///C:/Users/user/Downloads/Dialnet-ActitudDeLaComunidadLocalComoFactorDeExitoEnUnProy-5322242%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/user/Downloads/Dialnet-ActitudDeLaComunidadLocalComoFactorDeExitoEnUnProy-5322242%20(2).pdf)

Gandara, J. (2004). *La Calidad y la Competitividad de los Destinos Turísticos Urbanos*. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/277149604_La_Calidad_y_la_Competitividad_de_los_Destinos_Turisticos_Urbanos

García, A. et al. (2015). “*Percepción de la Comunidad en torno al turismo como factor de desarrollo local. Caso San Pedro Tulupec, México*”. Recuperado de <https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/tursoc/article/view/4433/5147>

Gobierno Regional Amazonas. (2011). *Estudio de Preinversión a nivel de Prefactibilidad del Programa de Inversión “Establecimiento de las Bases para el Desarrollo Rural a través del Turismo en el Corredor Turístico del Valle del Utcubamba, Sector Pedro Ruiz – Leymebamba, Región Amazonas”*. Recuperado de [file:///C:/Users/user/Downloads/Download%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/user/Downloads/Download%20(1).pdf)

González, M. & Castro, G. (2013). *Formación de la cultura turística en las comunidades anfitrionas: Barrio Centro, Santa Clara, Cuba*. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/267038552_FORMACION_DE_LA_CULTURA_TURISTICA_EN_LAS_COMUNIDADES_ANFITRIONAS_BARRIO_CENTRO_SANTA_CLARA_CUBA

González, M. (2012). *Cultura Turística de la Población Local Anfitriona del Turismo*.

Recuperado de

<http://manuelgonzalezherrera.com/articulos/2.%20Cultura%20tur%C3%ADstica%20poblaci%C3%B3n%20anfitriona%202012.pdf>

Grupo Stakeholders. (2018). *Libro Marca Perú 2018*. Recuperado de

https://issuu.com/stakeholdersrs/docs/libro_marca_per_2018

Hernández et al. (2014). *Metodología de la Investigación*. Recuperado de

<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

INEI. (2018). *Amazonas Resultados Definitivos*. Recuperado de

https://www.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1567/01TOMO_01.pdf

Lorenzo, H. & Morales, G. (2014). “*Del desarrollo turístico sostenible al desarrollo local*.

Su comportamiento complejo”. Recuperado de

<https://www.redalyc.org/pdf/881/88130205003.pdf>

Mincetur. (2016). *PENTUR 2025*. Recuperado de [https://www.mincetur.gob.pe/wp-](https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/documentos/PENTUR/PENTUR_Final_JULIO2016.pdf)

[content/uploads/documentos/turismo/documentos/PENTUR/PENTUR_Final_JULIO2016.pdf](https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/documentos/PENTUR/PENTUR_Final_JULIO2016.pdf)

Mincetur. (2017). *Estadísticas de Turismo 2017 Amazonas*. Recuperado de

<https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/tripticos/2018/Amazonas.pdf>

Mincetur. (2018). *Movimiento turístico en Amazonas*. Recuperado de

<https://www.mincetur.gob.pe/wp->

[content/uploads/documentos/turismo/estadisticas/ReporteTurismoRegional/RTR_Amazona_s.pdf](#)

Mincetur. (2018). *Plan de Protección al Turista*. Recuperado de https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/RPT/PLAN_DE_PROTECCION_AL_TURISTA_2018_2019.pdf

Mincetur. (2019). Informe de Evaluación del Plan Operativo Institucional al I Trimestre. Recuperado de http://transparencia.mincetur.gob.pe/documentos/newweb/Portals/0/transparencia/Informe_Evaluacion_POI_2019_ITri_31052019.pdf

Mincetur. (s.f). *Prevención de la explotación sexual de los niños, niñas y adolescentes – ESNNNA*. Recuperado de <https://www.mincetur.gob.pe/turismo/lineas-de-intervencion/cultura-turistica/prevencion-esnna/>

Mincetur. (s.f). *Cultura turística*. Recuperado de <https://www.mincetur.gob.pe/turismo/lineas-de-intervencion/cultura-turistica/>

Mincetur. (s.f). *Mapa de ubicación de recursos turísticos y emprendimientos de turismo rural comunitario*. Recuperado de <http://sigmincetur.mincetur.gob.pe/turismo/>

