

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



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO Y ADMINISTRACIÓN

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN TURISMO Y ADMINISTRACIÓN**

**NIVEL DE CULTURA TURÍSTICA DE LOS
CONDUCTORES DE TAXI Y SU INFLUENCIA EN LA
ACTIVIDAD TURÍSTICA DE LA CIUDAD DE
CHACHAPOYAS, AMAZONAS 2019**

AUTORA : Bach. Evelyn Cruz Ruiz.

ASESORA : Mg. Lynn Karin Mendoza Zuta

Reg.(.....)

CHACHAPOYAS – PERÚ

2021

DATOS DEL ASESOR

Mg. Lynn Karin Mendoza Zuta
Registro ORCID N° 0000-0002-2564-1547
DNI: 40277203
<https://orcid.org/0000-0002-2564-1547>

Campo de la investigación y el desarrollo OCDE, según la organización para la cooperación y el desarrollo económico (OCDE):

5.00.00 Ciencias Sociales

5.04.00 Sociología

5.04.05 Temas sociales.

AUTORIDADES DE LA UNTRM

Dr. POLICARPIO CHAUCA VALQUI
RECTOR

Dr. MIGUEL ÁNGEL BARRENA GURBILLÓN
VICERRECTOR ACADÉMICO

Dra. FLOR TERESA GARCÍA HUAMÁN
VICERRECTORA DE INVESTIGACIÓN

Mg. RICARDO RAFAEL ALVA CRUZ
**DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS**

VISTO BUENO DEL ASESOR DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL



UNTRM

REGLAMENTO GENERAL
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

ANEXO 3-K

VISTO BUENO DEL ASESOR DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

El que suscribe el presente, docente de la UNTRM (X)/Profesional externo (), hace constar que ha asesorado la realización de la Tesis titulada "Nivel de Cultura turística de los conductores de taxi y su influencia en la actividad turística de la ciudad de Chachapoyas, Amazonas 2019." del egresado Bach. Evelyn Cruz Ruiz. de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas Escuela Profesional de Turismo y Administración de esta Casa Superior de Estudios.

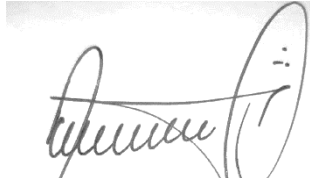
El suscrito da el Visto Bueno a la Tesis mencionada, dándole pase para que sea sometida a la revisión por el Jurado Evaluador, comprometiéndose a supervisar el levantamiento de observaciones que formulen en Acta en conjunto, y estar presente en la sustentación.

Chachapoyas, 10 de Diciembre de 2019

Firma y nombre completo del Asesor



JURADO EVALUADOR DE LA TESIS



Dr. River Chávez Santos
Presidente



Mg. Elena Irene Bautista Reyes
Secretaria



Mg. Ester Roxana Muñoz Torres
Vocal

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS PARA OBTENER EL
TÍTULO PROFESIONAL



REGLAMENTO GENI
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉ
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROF

ANEXO 3-0

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

Los suscritos, miembros del Jurado Evaluador de la Tesis titulada:

"Nivel de Cultura Turística de los conductores de taxi
Y su influencia en la actividad turística de la ciudad de
Chachapoyas Tarma, 2019.
presentada por el estudiante ()/egresado (x) Bach. Evelyn Cruz Ruiz
de la Escuela Profesional de Turismo y Administración
con correo electrónico institucional Evelyncr4@hotmail.com


después de revisar con el software Turnitin el contenido de la citada Tesis, acordamos:

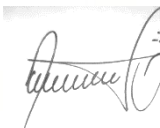
- a) La citada Tesis tiene 22 % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es menor (x) / igual () al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM.
- b) La citada Tesis tiene _____ % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es mayor al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM, por lo que el aspirante debe revisar su Tesis para corregir la redacción de acuerdo al Informe Turnitin que se adjunta a la presente. Debe presentar al Presidente del Jurado Evaluador su Tesis corregida para nueva revisión con el software Turnitin.



Chachapoyas, 24 de Mayo del 2021


SECRETARIO


VOCAL


PRESIDENTE

OBSERVACIONES:

.....
.....

ACTA DE EVALUACIÓN Y SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL



ANEXO 3-Q

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

En la ciudad de Chachapoyas, el día 20 de diciembre del año 2019, siendo las 3:00^{pm} horas, el aspirante: Evelyn Cruz Ruiz, defiende en sesión pública presencial (X) / a distancia () la Tesis titulada: Nivel de cultura Turística de los conductores de taxi y su influencia en la actividad turística de la ciudad de Chachapoyas, Amazonas, 2019, teniendo como asesor a Mg. Lynn Karim Mendoza Zuta, para obtener el Título Profesional de Licenciada en Turismo y Administración ser otorgado por la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas; ante el Jurado Evaluador, constituido por:

Presidente: Dr. River Chavez Santos
Secretario: Mg. Elena Irene Bautista Reyes
Vocal: Mg. Ester Roxana Muñoz Torres



Procedió el aspirante a hacer la exposición de la Introducción, Material y métodos, Resultados, Discusión y Conclusiones, haciendo especial mención de sus aportaciones originales. Terminada la defensa de la Tesis presentada, los miembros del Jurado Evaluador pasaron a exponer su opinión sobre la misma, formulando cuantas cuestiones y objeciones consideraron oportunas, las cuales fueron contestadas por el aspirante.

Tras la intervención de los miembros del Jurado Evaluador y las oportunas respuestas del aspirante, el Presidente abre un turno de intervenciones para los presentes en el acto de sustentación, para que formulen las cuestiones u objeciones que consideren pertinentes.

Seguidamente, a puerta cerrada, el Jurado Evaluador determinó la calificación global concedida a la sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional, en términos de:

Aprobado (X) Desaprobado ()

Otorgada la calificación, el Secretario del Jurado Evaluador lee la presente Acta en esta misma sesión pública. A continuación se levanta la sesión.

Siendo las 4:17^{pm} horas del mismo día y fecha, el Jurado Evaluador concluye el acto de sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional.


SECRETARIO


VOCAL


PRESIDENTE

OBSERVACIONES:

ÍNDICE O CONTENIDO GENERAL

DATOS DEL ASESOR	ii
AUTORIDADES DE LA UNTRM.....	iii
VISTO BUENO DEL ASESOR DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL.....	iv
JURADO EVALUADOR DE LA TESIS.....	v
CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL.....	vi
ACTA DE EVALUACIÓN Y SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL	vii
ÍNDICE O CONTENIDO GENERAL.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
ÍNDICE DE FIGURAS.....	x
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT.....	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	13
II. MATERIAL Y MÉTODOS.....	20
2.1 Diseño de Investigación.....	20
2.2 Población, muestra y muestreo.	20
2.3 Métodos de investigación, técnicas e instrumentos de recolección de dato.....	21
2.4 Procedimientos.....	22
III. RESULTADOS	24
3.1 Diagnóstico de la cultura turística de los conductores de taxi de la ciudad de Chachapoyas 2019	24
3.2 Nivel de cultura turística de los conductores de taxi de la ciudad de Chachapoyas 2019.-	49
3.3. Propuesta del programa de cultura turística dirigida a los conductores de taxi de la ciudad de Chachapoyas.....	50
IV. DISCUSIÓN	53
V. CONCLUSIONES	56
VI. RECOMENDACIONES.....	58
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	59
ANEXOS	61

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Distribución de conductores de taxi, según su edad, 2019.	25
Tabla 2. Procedencia de los conductores de taxi de la ciudad de Chachapoyas.....	26
Tabla 3. Tiempo de residencia de los conductores de taxi	27
Tabla 4. Tiempo que labora como conductor de taxi en la ciudad de Chachapoyas	28
Tabla 5. Conocimiento sobre altitud el nivel del mar de la ciudad de Chachapoyas.	29
Tabla 6. Respuestas sobre la mejor época para visitar la ciudad de Chachapoyas.	30
Tabla 7. Conocimiento sobre las celebraciones de la ciudad de Chachapoyas.	31
Tabla 8. Conocimiento sobre los mitos, leyendas y creencias de la ciudad de Chachapoyas.	32
Tabla 9. Conocimiento sobre la fecha de fundación de Chachapoyas	33
Tabla 10. Conocimiento sobre platos típicos de la ciudad de Chachapoyas.	34
Tabla 11. Conocimiento sobre las danzas típicas de la ciudad de Chachapoyas.....	35
Tabla 12. Conocimiento de los lugares turísticos de la ciudad de Chachapoyas.....	36
Tabla 13. La Actitud: reacción al ver que un turista tiene problemas de salud	37
Tabla 14. Actitud frente a información turística que desconocen	38
Tabla 15. Actitud: reacción inmediata tendrían cuando presencia un acto que atente la integridad de un turista.	39
Tabla 16. Percepción sobre la llegada de turistas a la ciudad de Chachapoyas.....	40
Tabla 17. Percepción sobre el beneficio económico tras la llegada de turistas	41
Tabla 18. Interés de los conductores de Taxi por capacitarse en temas de turismo	42
Tabla 19. Actitud: Los conductores de taxi hacen distinción de precios entre la población local y los visitantes.	43
Tabla 20. Actitud de los conductores de taxi frente a incidentes con sus pasajeros.....	44
Tabla 21. Actitud que adoptan los conductores de taxi de la ciudad de Chachapoyas frente a unos comportamientos ambientalmente negativos de un pasajero.	45
Tabla 22. Actitud que adoptan los conductores de taxi frente a una conducta de discriminación y/o menosprecio de un turista contra la población local.....	46
Tabla 23. Actitud de los conductores de taxi de la ciudad de Chachapoyas si comparten con su familia y/o conocidos sobre temas de turismo.	47
Tabla 24. Actitud: motiva el conductor de taxi a tratar bien al turista	48
Tabla 25. Nivel de Cultura turística de los conductores de Taxi de Chachapoyas.....	49
Tabla 26. Nivel de Cultura turística de los conductores de taxi.....	49