Núñez, H. (2018). *Conciencia turística y desarrollo sostenible en la Playa Centinela del Distrito de Huaura, Periodo 2017*. Recuperado de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/1741/TFCE-03-04.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

OMT. (2015). *El turismo y los Objetivos de Desarrollo Sostenible*. Recuperado de <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284417766>

OMT. (s.f). *Desarrollo Sostenible*. Recuperado de <https://www.unwto.org/es/desarrollo-sostenible>

PNUD Argentina. (2015). *Estrategia de Turismo Sustentable en Reservas de biosfera y Sitios Ramsar de Argentina*. Recuperado de <file:///C:/Users/user/Downloads/Libro%20Estrategia%20de%20Turismo%20Sustentable%20-%20versi%C3%B3n%20PDF.pdf>

Promperu. (2017). *¿Cuántos visitantes recibió Kuélap?*. Recuperado de <https://www.promperu.gob.pe/TurismoIN//sitio/VisorDocumentos?titulo=Visitantes%20en%20Ku%C3%A9lap&url=/Uploads/infografias/1067/Kuelap2018.pdf&nombObjeto=Infograf%C3%ADas&back=/TurismoIN/sitio/Infografias&issuuid=0>

Ramón, J. (2012). *Actitudes de los Residentes hacia el turismo en destinos turísticos consolidados: El caso de Ibiza*. Recuperado de <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/104266/tjrc1de1.pdf?sequence=1>

Royo, M & Ruiz, M. (2009). *Actitud del Residente hacia el turismo y el visitante: Factores determinantes en el turismo y excursionismo Rural-Cultural*. Recuperado de [file:///C:/Users/user/Downloads/70111-Texto%20del%20art%C3%ADculo-291421-1-10-20090617%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/user/Downloads/70111-Texto%20del%20art%C3%ADculo-291421-1-10-20090617%20(1).pdf)

Santisteban, C. (2019). *Programa de Cultura turística para el Desarrollo Turístico del Distrito de Lambayeque*. Recuperado de <file:///C:/Users/user/Downloads/Santisteban%20Chicama%20Carla%20Alejandra.pdf>

VII. Anexos
Anexo N°1: Matriz de Consistencia

| MATRIZ DE CONSISTENCIA | | | | | | | |
|--|--|--|---|--|------------------------------|--------------------|--------------------|
| PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPOTESIS | VARIABLES E INDICADORES | | | | |
| <p>Problema general: ¿De qué manera la cultura turística de la población de Chachapoyas contribuye en el turismo sostenible?</p> <p>Problemas específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿De qué manera el conocimiento turístico de la población de Chachapoyas contribuye en el turismo sostenible? - ¿De qué manera la actitud turística de la población de Chachapoyas contribuye en el turismo sostenible? - ¿De qué manera el comportamiento turístico de la población de Chachapoyas contribuye en el turismo sostenible? | <p>Objetivo general: Determinar la contribución de la cultura turística de la población de Chachapoyas en el turismo sostenible.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Determinar la contribución del conocimiento turístico de la población de Chachapoyas en el turismo sostenible. - Determinar la contribución de la actitud turística de la población de Chachapoyas en el turismo sostenible. - Determinar la contribución del comportamiento turístico de la población de Chachapoyas en el turismo sostenible. | <p>Hipótesis general: La cultura turística de la población de Chachapoyas contribuye positivamente en el turismo sostenible.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El conocimiento turístico de la población de Chachapoyas contribuye en su involucramiento en el turismo sostenible. - La actitud turística de la población de Chachapoyas contribuye en el fortalecimiento del turismo sostenible. - El comportamiento turístico de la población de Chachapoyas contribuye en el desarrollo del turismo sostenible. | Variable 1 (Independiente): Cultura Turística (González, 2012) | | | | |
| | | | Dimensiones | Indicadores | Instrumento | | |
| | | | Conocimiento turístico | <ul style="list-style-type: none"> - Conocimientos históricos, geográficos, culturales y ambientales del lugar - Conocimiento sobre el turismo y su importancia - Conocimiento sobre problemáticas del turismo - Habilidades para tomar decisiones como anfitrión - Percepción del modelo de desarrollo turístico - Estado anímico de la población - Motivación para participar en el turismo responsable | Cuestionario - Pobladores | | |
| | | | Actitud turística | <ul style="list-style-type: none"> - Interés en contribuir a la solución de problemas y mejoramiento local - Actitud pasiva o activa - Valores | | | |
| | | | Comportamiento turístico | <ul style="list-style-type: none"> - Participación y apoyo a las acciones - Difusión de las acciones | | | |
| | | | Variable 2 (Dependiente): Turismo Sostenible | | Dimensiones | Indicadores | Instrumento |
| | | | Ambiental | <ul style="list-style-type: none"> - Involucramiento de la población en actividades de limpieza de la ciudad y sitios turísticos - Conservación de los atractivos turísticos - Gestión ambiental y de conservación de entornos naturales e históricos | Cuestionario - Pobladores | | |
| Socio-cultural | <ul style="list-style-type: none"> - Involucramiento de la población en las actividades turísticas - Involucramiento de la población en el proceso de planificación - Identidad Cultural - Mejora la calidad de vida - Tolerancia a las diferencias sociales | | | | | | |

| TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACION | POBLACIÓN Y MUESTRA | TÉCNICAS E INSTRUMENTOS | Económica - Empleo y oportunidades de negocio - Infraestructura, modernización - Embellecimiento de la ciudad y atractivos turísticos |
|--|---|---|--|
| | | | ESTADÍSTICA A UTILIZAR |
| TIPO: Enfoque Cuantitativo DISEÑO: Diseño No experimental, transeccional correlacional-causal | POBLACIÓN: 22749 habitantes en el Distrito de Chachapoyas desde los 18 años a más. (INEI, 2018) TIPO DE MUESTRA: Probabilística, aleatoria simple TAMAÑO DE MUESTRA: $n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$ Z: Nivel de confianza = 95%: 1.96 p: % población que tiene el atributo deseado = 70% q: % población que no tiene el atributo deseado= 30% d: Margen de error= 5% N: Población Total: 22749 n: Tamaño de la muestra n = 318 | Variable 1: Cultura Turística - Conocimiento turístico - Actitud turística - Comportamiento turístico Variable 2: Turismo Sostenible - Ambiental - Económico - Social Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario de encuestas Autor: Fátima Mercedes Arista Rojas Año: 2020 Monitoreo: Número de cuestionarios respondidos a través de Formularios de Google Ambito de aplicación: Distrito de Chachapoyas Forma de Administración: Mediante redes sociales, correos y WhatsApp. | DESCRIPTIVA: Se encarga de la recolección, agrupación y presentación de los datos de una manera tal que se describa fácil y rápidamente. |

Fuente: Elaboración Propia

Anexo N°2**Encuesta para la Evaluación del nivel de Cultura Turística de la población de Chachapoyas y su influencia en el turismo sostenible**

Buenas tardes, soy estudiante de la carrera de Turismo Sostenible y Hotelería de la Universidad Científica del Sur. El motivo de esta investigación es conocer el nivel de Cultura Turística de los pobladores de Chachapoyas. Estaré muy agradecida por su apoyo y su valioso tiempo. Se le pide que conteste con mucha sinceridad las siguientes preguntas.

Sexo: Femenino Masculino

Edad:

- a) 18-20
- b) 21-30
- c) 31- 40
- d) 41- 50
- e) 51 a más

1. Seleccione la alternativa correcta, ¿Qué significa la palabra Chachapoyas?
 - a) Guerreros de la selva
 - b) Reino Nororiental
 - c) Hombres que habitan en las nubes
 - d) Personas que viven en el nororiente

2. Seleccione la alternativa correcta ¿En qué fecha se celebra el aniversario de la ciudad de Chachapoyas?
 - a) 5 de setiembre
 - b) 6 de junio
 - c) 28 de julio
 - d) 21 noviembre
3. ¿Cuál de las siguientes alternativas considera que representa la Independencia de Chachapoyas?
 - a) El Raymillacta de los Chachapoyas
 - b) La Batalla de Higos Urco
 - c) La declaración de independencia del 28 de julio
 - d) La conquista de los Chachapoyas
4. ¿En qué medida considera que conoce los recursos turísticos de la ciudad de Chachapoyas y la región Amazonas?
 - a) Conozco Totalmente
 - b) Conozco Parcialmente
 - c) Conozco Poco
 - d) No Conozco Nada
5. ¿Se siente orgulloso de ser Chachapoyano (a)?
 - a) Totalmente orgulloso
 - b) Parcialmente orgulloso
 - c) Poco orgulloso
 - d) Nada orgulloso

6. Respecto a la pregunta anterior, ¿Por qué se siente de esa manera?

7. ¿En qué medida considera que el turismo es importante para la ciudad de Chachapoyas?
- Muy importante
 - Importante
 - Neutro
 - Poco importante
 - Nada importante