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Edades de los conductores de taxi de la ciudad de Chachapoyas, 2019	25
Figura 2. Procedencia de los conductores de taxi de la ciudad de Chachapoyas.....	26
Figura 3. Tiempo de residencia de los conductores de taxi	27
Figura 4. Tiempo que labora como conductor de taxi en la ciudad de Chachapoyas.....	28
Figura 5. Conocimiento sobre Altitud el nivel del mar de la ciudad de Chachapoyas ...	29
Figura 06: Respuestas sobre la mejor época para visitar la ciudad de Chachapoyas.	30
Figura 7: Conocimiento sobre las celebraciones de la ciudad de Chachapoyas.	31
Figura 8: Conocimiento sobre los mitos y leyendas de la ciudad de Chachapoyas.....	32
Figura 9: Conocimiento sobre la fecha de fundación de la ciudad de Chachapoyas.....	33
Figura 10: Conocimiento sobre platos típicos de la ciudad de Chachapoyas.....	34
Figura 11. Conocimiento sobre las danzas típicas de la ciudad de Chachapoyas.	35
Figura 12: Conocimiento sobre los lugares turísticos de Chachapoyas.....	36
Figura 13: La Actitud: reacción al ver que un turista tiene problemas de salud.....	37
Figura: 14. Actitud frente a información turística que desconocen frente a turistas.	38
Figura 15. Actitud: reacción ante un acto que atente la integridad de un turista.....	39
Figura 16: Percepción sobre la llegada de turistas a la ciudad de Chachapoyas.	40
Figura 17. Percepción sobre el beneficio económico tras la llegada de turistas.....	41
Figura 18. Interés de los conductores de Taxi por capacitarse en temas de turismo.	42
Figura 19. Actitud: Los conductores de taxi hacen distinción de precios entre la población local y los visitantes.	43
Figura 20. Actitud de los conductores de taxi de la ciudad de Chachapoyas frente a incidentes con sus pasajeros.	44
Figura 21. Actitud que adoptan los conductores de taxi de la ciudad de Chachapoyas frente a un comportamiento ambientalmente negativo de un pasajero.....	45
Figura 22. Actitud que adoptan los conductores de taxi de la ciudad de Chachapoyas frente a una conducta de discriminación y/o menosprecio de un turista contra la población local.	46
Figura 23. Actitud de los conductores de taxi de la ciudad de Chachapoyas si comparten con su familia y/o conocidos sobre temas de turismo.	47
Figura 24 Actitud: motiva el conductor de taxi de la ciudad de Chachapoyas a su entorno familia y amigos a tratar bien al turista	48

RESUMEN

Conocer el nivel de cultura turística de los conductores de taxi de una ciudad permite tener una evaluación importante de cómo está una parte de la prestación del servicio de un destino, cumpliendo el papel de población anfitriona y beneficiario directo del turismo; en tal sentido el objetivo fue determinar el nivel de cultura turística de los conductores de taxi y su influencia en la actividad turística de la ciudad de Chachapoyas. Para ello la investigación fue de enfoque cuantitativo de nivel descriptivo de tipo observacional, la muestra estuvo constituida por 86 conductores de taxi que tienen licencia de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas para otorgar este servicio; La metodología consistió en elaborar un cuestionario, el mismo que fue sometido a un juicio de expertos y garantizando la confiabilidad del mismo bajo la estadística alfa de Cronbach. En base a este resultado se determinó un diagnóstico de nivel de malo de cultura turística con un 47% principalmente determinada así por la negativa calificación en las dimensiones cognitiva y comportamental. El estudio permitió proponer un programa para fortalecer la Cultura Turística de los taxistas de la ciudad de Chachapoyas, y dada la importancia para la emergente actividad turística que viene experimentando Chachapoyas como destino turístico; se recomienda su inmediata aplicación.

Palabras claves: Cultura turística, desarrollo turístico, servicio de taxi.

ABSTRACT

Knowing the level of touristic culture of taxi drivers in a city allows to have an important evaluation on how a part of the service provision in a destiny fulfils the role of hostess population and direct beneficiary of that tourism. Given that, the aim of this work was to determine the level of touristic culture of taxi drivers and their influence within touristic activity in Chachapoyas city. For this reason, the investigation was carried on through a quantitative approach of descriptive level and observational kind. The sample was composed by 86 taxi drivers licensed by the Provincial Municipality of the Chachapoyas in order to provide this service. The methodology consisted of the elaboration of a questionnaire, the same that was subject to professional judgment and the alpha statistics of Cronbach. In that basis, it was determined a bad diagnosis of the level of culture of these taxi drivers with a 47%. Principally, the outcome of this study was determined by a negative score in the cognitive and attitudinal dimensions. The study also allowed the promotion of a program to strengthen the Touristic Culture among the taxi drivers in the city of Chachapoyas and, given its importance for the emergent touristic activity this city is experimenting; its immediate practice is recommended.

Keywords: Tourism culture, service taxi.

I. INTRODUCCIÓN

La competitividad de un destino turístico, está representado por la satisfacción de las expectativas de los turistas y, como consecuencia, de la recomendación que éstos puedan hacer ya sea positiva o negativamente, repercutiendo no sólo a la sostenibilidad de las empresas prestadoras de servicios turísticos, sino también a la imagen que damos como destino turístico, generando consigo una menor o mayor afluencia del turismo a nuestra región. Uno de los servicios de prestación y para muchos turistas se constituye en el primer contacto con el destino, es el servicio de taxi en una ciudad; por ser muchas veces la primera cara que recibe a sus visitantes; en tal sentido se torna este eslabón de la cadena productiva de la actividad turística como en un importante medio que va influenciar desde el inicio en ese papel de anfitrión que se convierte la ciudad destino.

El taxi es un transporte público que tiene las características siguientes un servicio rápido, cómodo, y puerta a puerta a los usuarios y ofreciendo privacidad. Se encarga de trasladar a personas residentes y visitantes que tienen la necesidad de transportarse dentro de una ciudad y que la ciudad de Chachapoyas se constituye es el único tipo de transporte público urbano autorizado a circular dentro de la ciudad.

Chachapoyas formada por los conquistadores españoles como una de las primeras ciudades en nuestro país, por su ubicación geográfica se ha visto impedida en su desarrollo; y uno de estos avances que tardó en darse fue el del sistema de transportación vehicular; pues dice la crónica que a Chachapoyas llegó primero el avión antes que el camión. Pese a ello, en los últimos años para nuestro destino la actividad turística se vienen consolidando el incremento del flujo turístico y con ello la ampliación de la planta turística en la ciudad refleja un desarrollo turístico; paralelo a ello se dinamiza la economía y además de las posibilidades de negocios un elemento que se hace visible su demanda es el servicio de taxi; el mismo que como cualquier servicio debe ser de calidad; y de quien únicamente depende es de sus conductores; personas que tienen aún sea escasos minutos la responsabilidad de otorgar seguridad, amabilidad y confianza durante el traslado del pasajero; en tanto este personaje se constituye en un actor importante en el conocimiento de la ciudad tanto para el pasajero que || en la ciudad como para el visitante que aún con mayor razón requiere la garantía de un buen servicio; esta actividad que se basa además del conocimiento del lugar, buen trato, seguridad es un elemento clave en la promoción del destino; la presente investigación aborda como objeto de estudio la cultura turística de los conductores de taxi de la ciudad de Chachapoyas.

La Ley general de turismo (2009) tiene a la cultura turística como uno de sus principios de la actividad turística en el cual el Estado expresa su compromiso en promover la participación de toda la población el que incluye a los agentes vinculados al sector tanto públicos como privados, con el propósito de promover su conocimiento e importancia del turismo como actividad y su práctica a través de conductas responsables en el destino como y frente al turista que conllevarán hacia la sostenibilidad de la actividad.

Para ello partimos precisando una definición del Programa Cultura Turística para el personal de contacto de la Secretaría de México (2006) precisa que la cultura turísticas es la suma de conocimientos tanto de aspectos propios de un lugar como los sitios turísticos, costumbres, gastronomía, etc. y por la práctica de valores que son divulgados y practicados en un lugar determinado, el que conducirá hacia su desarrollo turístico sostenible por contribuir al beneficio del visitante y del anfitrión; del mismo modo SECTUR (2012) precisa que la cultura turística como concepto fue desarrollada en México aproximadamente en los años noventa asociándole con los preceptos del desarrollo sustentable, que se vincula con la cultura turística por ser el mismo objetivo de dar una buena atención al visitante así como incluyendo la actitud de la población receptora en su papel de promotores de la administración para el desarrollo de sus propios recursos turísticos. En tanto, González (2008) señala que debe comprenderse que la cultura turística es parte de una cultura general porque esta es expresada en la educación de las personas por ello es importante para un destino que la población residente comprenda de manera holística las repercusiones de la actividad turística.