En el siguiente cuadro, marque la alternativa con la que se considere más identificado. Donde 1: Totalmente en desacuerdo, 2: En desacuerdo, 3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4: De acuerdo, 5: Totalmente de acuerdo

| ITEMS | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|---|---|---|---|---|
| 8. ¿Considera usted que el turismo contribuye a la economía del distrito? | | | | | |
| 9. ¿Considera usted que el sector turístico genera oportunidades de empleo? | | | | | |
| 10. ¿Considera usted que el desarrollo del turismo genera cambios en las costumbres de la población? | | | | | |
| 11. ¿Considera usted que el turismo trae problemas ambientales a la ciudad? | | | | | |
| 12. ¿Considera usted que el turismo ha generado desorden en la ciudad? | | | | | |

| | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|
| 13. ¿Considera que gracias al turismo la infraestructura de la ciudad ha mejorado? | | | | | |
| 14. ¿Considera usted que el trabajo de las instituciones públicas (DIRCETUR, Gobierno Regional) están gestionando adecuadamente la actividad turística? | | | | | |
| 15. ¿Considera usted que las empresas privadas (restaurantes turísticos, agencias de viaje, hoteles) son responsables con sus actividades? | | | | | |

En el siguiente cuadro, marque la alternativa con la que se considere más identificado. Donde 1: Me desagrada mucho 2: Me desagrada poco, 3: Me es indiferente, 4: Me agrada poco, 5: Me agrada mucho.

| ITEMS | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|---|---|---|---|---|
| 16. ¿De qué manera califica su relación con los turistas? | | | | | |
| 17. ¿Cómo califica usted el comportamiento de los visitantes en la ciudad? | | | | | |

En el siguiente cuadro, marque la alternativa con la que se considere más identificado. Donde 1: Nunca 2: Casi nunca, 3: A veces, 4: Casi siempre, 5: Siempre

| ITEMS | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|
| 18. ¿Ofrece buen trato al turista? | | | | | |
| 19. ¿Participa en actividades de limpieza de la ciudad y/o atractivos turísticos? | | | | | |
| 20. ¿Participa en actividades turísticas de la ciudad (ferias, fiestas costumbristas, pasacalles, etc.)? | | | | | |
| 21. ¿Considera usted que cuida de los atractivos turísticos de la ciudad y la región (no botar basura, no hacer pintas o grafitis, no malograr el atractivo, etc.)? | | | | | |

22. ¿Qué factores considera usted que perjudica el desarrollo del turismo en la ciudad? (Puede marcar más de una opción)
- Mal estado de las calles y pistas
 - Desinterés de las autoridades
 - Insuficiente difusión y promoción
 - La poca seguridad que se le ofrece al turista
 - La falta de limpieza de la ciudad
 - Insuficiente accesibilidad a los atractivos turísticos
 - Otros:

23. ¿Estaría dispuesto a proponer ideas para organizar la actividad turística en la ciudad?
- Definitivamente sí
 - Probablemente sí
 - Indeciso
 - Probablemente no
 - Definitivamente no

¡Muchas Gracias por su tiempo!

Fuente: Elaboración Propia

Anexo N°3

Fichas de Informes de opinión de expertos para la validación del instrumento

Ficha del Informe de opinión de expertos

Título de la investigación: Evaluación del nivel de Cultura Turística de la población de Chachapoyas y su influencia en el turismo sostenible

Nombre del instrumento: Cuestionario

I. DATOS DEL INFORMANTE:
 1.1 Apellidos y Nombres: MIRANDA FIDEL CRISTINA ERIKA
 1.2 Cargo e Institución donde labora: Docente en UCSUR

II. DATOS DEL TESISISTA:
 1.1 Apellidos y Nombres: Arista Rojas, Fátima Mercedes
 1.2 Licenciatura: Turismo Sostenible y Hotelería

III. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

| INDICADORES | CRITERIOS | Deficiente 00-30% | Regular 31-50% | Buena 51-70% | Muy Buena 71-90% | Excelente 91-100% |
|--------------------|---|----------------------|-------------------|-----------------|---------------------|----------------------|
| 1. CLARIDAD | Está formulado con lenguaje apropiado. | | | | | X |
| 2. OBJETIVIDAD | Está expresado en conductas observables. | | | | | X |
| 3. ACTUALIDAD | Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología. | | | | | X |
| 4. ORGANIZACIÓN | Existe una organización lógica. | | | | | X |
| 5. SUFICIENCIA | Comprende los aspectos en cantidad y calidad. | | | | | X |
| 6. INTENCIONALIDAD | Adecuado para valorar aspectos de la investigación a realizar. | | | | | X |
| 7. CONSISTENCIA | Basado en aspectos teórico-científicos del tema de investigación. | | | | | X |
| 8. COHERENCIA | Entre dimensiones (si hubiera), indicadores, ítems e índices. | | | | | X |
| 9. METODOLOGÍA | La estrategia responde al propósito de la investigación. | | | | | X |
| 10. PERTINENCIA | El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación. | | | | | X |

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

V. INFORME DE APLICABILIDAD:
 (...) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
 (...) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado, y nuevamente validado.

Lugar y fecha: Ciudad de Lima, de del año 2020.



 Firma del Experto Informante

DNI. N° Teléfono N° 987752562
 41128333

Ficha del Informe de opinión de expertos

Título de la Investigación: Evaluación del nivel de Cultura Turística de la población de Chachapoyas y su influencia en el turismo sostenible

Nombre del instrumento: Cuestionario

I. DATOS DEL INFORMANTE:

1.1 Apellidos y Nombres: Tovar Prado, Maritza Miriam

1.2 Cargo e Institución donde labora: Gerente de proyectos en INTERPRETACIÓN DEL PATRIMONIO PERU SAC / Docente a tiempo parcial en UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

II. DATOS DEL TESISISTA:

1.1 Apellidos y Nombres: Arista Rojas, Fátima Mercedes

1.2 Licenciatura: Turismo Sostenible y Hotelería

III. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

| INDICADORES | CRITERIOS | Deficiente 00-30% | Regular 31-50% | Buena 51-70% | Muy Buena 71-90% | Exce lento 91-100% |
|-------------------|---|----------------------|-------------------|-----------------|---------------------|--------------------------|
| 1.CLARIDAD | Está formulado con lenguaje apropiado. | | | | | 100% |
| 2.OBJETIVIDAD | Está expresado en conductas observables. | | | | 90% | |
| 3.ACTUALIDAD | Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología. | | | | | 100% |
| 4.ORGANIZACIÓN | Existe una organización lógica. | | | | 80% | |
| 5.SUFICIENCIA | Comprende los aspectos en cantidad y calidad | | | | 80% | |
| 6.INTENCIONALIDAD | Adecuado para valorar aspectos de la investigación a realizar. | | | | | 100% |
| 7.CONSISTENCIA | Basado en aspectos teórico-científicos del tema de investigación. | | | | | 100% |
| 8.COHERENCIA | Entre dimensiones (si hubiera), indicadores, ítems e índices. | | | | 90% | |
| 9.METODOLOGIA | La estrategia responde al propósito de la investigación | | | | | 91% |
| 10. PERTINENCIA | El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación. | | | | | 100% |

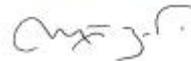
IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 93.1 %

V. INFORME DE APLICABILIDAD:

(X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

(...) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado, y nuevamente validado.

Lugar y fecha: Ciudad de Lima, 18 de junio del año 2020.



Firma del Experto Informante
DNI. N° 10265712 Teléfono N° 997 370 125

Ficha del Informe de opinión de expertos

Título de la Investigación: Evaluación del nivel de Cultura Turística de la población de Chachapoyas y su influencia en el turismo sostenible

Nombre del Instrumento: Cuestionario

I. DATOS DEL INFORMANTE:

1.1 Apellidos y Nombres: Puente Zambrano, Fernando

1.2 Cargo e Institución donde labora: Master en Dirección y Gestión Turística UAB España. PDIA Building Capability by Delivering Results- Harvard University. Presidente de CIDTUR- Centro de Investigación, Desarrollo e Innovación en Turismo. Socio Fundador & Director de Operaciones de Legaltur Perú SAC. Miembro del Comité Mundial de Expertos en Turismo de la OMT- Organización Mundial del Turismo, Docente Universitario y Consultor en Geoestrategia Turística y Marketing e Investigador del Circuito Turístico Agroecológico de Misiones, Argentina.

II. DATOS DEL TESISISTA:

1.1 Apellidos y Nombres: Arista Rojas, Fátima Mercedes

1.2 Licenciatura: Turismo Sostenible y Hotelaria

III. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

| INDICADORES | CRITERIOS | Deficiente 00-30% | Regular 31-50% | Buena 51-70% | Muy Buena 71-90% | Excelente 91-100% |
|--------------------|---|----------------------|-------------------|-----------------|---------------------|----------------------|
| 1. CLARIDAD | Está formulado con lenguaje apropiado. | | | | 86 | |
| 2. OBJETIVIDAD | Está expresado en conductas observables. | | | | 86 | |
| 3. ACTUALIDAD | Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología. | | | 70 | | |
| 4. ORGANIZACIÓN | Existe una organización lógica. | | | | 90 | |
| 5. SUFICIENCIA | Comprende los aspectos en cantidad y calidad | | | | 86 | |
| 6. INTENCIONALIDAD | Adecuado para valorar aspectos de la investigación a realizar | | | | | 86 |
| 7. CONSISTENCIA | Basado en aspectos teórico-científicos del tema de investigación. | | | | 86 | |
| 8. COHERENCIA | Entre dimensiones (si hubiera), indicadores, ítems e índices | | | | 86 | |
| 9. METODOLOGÍA | La estrategia responde al propósito de la investigación | | | | 90 | |
| 10. PERTINENCIA | El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación. | | | | 86 | |

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 85,5 %

V. INFORME DE APLICABILIDAD:

(x) El Instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

(...) El Instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado, y nuevamente validado.

Lugar y fecha: Ciudad de Lima, 19 de Junio del año 2020.



.....
Firma del Experto Informante

DNI. N° 06807029 Teléfono N° 955156571

Anexo N°4

**Cuadro de los Recursos Turísticos de la ciudad de Chachapoyas encontrado en
el Inventario de Recursos Turísticos**

| Categoría | Tipo | Subtipo | Nombre | Fecha de Actualización |
|----------------------------|-----------------------|---------------------------------|--|--|
| Sitios naturales | Cavidades naturales | | Pozo de Yanayacu | 11/29/2010 |
| Manifestaciones culturales | Museos y otros | | Salas De Exhibición Del I.N.C. Chachapoyas | 11/29/2010 |
| | | Arquitectura y Espacios Urbanos | Casa de Valor Arquitectónico | Casa De Don Toribio Rodríguez De Mendoza / Obispado De Chachapoyas |
| | | | La Casa De Las Dos Rosas | 11/30/2010 |
| | Barrios tradicionales | | Barrios Tradicionales Del Molino Y Santo Domingo | |
| | | Iglesias | Templo De La Virgen De Los Dolores | 3/12/2014 |
| | Pueblos | Históricos | | Pueblo Histórico de Levanto |
| | | | Centro Histórico De La Ciudad San Juan De La Frontera De Los Chachapoyas | 9/13/2012 |
| Folclore | Ferias y Mercados | Ferias artesanales | Encuentro Artesanal y Cultura Viva | 12/01/2010 |

Fuente: Mincetur

Anexo N°5
Resultados del Cuestionario
Tabla N°1. Sexo

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Femenino | 200 | 55,9 | 55,9 | 55,9 |
| | Masculino | 158 | 44,1 | 44,1 | 100,0 |
| | Total | 358 | 100,0 | 100,0 | |

Tabla N° 2. Edad

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | 18-20 | 47 | 13,1 | 13,1 | 13,1 |
| | 21-30 | 198 | 55,3 | 55,3 | 68,4 |
| | 31-40 | 91 | 25,4 | 25,4 | 93,9 |
| | 41-50 | 21 | 5,9 | 5,9 | 99,7 |
| | 51 a mas | 1 | ,3 | ,3 | 100,0 |
| | Total | 358 | 100,0 | 100,0 | |

Tabla N° 3. Pregunta 1

Seleccione la alternativa correcta, ¿Qué significa la palabra Chachapoyas?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | a) Guerreros de la selva | 17 | 4,7 | 4,7 | 4,7 |
| | b) Reino Nororiental | 6 | 1,7 | 1,7 | 6,4 |
| | c) Hombres que habitan en las nubes | 331 | 92,5 | 92,5 | 98,9 |
| | d) Personas que viven en el nororiente | 4 | 1,1 | 1,1 | 100,0 |
| | Total | 358 | 100,0 | 100,0 | |