De otro lado el Manual de Calidad Turística para el servicio de Taxi elaborado por Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Cusco (2009) determina como definición de servicio de taxi al automóvil de alquiler con conductor (taxista) que se utiliza en el servicio público de transporte de pasajeros, con el objetivo de transportar uno o más pasajeros, quienes han contrato específicamente el servicio para ser conducidos entre un circuito de distancia cortos o medios dentro de la ciudad. Siendo únicamente el conductor responsable de todo el servicio.

Chachapoyas en los últimos años por el incremento de la afluencia turística se viene consolidando como una ciudad soporte para el destino Amazonas por estar en ella conglomeradas las diversas empresas prestadoras de servicio turístico; y paralelo a este crecimiento también tiene similar condición el servicio de taxi.

Dando estas consideraciones previas la presente investigación se planteó el problema de investigación siguiente ¿Cómo es el nivel cultura turística de los conductores de taxi y su influencia en la actividad turística de la ciudad de Chachapoyas? Para ello precisaron los objetivos siguientes: siendo el principal determinar el nivel de cultura turística de los conductores de taxi y su influencia con la actividad turística de la ciudad de Chachapoyas; y sus objetivo específicos elaborar un diagnóstico de cultura turística de los conductores de taxis de la ciudad de Chachapoyas , identificar el nivel de cultura turística de los conductores de taxi en la actividad turística de la ciudad de Chachapoyas y finalmente proponer un programa de capacitación para fortalecer la cultura turística de los conductores de taxi de la ciudad de Chachapoyas. Para ello se precisó trabajar la Base teórica sustento de Cultura Turística, tomada de la Tesis de Manuel González Herrera y Georgina Castro Acevedo precisan que es necesario potenciar proyectos turísticos de base educativa que atiendan a la formación de la cultura turística general del habitante local y a la especializada de los trabajadores del sector a través de un producto educativo que cubra las necesidades de formación y capacitación en los públicos de interés. En tales casos la incorporación del turismo como actividad socioeconómica al contexto local debe partir del diagnóstico de los niveles de cultura general integral que caracterizan a los diferentes grupos humanos, en correspondencia con los cuales se establecen sus relaciones y percepciones respecto al desarrollo turístico. Respetar este principio como base para la intervención turística en los diferentes espacios sociales representa el reconocimiento al valor sociocultural históricamente acumulado por cada grupo social. Este pone de manifiesto un conjunto singular de costumbres, tradiciones, formas de pensar y de vivir, creaciones artísticas, etc., a la vez que evidencia las circunstancias en que se desarrollan y ante las cuales los residentes locales reaccionan.

Por lo tanto, para la composición del concepto de cultura turística estos autores – Gonzales y Castro (2016) proponen cinco dimensiones identificando como definiciones por cada una de la siguiente manera:

- Dimensión cognitiva. - conocimientos que permiten emitir juicios valorativos acerca del turismo y sus efectos: Conocimientos históricos, geográficos, culturales y ambientales del lugar; Conocimientos sobre el turismo y su importancia; Conocimientos sobre la problemática del turismo en el espacio local; Conocimientos sobre gestión local del turismo sostenible.
- Dimensión instrumental. - sistema de habilidades que permiten operar en la gestión local del turismo: Habilidades para comunicarse y relacionarse; Habilidades para tomar

decisiones como anfitrión; Habilidades para gestionar problemas y solucionar conflictos como anfitrión.

- Dimensión afectivo motivacional. - significación afectiva con respecto al turismo basada en la relación turista anfitrión: Percepción ciudadana del modelo de desarrollo turístico; Estados de ánimo de la población –euforia, apatía, rechazo, aceptación-; Motivación para insertarse en la práctica de un turismo responsable; Estados de satisfacción frente al turismo.
- Dimensión actitudinal. - disposición a la implicación avalada por el desarrollo de valores personales y sociales: Interés en contribuir a la solución de problemas y el mejoramiento local; Actitud pasiva o activa ante el turismo; Expresión de valores como: responsabilidad, respeto, compromiso, tolerancia, aceptación, disciplina, honradez, orgullo, dignidad, rechazo ante malas prácticas, identidad cultural, arraigo.
- Dimensión comportamental. - modos de actuación práctica y efecto multiplicador (divulgar y multiplicar acciones): Actuación autorregulada y auto controlada; participación y apoyo a las acciones; Posicionamiento crítico reflexivo y de divulgación; Efecto multiplicador ante la familia, colectivo de estudio o trabajo, comunidad.

Dentro de los antecedentes a la temática vinculada a la variable de cultura turística tenemos:

Antecedentes internacionales:

Flores (2016), en su investigación precisa las variables cultura turística y gestión las que sirvieron para identificar el grado de cultura turística de los conductores de taxi, siendo así que tras esta investigación pudo observar que la adecuación persona-puesto es un procedimiento para valorar el potencial de personas o equipos de personas dentro de una empresa, vinculándolo con otros aspectos de la gestión y el desarrollo de la cooperativa de taxi tales como el perfil de puestos de trabajo o los perfiles profesionales. Consiste en el estudio del grado de cumplimiento de los requisitos de conocimiento, experiencia, habilidades, aptitudes y actitudes del puesto para garantizar el correcto desempeño de sus actividades y responsabilidades. Por eso también plantea la ecuación de necesidad formativa es igual a la diferencia entre desempeño deseado menos desempeño presente o actual.

Erreyes (2016), en su tesis utilizó las variables plan integral y capacitación turística. La investigadora realizó un diagnóstico a los taxistas de la ciudad de Loja con el propósito de establecer el nivel de conocimiento que tienen sobre el ámbito turístico y atención a

los turistas. El diagnóstico evidencia la necesidad urgente de capacitar a los taxistas de esta ciudad, por parte del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Loja, puesto que mejoraría la imagen, la percepción del turista que tiene de la ciudad de Loja; y que se identificaron cuatro cursos para la capacitación tales como hospitalidad, conductor de transporte turístico, servicio al cliente e inglés. Al finalizar su informe la autora precisó las siguientes recomendaciones primero al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Loja que ejecute el primer Plan de Capacitación a los taxistas de la ciudad de Loja, segundo a la Universidad Nacional de Loja que se firme un convenio con el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Loja, para la ejecución del Plan de Capacitación y finalmente al programa de Turismo de la Universidad Nacional de Loja que consideren esta investigación como base para ser aplicada en otras ciudades.

Los Antecedentes nacionales:

En la investigación de Núñez (2018), se planteó determinar la relación entre la conciencia turística de los pobladores con el desarrollo sostenible en la playa Centinela del distrito de Huaura. Resultando que la conciencia turística se relaciona directamente por la significancia con el desarrollo sostenible de la actividad turística, por ser parte importantes los aspectos como: conocimiento, educación, valores, entidades públicas, participación de las comunidades, conservación natural y cultural educación ambiental e interpretación de manera moderada, esto determinando según la correlación de Rho de Spearman, asimismo la conciencia turística debería contribuir en el desarrollo sostenible del poblado de Centinela, por lo que llegaría a ser una de las bases fundamentales para el desarrollo responsable del centro poblado y además esto constituiría en actitudes y/o comportamientos positivos frente al turista, al cuidado ambiental, así como por la recuperación de los valores culturales y naturales propios, de esta manera los turistas se llevarán una impresión positiva de ellos llegando a la posibilidad de que vuelvan a visitarlos o recomendar a otras personas. El autor recomienda que la conciencia turística debería tener un tratamiento transversal por parte de la UGEL (Unidades de gestión educativa local) para dar a conocer la importancia del turismo y cómo influye en la población y que esto pueda insertarse en la currículum escolar, con ello fomentar en los escolares las ventajas y beneficios que trae consigo el desarrollo del turismo y el rol que desempeñamos como residentes de en un destino turístico en consecuencia manifestarlo con el cuidado de nuestro ambiente y la ejecución de programas que generen a través de los medios de comunicación esa mirada de oportunidad económica que trae el turismo

para la población y facilidades para fomentar corrientes turísticas internas hacia el distrito de Huaura.

En la investigación de García (2014) tuvo como propósito identificar el grado de conocimiento que poseen los residentes y trabajadores del centro histórico de Trujillo frente al patrimonio turístico con el que cuenta la ciudad, a partir de ello analiza como este nivel de conocimiento contribuye al desarrollo del turismo; concluyendo que su población objeto de estudio carecen de conocimiento de sus recursos y aspectos culturales conllevándolo a recomendar a la Municipalidad Provincial de Trujillo llevar a cabo en coordinación y apoyo directo con la Escuela de Turismo de la Universidad Nacional de Trujillo y la sub gerencia de turismo el desarrollo de un programa de capacitación para la población local para fortalecer en temas de conocimientos históricos, geográficos y recursos turísticos con ello fomentar el turismo con calidad dado por prestación de servicios de los trabajadores y el fortalecimiento de la identidad de los residentes del centro histórico.