Tabla N° 4. Pregunta 2

Seleccione la alternativa correcta ¿En qué fecha se celebra el aniversario de la ciudad de Chachapoyas?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | a) 5 de setiembre | 279 | 77,9 | 77,9 | 77,9 |
| | b) 6 de junio | 51 | 14,2 | 14,2 | 92,2 |
| | d) 21 noviembre | 28 | 7,8 | 7,8 | 100,0 |
| | Total | 358 | 100,0 | 100,0 | |

Tabla N° 5. Pregunta 3

¿Cuál de las siguientes alternativas considera que representa la Independencia de la ciudad de Chachapoyas?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | a) El Raymillacta de los Chachapoyas | 10 | 2,8 | 2,8 | 2,8 |
| | b) La Batalla de Higos Urco | 339 | 94,7 | 94,7 | 97,5 |
| | c) La declaración de independencia del 28 de julio | 6 | 1,7 | 1,7 | 99,2 |
| | d) La conquista de los Chachapoya | 3 | ,8 | ,8 | 100,0 |
| | Total | 358 | 100,0 | 100,0 | |

Tabla N° 6. Pregunta 4

¿En qué medida considera que conoce los recursos turísticos de la ciudad de Chachapoyas y la región Amazonas?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | a) Conozco Totalmente | 26 | 7,3 | 7,3 | 7,3 |
| | b) Conozco Parcialmente | 249 | 69,6 | 69,6 | 76,8 |
| | c) Conozco Poco | 83 | 23,2 | 23,2 | 100,0 |
| | Total | 358 | 100,0 | 100,0 | |

Tabla N° 7. Pregunta 5
¿Se siente orgulloso de ser Chachapoyano (a)?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | a) Totalmente orgulloso | 312 | 87,2 | 87,2 | 87,2 |
| | b) Parcialmente orgulloso | 41 | 11,5 | 11,5 | 98,6 |
| | c) Poco orgulloso | 4 | 1,1 | 1,1 | 99,7 |
| | d) Nada orgulloso | 1 | ,3 | ,3 | 100,0 |
| | Total | 358 | 100,0 | 100,0 | |

Tabla N° 8. Pregunta 7
¿En qué medida considera que el turismo es importante para la ciudad de Chachapoyas?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | a) Muy importante | 296 | 82,7 | 82,7 | 82,7 |
| | b) Importante | 59 | 16,5 | 16,5 | 99,2 |
| | c) Neutro | 3 | ,8 | ,8 | 100,0 |
| | Total | 358 | 100,0 | 100,0 | |

Tabla N° 9. Preguntas del 8 al 15

| | Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | De acuerdo | Totalmente de acuerdo | N |
|---|-----------------------------|------------------|-----------------------------------|-------------|--------------------------|-------------|
| ¿Considera usted que el turismo contribuye a la economía del distrito? | ,8 3 | ,8 3 | 6,4 23 | 21,2 76 | 70,7 253 | 100% 358 |
| ¿Considera usted que el sector turístico genera oportunidades de empleo? | ,8 3 | ,6 2 | 6,4 23 | 24,6 88 | 67,6 242 | 100% 358 |
| ¿Considera usted que el desarrollo del turismo genera cambios en las costumbres de la población? | 5,0 18 | 12,8 46 | 23,2 83 | 32,4 116 | 26,5 95 | 100% 358 |
| ¿Considera usted que el turismo trae problemas ambientales a la ciudad? | 12,6 45 | 21,5 77 | 32,7 117 | 22,3 80 | 10,9 39 | 100% 358 |
| ¿Considera usted que el turismo ha generado desorden en la ciudad? | 21,8 78 | 33,0 118 | 21,8 78 | 16,8 60 | 6,7 24 | 100% 358 |
| ¿Considera que gracias al turismo la infraestructura de la ciudad ha mejorado? | 6,4 23 | 7,8 28 | 19,6 70 | 38,0 136 | 28,2 101 | 100% 358 |
| ¿Considera usted que el trabajo de las instituciones públicas (DIRCETUR, Gobierno Regional) están gestionando adecuadamente la actividad turística? | 14,8 53 | 26,8 96 | 35,5 127 | 15,1 54 | 7,8 28 | 100% 358 |

| | | | | | | |
|--|-----|------|------|------|------|------|
| ¿Considera usted que las empresas privadas (restaurantes turísticos, agencias de viaje, hoteles) son responsables con sus actividades? | 1,1 | 14,0 | 35,8 | 35,8 | 13,4 | 100% |
| | 4 | 50 | 128 | 128 | 48 | 358 |
| N válido (por lista) | | | | | | 358 |
| | | | | | | 100% |

Tabla N° 10. Pregunta 16
¿De qué manera califica su relación con los turistas?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Me desagrada mucho | 2 | ,6 | ,6 | ,6 |
| | Me desagrada poco | 8 | 2,2 | 2,2 | 2,8 |
| | Me es indiferente | 91 | 25,4 | 25,4 | 28,2 |
| | Me agrada poco | 120 | 33,5 | 33,5 | 61,7 |
| | Me agrada mucho | 137 | 38,3 | 38,3 | 100,0 |
| | Total | 358 | 100,0 | 100,0 | |

Tabla N° 11. Pregunta 17
¿Cómo califica usted el comportamiento de los visitantes en la ciudad?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Me desagrada mucho | 1 | ,3 | ,3 | ,3 |
| | Me desagrada poco | 7 | 2,0 | 2,0 | 2,2 |
| | Me es indiferente | 76 | 21,2 | 21,2 | 23,5 |
| | Me agrada poco | 189 | 52,8 | 52,8 | 76,3 |
| | Me agrada mucho | 85 | 23,7 | 23,7 | 100,0 |
| | Total | 358 | 100,0 | 100,0 | |

Tabla N° 12. Pregunta 18 al 21

| | Nunca | Casi nunca | A veces | Casi siempre | Siempre | N |
|---|-------|------------|---------|--------------|---------|------|
| ¿Ofrece buen trato al turista? | ,3 | 0 | 8,7 | 33,5 | 57,5 | 100% |
| | 1 | 0 | 31 | 120 | 206 | 358 |
| ¿Participa en actividades de limpieza de la ciudad y/o atractivos turísticos? | 18,2 | 16,2 | 33,2 | 20,9 | 11,5 | 100% |
| | 65 | 58 | 119 | 75 | 41 | 358 |
| ¿Participa en actividades turísticas de la ciudad (ferias, fiestas costumbristas, pasacalles, etc.)? | 3,1 | 7,3 | 24,3 | 34,6 | 30,7 | 100% |
| | 11 | 26 | 87 | 124 | 110 | 358 |
| ¿Considera usted que cuida de los atractivos turísticos de la ciudad y la región (no botar basura, no hacer pintas o grafitis, no malograr el atractivo, etc.)? | ,3 | ,6 | 3,9 | 25,1 | 70,1 | 100% |
| | 1 | 2 | 14 | 90 | 251 | 358 |

Tabla N° 13. Pregunta 22

¿Qué factores considera usted que perjudica el desarrollo del turismo en la ciudad? (Puede marcar más de una opción)

| | | N | Porcentaje de casos |
|--|--|------|---------------------|
| Factores | a) Mal estado de las calles y pistas | 237 | 66,2% |
| | b) Desinterés de las autoridades | 249 | 69,6% |
| | c) Insuficiente difusión y promoción | 198 | 55,3% |
| | d) La poca seguridad que se le ofrece al turista | 87 | 24,3% |
| | e) La falta de limpieza de la ciudad | 65 | 18,2% |
| | f) Insuficiente accesibilidad a los atractivos turísticos | 188 | 52,5% |
| | g) Deficiente infraestructura | 1 | 0,3% |
| | h) Presencia de comercio informal y ambulatorio | 1 | 0,3% |
| | i) Falta de planificación y gestión transparente de las autoridades | 7 | 2,0% |
| | j) Falta de paneles informativos en los atractivo | 3 | 0,8% |
| | k) Falta de preparación en el sector privado y baja calidad del servicio | 10 | 2,8% |
| | l) Poco entendimiento al turista | 4 | 1,1% |
| | m) Poco interés en lo artesanos | 1 | 0,3% |
| | n) Comportamiento inadecuado del turista | 1 | 0,3% |
| | o) Falta de un aeropuerto | 1 | 0,3% |
| p) Engaño de información por los guías | 1 | 0,3% | |

Tabla N° 14. Pregunta 23

¿Estaría dispuesto a proponer ideas para organizar la actividad turística en la ciudad?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Definitivamente sí | 177 | 49,4 | 49,4 | 49,4 |
| | Probablemente sí | 147 | 41,1 | 41,1 | 90,5 |
| | Indeciso | 26 | 7,3 | 7,3 | 97,8 |
| | Probablemente no | 8 | 2,2 | 2,2 | 100,0 |
| | Total | 358 | 100,0 | 100,0 | |