A nivel de antecedente local se ha podido identificar las siguientes investigaciones:

Expone Mendoza (2019), en su tesis de tipo preexperimental inicia con el diseño y la aplicación de un programa “Estrategias Didácticas”, con el propósito de ampliar el nivel de cultura turística de los estudiantes del quinto ciclo de la escuela profesional de Administración en Turismo; elabora un instrumento que serviría de pre-test y post-test, sometido a juicio de expertos y garantizando la confiabilidad del instrumento bajo la estadística alfa de Cronbach. Procede a su aplicación y obtención de resultados en dos momentos al inicio como diagnóstico y al culminar el programa para determinar el incremento de la cultura. En base a los resultados de la aplicación del pre-test, arrojó un nivel malo de cultura turística de los estudiantes. identifica que el aspecto que condiciona a la valoración como nivel malo de cultura turística en el pretest fue el elemento de conocimientos geográficos e históricos. Y el aspecto de mayor conocimiento, porque además es practicado fue el referido al conocimiento de las tradiciones, usos y costumbres de la región, así como a su valor e importancia de su práctica como potenciales atractivos turísticos. Culminando la ejecución del programa “Estrategias Didácticas para la Cultura Turística se consigue un incremento significativo del nivel de cultura turística, de los estudiantes a un nivel bueno.

Con todo los procesos llevados a cabo demuestra la autora que la aplicación de un programa a partir de la determinación de un diagnóstico como un nivel inicial de cultura turística de la población objeto de estudio, es la base para diseñar el programa que se ejecuta en 12 sesiones de aprendizaje organizado en dos unidades: conocimientos históricos y geográficos y la segunda: identidad, valores y actitud frente al turismo apoyándose de estrategias didácticas como: role playing, exposición, técnica del museo, trabajos grupales.

II. MATERIAL Y MÉTODOS

2.1 Diseño de Investigación.

En la presente investigación de acuerdo al problema de investigación propuesto el estudio fue de tipo cuantitativo y de nivel descriptivo, de tipo observacional porque no se manipuló la variable; prospectiva porque los datos se obtienen de fuente primaria; transversal debido a que la variable de estudio cultura turística fue diagnosticada para su posterior cualificación en una sola ocasión con la aplicación del instrumento encuesta diseñada a partir de las cinco dimensiones planteadas en nuestra base teórica.

2.2 Población, muestra y muestreo.

Población. - Frente a la presente investigación; se solicitó a la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, con el objetivo de obtener el registro de personas que cuentan con la autorización vigente para brindar el servicio de taxi en la ciudad de Chachapoyas. Siendo la población de 981 taxistas. (Ver anexo N° 04) Fuente: Oficina de Tránsito y seguridad Vial MPCH julio de 2019.

Criterio de inclusión. - conductores de taxi que cuentan con autorización para brindar el servicio de taxi otorgada por la Municipalidad Provincial de Chachapoyas; que hayan aceptado participar en la investigación, es decir, previo consentimiento informado.

Muestra: La muestra fue establecida mediante el muestreo aleatorio simple donde la fórmula es:

$$n = \frac{Z^2 pqN}{Ne^2 + Z^2 pq}$$

Dónde:

N = tamaño de la muestra.

Z = nivel de confianza

P = variabilidad positiva

Q = variabilidad negativa

N = Tamaño de la población

E = precisión o error

$$n = \frac{(1.96)^2(0.95)(0.05)(1260)}{(500)(0.05)^2 + (1.96)^2(0.95)(0.05)} = 86$$

Muestra. - Estuvo constituida por 86 conductores de taxi.

Muestreo. - El tipo de muestreo considerado fue el muestreo probabilístico aleatorio simple.

2.3 Métodos de investigación, técnicas e instrumentos de recolección de datos

Método inductivo. - Se aplicó para el diagnóstico del nivel de cultura turística de los conductores de taxis de la ciudad de Chachapoyas e identificar las necesidades a solucionar mediante la propuesta de programa de capacitación.

Método analítico. - Este método se aplicó a fin de poder interpretar las encuestas que se realizaron a los taxistas así determinar el nivel de cultura turística y la relación que tienen con la actividad turística de la ciudad de Chachapoyas.

Técnicas e instrumentos: las técnicas utilizadas para la recolección de los datos fueron las siguientes:

Revisión bibliográfica. - Se utilizó para la elaboración del marco teórico en relación al tema, la misma que se obtuvo información a través de la consulta de Internet y de las entidades que brindan información turística.

El cuestionario. - Técnica que nos permitió obtener datos precisos mediante la información que nos proporcionó la población investigada.

Instrumentos:

- Encuesta a los conductores de taxi. (Ver anexo 01).- Para la variable de estudio se utilizó el formulario de cuestionario denominado Nivel de cultura turística de los conductores de taxi y la actividad turística de la ciudad de Chachapoyas; el mismo que fue elaborado por la investigadora considerando los estudios de Gonzales y Castro (2009) como base teórica; el instrumento tiene un primera parte de datos generales para definir el perfil del conductor de taxi; y las siguientes recoge información a través de 20 ítems referidos a las cinco dimensiones que con su respectiva interpretación y determinaron el nivel de cultura turística del grupo investigado.
- Ficha de Validación de instrumento por juicio de expertos para validar el instrumento de Cuestionario (Ver Anexo 02)
- Ficha de Confiabilidad, utilizando el método estadístico alfa de Cronbach. (Ver Anexo 03).

2.4 Procedimientos

- Se evaluó la validez, además de la eficiencia de la Encuesta mediante expertos.
- Se evaluó la confiabilidad del instrumento encuesta a través de la aplicación de una prueba piloto a un grupo experimental de diez conductores de taxi mediante el método estadístico alfa de Cronbrach.
- Se coordinó con la sub gerencia de transporte y circulación vial de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas y tener la autorización para aplicar la encuesta aprovechando las capacitaciones programadas por grupos de taxistas que hace esta sub gerencia como requisito para obtener su licencia de conductor de taxi; también se aplicó el instrumento en el paradero a la UNTRM; situada en la Plazuela de Belén. (Ver Anexo N° 05).
- Se aplicó la Encuesta donde se procedió a analizar los resultados estadísticos realizando las interpretaciones respectivas.
- Para culminar se arribaron a expresar las conclusiones de la investigación.

Análisis Estadístico

El análisis estadístico se ejecutó de la siguiente manera:

- a. Los datos fueron procesados en tablas estadísticas de una y dos variables, tanto cuantitativas y/o cualitativas, se construyeron tablas y figuras estadísticas para determinar indicadores de proporción a fin de encontrar la relación entre las variables de la investigación.
- b. Con la finalidad de encontrar la relación entre las variables y el problema en estudio, se utilizó el cálculo promedio o de la media aritmética y Jí cuadrado (x^2).
- c. Para probar la confiabilidad del instrumento se aplicó:

$$\alpha_c = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

$$\alpha_c = \frac{20}{20-1} \left[1 - \frac{43.4234}{491.34} \right]$$

$$\alpha_c = \frac{20}{20-1} [0.9116225017]$$

$$\alpha_c = 0.9596$$

$$\geq 0.80$$

95.96% \geq 80% *confiable*

III. RESULTADOS

De acuerdo a los objetivos planteados se ha estructurado los resultados en tres partes. La primera describe el diagnóstico de la cultura turística de los conductores de taxi de la ciudad de Chachapoyas 2019; la segunda parte la identificación del nivel de cultura turística en el marco del manejo de cinco dimensiones de acuerdo a la propuesta de Gonzales y Castro; y la tercera parte la propuesta del programa en base a las limitaciones identificadas en el diagnóstico y nivel determinado en esta investigación con el objetivo de fortalecer e incrementar el nivel de cultura turística de los conductores de taxi de la ciudad de Chachapoyas.

3.1 Diagnóstico de la cultura turística de los conductores de taxi de la ciudad de Chachapoyas 2019

En esa parte se muestra los resultados de las características específicas de la cultura turística recogidas con la aplicación de la encuesta a los conductores de taxi de la ciudad de Chachapoyas

3.1.1 Perfil del Conductor de taxi de la ciudad de Chachapoyas

X_i : Marca de clase

f_i : frecuencia relativa

h_i : frecuencia absoluta

$p_i\%$: porcentaje

Tabla 1. Distribución de los conductores de taxi de la ciudad de Chachapoyas, según su edad, 2019.

Edad	X_i	f_i	h_i	$p_i\%$
22 – 30	26	19	0.22	22%
30 – 38	34	22	0.25	25%
38 – 46	42	28	0.32	32%
46 – 54	50	10	0.11	11%
54 – 62	58	6	0.07	7%
62 – 70	66	3	0.03	3%
Total		88	1	100%

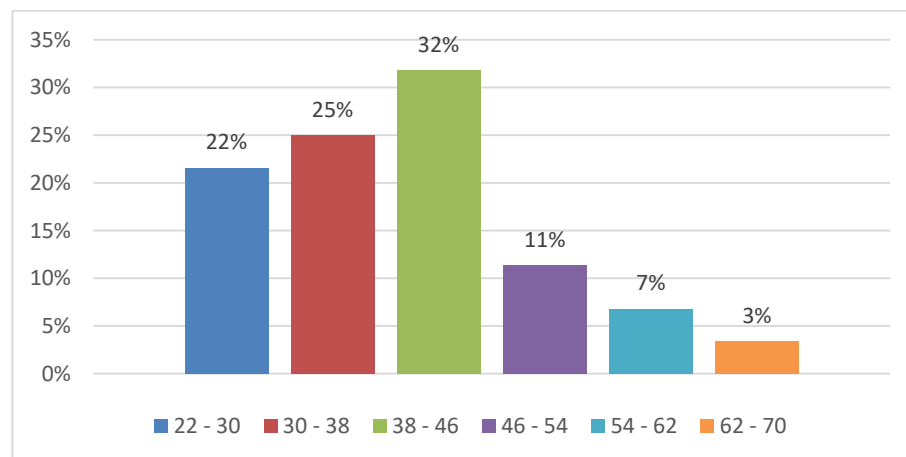


Figura 1. Edades de los conductores de taxi de la ciudad de Chachapoyas, 2019

INTERPRETACIÓN: Los conductores de taxi de la ciudad de Chachapoyas con mayor frecuencia tienen edades entre 38 y 46 años de edad. Asimismo, seguido del grupo de 22 y 38 años de edad. Estos datos nos muestran que en su mayoría son jóvenes y adultos son los que se dedican a esta actividad del servicio de taxi en la ciudad de Chachapoyas.

Tabla 2. Procedencia de los conductores de taxi de la ciudad de Chachapoyas

Procedencia	F_i	h_i	$p_i\%$
Chachapoyas	67	0.76	76%
Cajamarca	2	0.02	2%
Luya	11	0.13	13%
Rod. de Mendoza	4	0.05	5%
Utcubamba	2	0.02	2%
Lima	2	0.02	2%
Total	88	1.00	100%

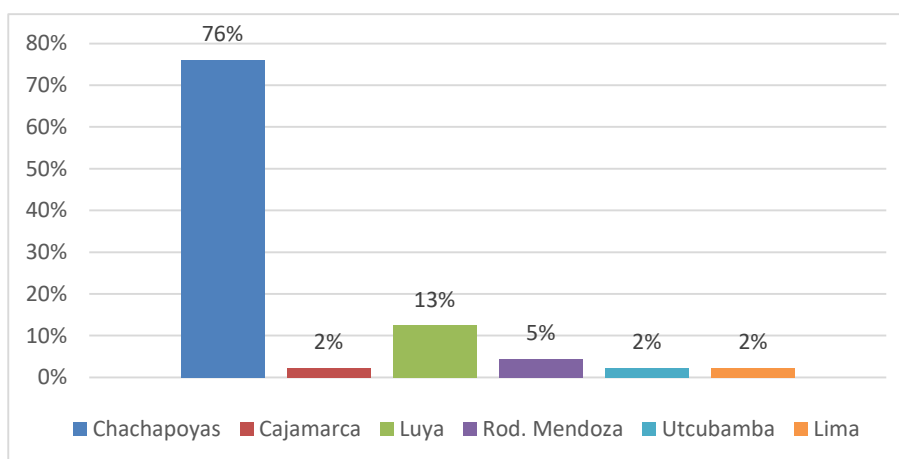


Figura 2. Procedencia de los conductores de taxi de la ciudad de Chachapoyas.

INTERPRETACIÓN: Según la figura 2, los conductores de taxi de la ciudad de Chachapoyas, provienen de la provincia de Chachapoyas, así lo refleja el 76% de los encuestados. En segundo lugar, y aunque muy por debajo del porcentaje los conductores de taxi de Chachapoyas proceden la provincia de Luya con 13% de representatividad. Cabe mencionar que, además, tenemos a conductores que provienen de otras regiones del Perú, así tenemos a Cajamarca y lima con 2% cada una.

Tabla 3. Tiempo de residencia de los conductores de taxi en la ciudad de Chachapoyas.

Tiempo de residencia en Chachapoyas	f_i	h_i	$p_i\%$
00-05	15	0.17	17%
06-10	10	0.11	11%
11-15	4	0.05	5%
16-20	3	0.03	3%
21-25	5	0.06	6%
26-30	7	0.08	8%
31 A +	44	0.50	50%
Total	88	1.00	100%

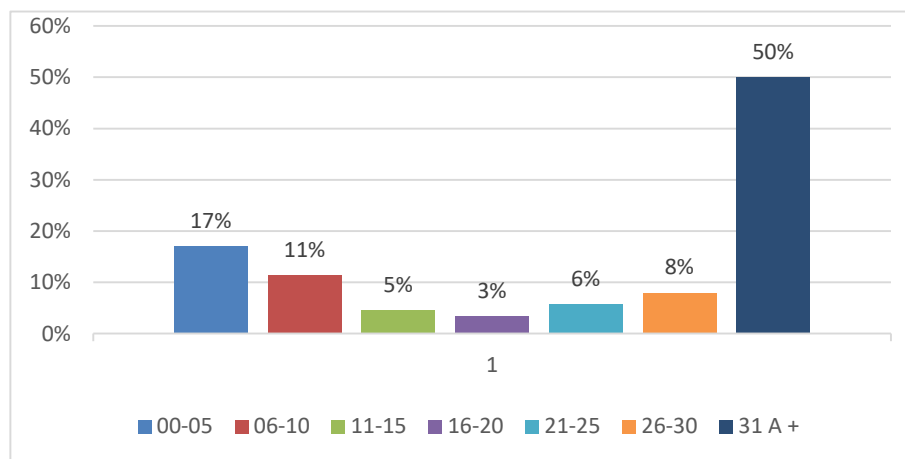


Figura 3. Tiempo de residencia de los conductores de taxi de la ciudad de Chachapoyas.

INTERPRETACIÓN: Los conductores de taxi de la ciudad de Chachapoyas, llevan viviendo en esta ciudad por más de 31 años, según la respuesta del 50% de los encuestados. Así mismo muchos de ellos son de nacimientos de la ciudad de Chachapoyas.

Tabla 4. Tiempo que labora como conductor de taxi en la ciudad de Chachapoyas

Tiempo que labora como conductor de taxi	f_i	h_i	$p_i\%$
00-02	31	0.35	35%
03-04	13	0.15	15%
05-06	16	0.18	18%
07-08	7	0.08	8%
09-10	10	0.11	11%
11-12	1	0.01	1%
13 A +	10	0.11	11%
Total	88	1	100%

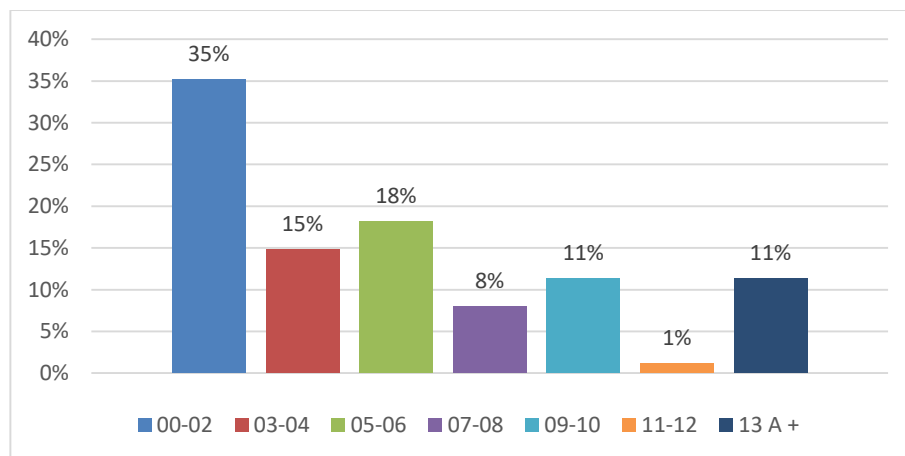


Figura 4. Tiempo que labora como conductor de taxi en la ciudad de Chachapoyas.

INTERPRETACIÓN: Los conductores de taxi de la ciudad de Chachapoyas en un 35 % vienen brindando el servicio de taxi entre 0 y 2 años; Sin embargo, hay un porcentaje bastante significativo que nos mencionan que se desempeñan como taxistas entre 5 – 6 años, 9 – 10 años y de 13 a más años; lo cual nos indica que la mayoría de los taxistas ya tienen experiencia dentro de esta actividad.

3.1.2. Cultura Turística: Dimensión cognitiva

Tabla 5. Conocimiento sobre altitud el nivel del mar de la ciudad de Chachapoyas.

Conoce altitud de Chachapoyas	f_i	h_i	$p_i\%$
Sí	16	0.2	18%
No	72	0.8	82%
Total	88	1.0	100%

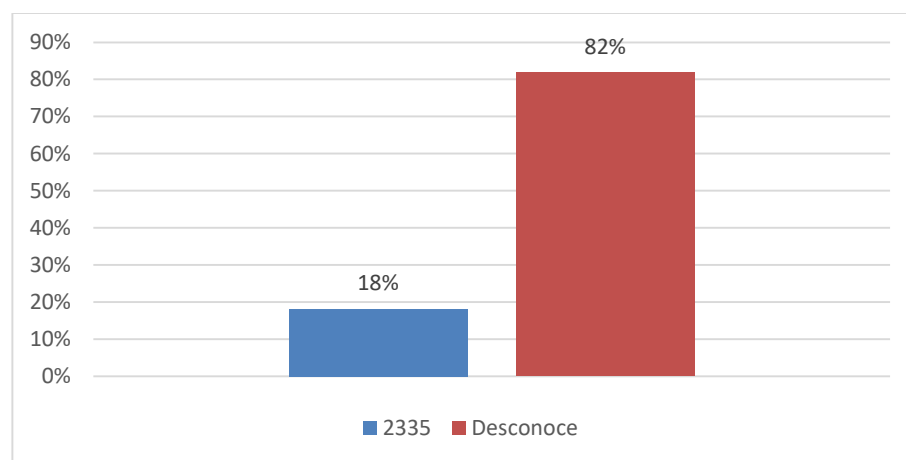


Figura 5. Conocimiento sobre Altitud el nivel del mar de la ciudad de Chachapoyas

INTERPRETACIÓN: Como podemos ver en el grafico 06, con mayor frecuencia los conductores de taxi de la ciudad de Chachapoyas, desconocen sobre la altura de la ciudad de Chachapoyas sobre el nivel del mar. Solo el 18% de los encuestados respondieron correctamente a esta pregunta.

Tabla 6. Respuestas sobre la mejor época para visitar la ciudad de Chachapoyas.

Mejor época para visitar Chachapoyas	f_i	h_i	$p_i\%$
Noviembre- Abril	8	0.1	9%
Mayo – Octubre	80	0.9	91%
Total	88	1.0	100%

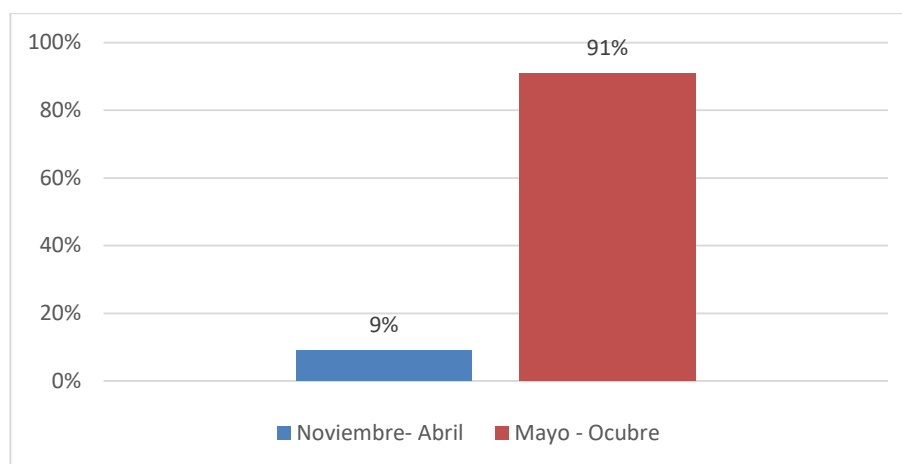


Figura 6. Respuestas sobre la mejor época para visitar la ciudad de Chachapoyas.

INTERPRETACIÓN: Los conductores de taxi de la ciudad de Chachapoyas afirman con mayor frecuencia 80 % que la mejor época de visita a la ciudad de Chachapoyas es entre los meses de mayo y octubre, siendo estos meses los que con menor frecuencia tendremos lluvias y bloqueos de las vías de acceso a la ciudad de Chachapoyas. Considerándose por el tiempo esta como época apropiada para la visita turística.

Tabla 7. Conocimiento sobre las celebraciones religiosas y/o históricas de la ciudad de Chachapoyas.

Celebraciones religiosas y/o históricas	f _i	h _i	p _i %
Virgen de asunta	76	0.9	86%
Semana Santa	7	0.1	8%
Raymillaqta	26	0.3	30%
Batalla Higos Urco	15	0.2	17%
Desconoce	11	0.1	13%

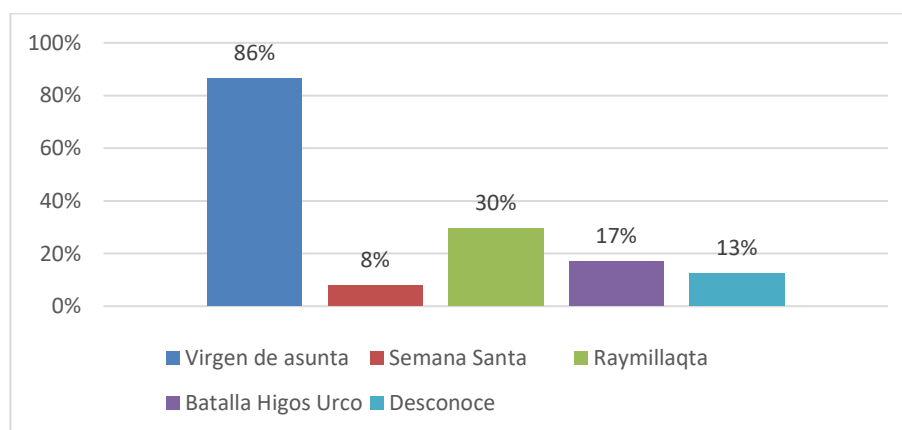


Figura 7. Conocimiento sobre las celebraciones religiosas y/o históricas de la ciudad de Chachapoyas.

INTERPRETACIÓN: Los conductores de taxi, dentro de las conmemoraciones religiosas, reconocen con mayor frecuencia a la celebración en honor a la Virgen de Asunta dentro de los primeros 15 días del mes de agosto, así respondieron el 86%. Dentro de los acontecimientos históricos, solo el 17% nos mencionó a la batalla de Higos Urco, inclusive, muchos de ellos no saben la fecha y año en lo que aconteció este evento. También vemos que el 30% de los encuestados reconoce al acontecimiento programado como el Raymillaqta de los Chachapoyas en el marco de la semana turística. Por otro lado, vemos que hay un porcentaje relativamente considerable (13%) que desconoce sobre los acontecimientos que se realizan cada año dentro de nuestra ciudad. Finalmente, ninguno de los encuestados nos mencionó sobre la fundación de la ciudad de la ciudad de Chachapoyas, y recordemos que, según el grafico 03, referente al lugar de procedencia, más del 50% provienen de esta ciudad.

Tabla 8. Conocimiento sobre los mitos, leyendas y creencias de la ciudad de Chachapoyas.

Mitos, leyendas, creencias	f_i	h_i	$p_i\%$
Pozo de Yanayacu	18	0.2	20%
Angela Sabarbein	21	0.2	24%
El cura sin cabeza	7	0.1	8%
Laguna Pomacochas	1	0.0	1%
Juan el osito	3	0.0	3%
Desconoce	53	0.6	60%

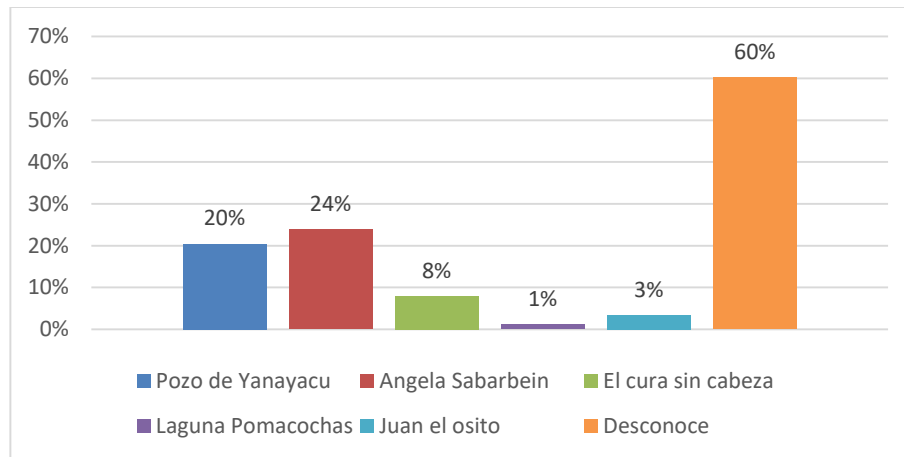


Figura 8. Conocimiento sobre los mitos, leyendas y creencias de la ciudad de Chachapoyas.

INTERPRETACIÓN: Los conductores de taxi de la ciudad de Chachapoyas, con mayor frecuencia desconocen de los mitos, leyendas y creencias que identifican a Chachapoyas, y con un 18% y 20 % el conocimiento de “la leyenda del pozo de Yanayacu”, “Angela Sabarbein” como creencias y leyendas de la ciudad de Chachapoyas.

Tabla 9. Conocimiento sobre la fecha, el mes y el año de fundación de la ciudad de Chachapoyas.

Conoce fecha fundación de Chachapoyas	f_i	h_i	$p_i\%$
Conoce	26	0.3	30%
Desconoce	62	0.7	70%
Total	88	1.0	100%

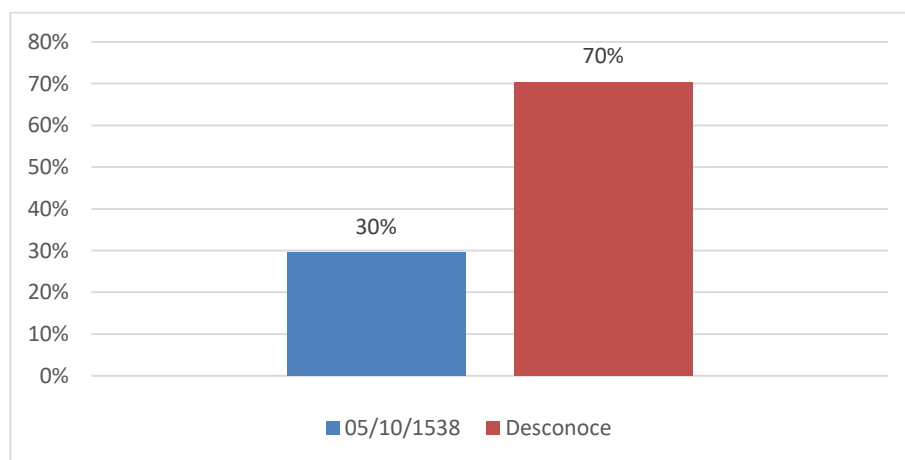


Figura 9. Conocimiento sobre la fecha, el mes y el año de fundación de la ciudad de Chachapoyas.

INTERPRETACIÓN: Solo el 30% de los encuestados respondieron acertadamente sobre la fecha, mes y año de fundación de la ciudad de Chachapoyas. Como podemos notar, hay un alto índice de desconocimiento sobre la fundación de esta ciudad y menos recuerdan quien fue el que la fundó y donde se realizó este histórico evento.

Tabla 10. Conocimiento sobre platos típicos de la ciudad de Chachapoyas.

Platos típicos	f_i	h_i	$p_i\%$
Cecina con mote	34	0.4	39%
Locro de Chiclayo	10	0.1	11%
Locro de mote con frejol	24	0.3	27%
Purtumute	27	0.3	31%
Cuy con papas	29	0.3	33%
Chorizo con purtumute	2	0.0	2%
Ucho de chocho	2	0.0	2%
Juane	10	0.1	11%
Desconoce	10	0.1	11%

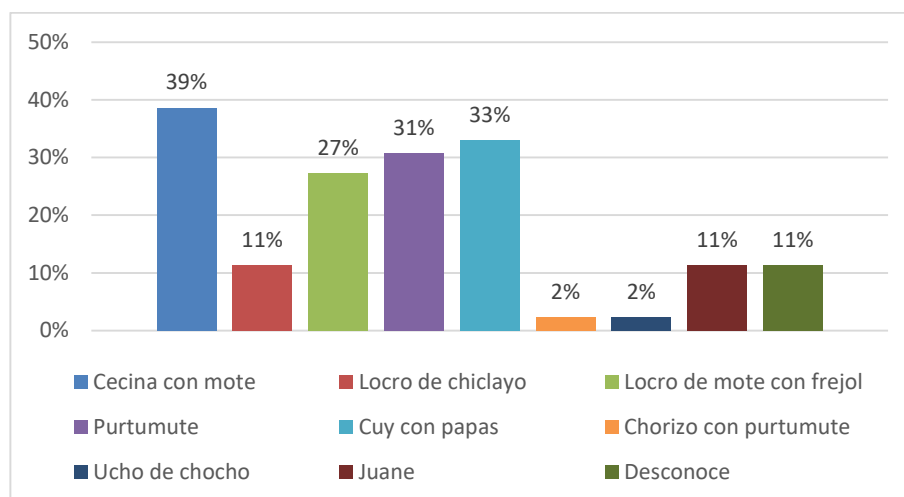


Figura 10. Conocimiento sobre platos típicos de la ciudad de Chachapoyas.

INTERPRETACIÓN: Dentro de los platos que mayormente identifican los conductores de taxi como típicos de la ciudad de Chachapoyas, tenemos a la cecina con mote, cuy con papas, purtumute, y locro de mote con frejol en porcentajes de 39, 33, 31, y 27% respectivamente. También hay un porcentaje de 11% que desconoce sobre las comidas típicas de esta ciudad. Lo cual nos indica que se debe trabajar mejor en identificar la gastronomía local.

Tabla 11. Conocimiento sobre las danzas típicas de la ciudad de Chachapoyas.

Danzas típicas	f_i	h_i	$p_i\%$
Chumaychada	31	0.4	35%
Danza del brazo	29	0.3	33%
Carnaval Chachapoyano	9	0.1	10%
Marinera chachapoyana	1	0.0	1%
Las pastorcitas	1	0.0	1%
Desconoce	37	0.4	42%

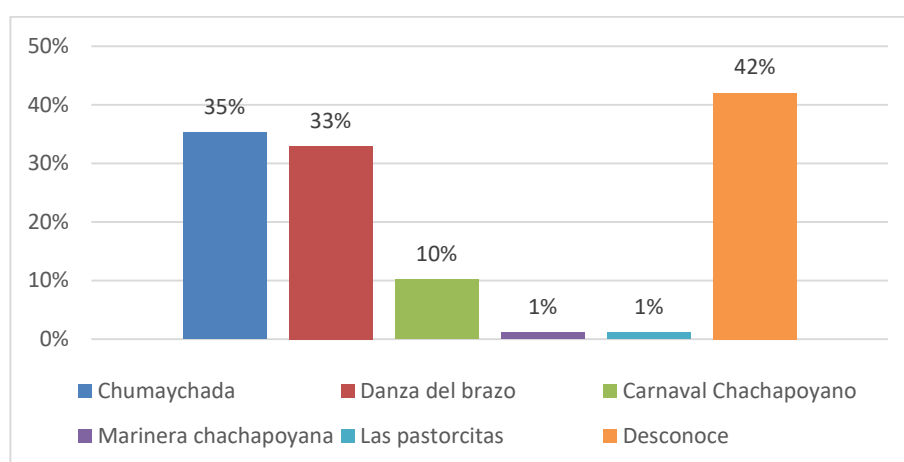


Figura 11. Conocimiento sobre las danzas típicas de la ciudad de Chachapoyas.

INTERPRETACIÓN: los conductores de taxi de la ciudad de Chachapoyas, con mayor frecuencia desconocen sobre las danzas que identifican a la ciudad de Chachapoyas, así lo corrobora el 42% de los encuestados. Mientras que de los que responden por alguna danza, la Chumaychada y la danza del Brazo son las más mencionadas por los taxistas. Un porcentaje mínimo nos mencionó sobre la Marinera Sesquicentenario, aunque ellos lo identifican como Marinera Chachapoyana.

Tabla 12. Conocimiento sobre los lugares turísticos de la ciudad de Chachapoyas, 2019.

Lugares turísticos de Chachapoyas	Fi	hi	pi%
Pampas de Higos Urco	16	0.2	18%
Pozo de Yanayacu	21	0.2	24%
Mirador Luya Urco	26	0.3	30%
Museo Santa Ana	8	0.1	9%
Plaza principal	1	0.0	1%
Catedral	1	0.0	1%
Desconoce	42	0.5	48%

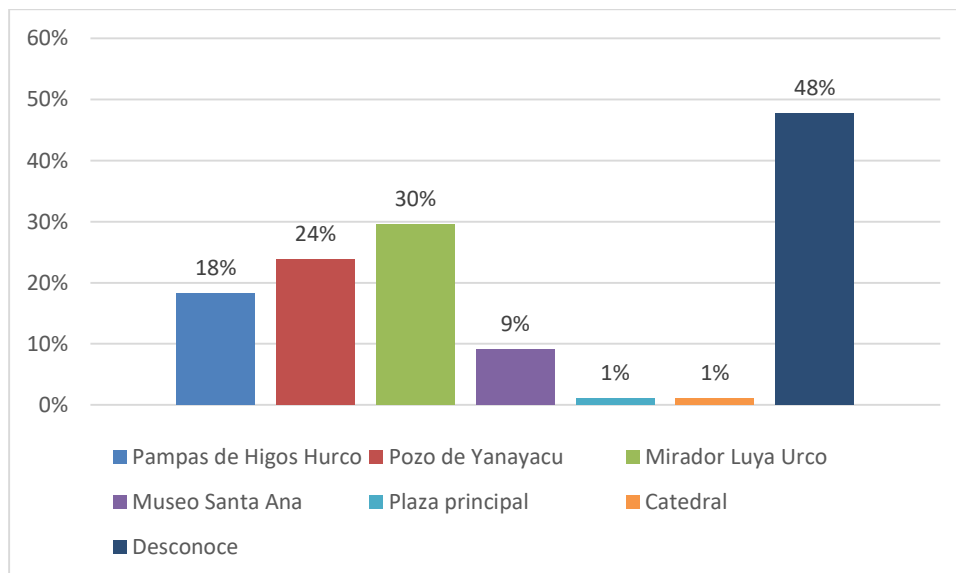


Figura 12. Conocimiento sobre los lugares turísticos de la ciudad de Chachapoyas, 2019.

INTERPRETACIÓN: Los conductores de taxi de la ciudad de Chachapoyas con mayor frecuencia expresado en un 42 % del grupo investigado, desconocen sobre los lugares turísticos de la ciudad de Chachapoyas. Pese a que estos diariamente circulan por estos lugares. Dentro de los lugares que los taxistas identifican tenemos al Mirador de Luya Urco, Pozo de Yanayacu y Pampas de Higos Urco.

3.1.3. Cultura Turística: Dimensión Instrumental

Tabla 13. La Actitud: reacción que tomarían al ver que un turista tiene problemas de salud

Reacción ante un turista con problemas de salud	f _i	h _i	p _i %
No lo tomo importancia	0	0.0	0%
Le pregunto si puedo ayudarlo	45	0.5	51%
Le conduzco a un centro de salud	43	0.5	49%

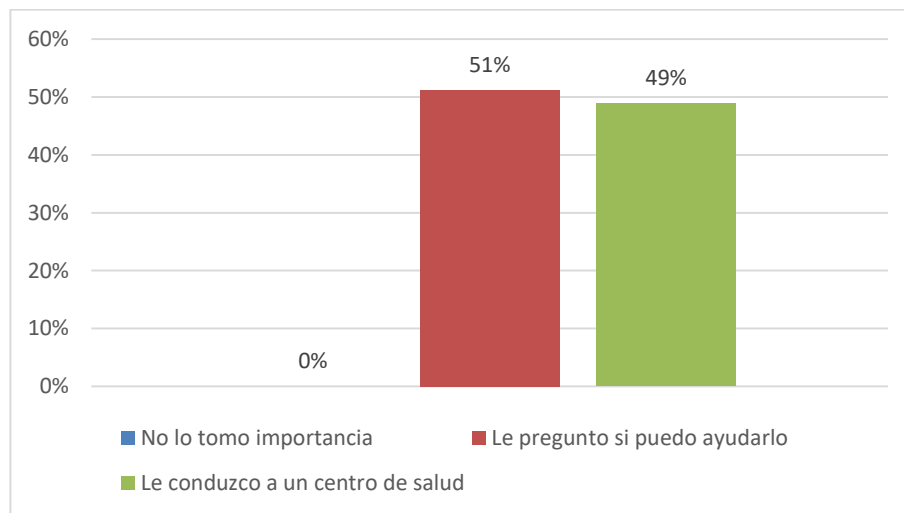


Figura 13. La Actitud reacción que tomarían al ver que un turista tiene problemas de salud.

INTERPRETACIÓN: Como vemos en la figura N° 13, los taxistas afirman que no tendrían una posición indiferente frente a la presencia de problemas de salud de un turista. Expresando esta actitud con dos respuestas significativas positivas como son “le conduciría a un centro de salud” y “preguntándolo si puedo ayudarlo”; para asegurarse que el turista sea atendido y así evitar mayores complicaciones.

Tabla 14. Actitud frente a información turística que desconocen para responder a los visitantes o turistas.

Información turística	f_i	h_i	$p_i\%$
Simplemente le digo que no sé	1	0.0	1%
Le sugiero preguntar en IPerú	43	0.5	49%
Le sugiero ir a una agencia de viajes	44	0.5	50%

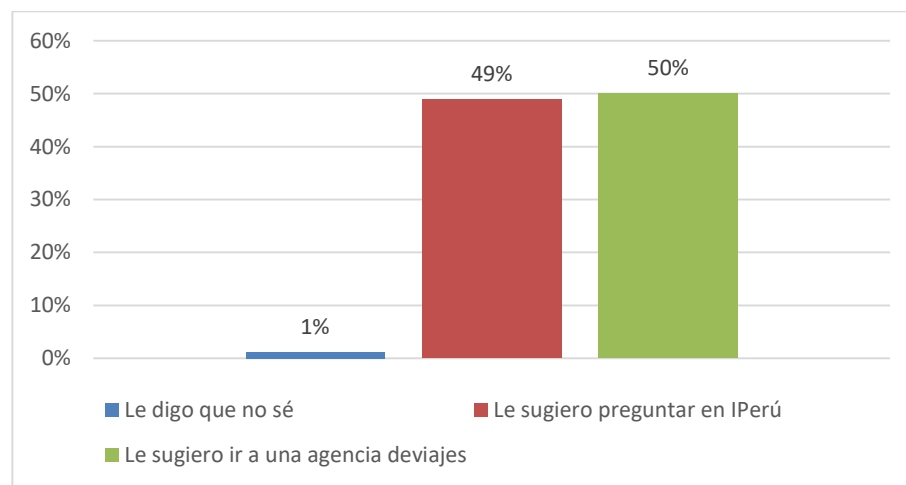


Figura 14. Actitud frente a información turística que desconocen para responder a los visitantes o turistas.

INTERPRETACIÓN: Del grafico N° 14 podemos deducir que solo el 1% de los taxistas de la ciudad de Chachapoyas se muestran indiferentes frente a la necesidad de ayuda de nuestros visitantes. Afortunadamente vemos que el 49% y 50%, siempre que estos no sepan la respuesta a las dudas de los turistas, darían sugerencias de acudir a las oficinas de IPerú o de ir a una agencia de viajes y turismo.

Tabla 15. Actitud sobre qué reacción inmediata tendrían cuando presencia un acto que atente la integridad de un turista.

Reacción ante un ataque contra un turista	Fi	hi	pi%
Me retiro del lugar	1	0.0	1%
Llamo a la policía	79	0.9	90%
Intento detener el delito	8	0.1	9%

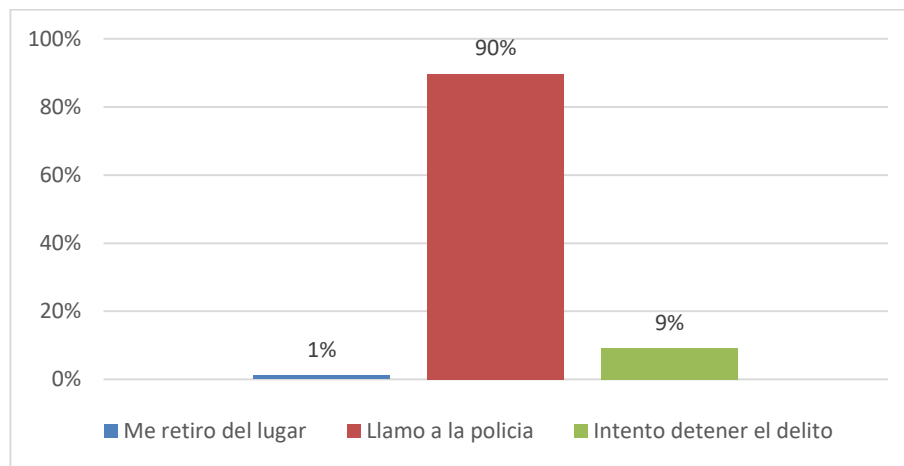


Figura 15. Actitud sobre qué reacción inmediata tendrían cuando presencia un acto que atente la integridad de un turista.

INTERPRETACIÓN: Los conductores de taxi de la ciudad de Chachapoyas se muestran atentos a defender a los turistas cuando presencia un acto delincuencia que afecte su integridad física y emocional, asimismo, acudirían al llamado de la policía (90 %) para poner sobre aviso y como segunda respuesta positiva de actitud “intentando detener el delito”; expresado en un 9 %.

3.1.4. Cultura Turística: Dimensión afectivo motivacional. -

Tabla 16. Percepción sobre la llegada de turistas a la ciudad de Chachapoyas.

Percepción sobre la llegada de turistas	Fi	hi	pi%
Muy malo	0	0.0	0%
Malo	1	0.0	1%
Bueno	9	0.1	10%
Muy bueno	78	0.9	89%

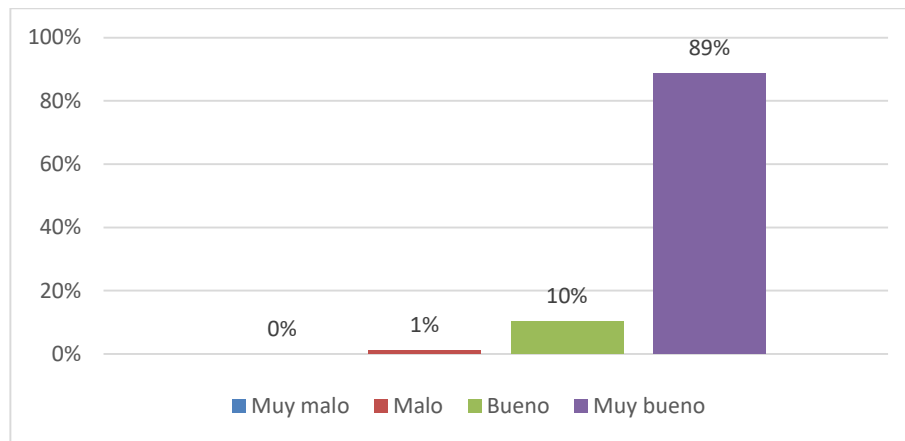


Figura 16. Percepción sobre la llegada de turistas a la ciudad de Chachapoyas.

INTERPRETACIÓN: La percepción que tienen los conductores de taxi sobre la llegada de turistas a la ciudad de Chachapoyas, es, mayormente, muy buena, así lo demuestra el 89% de los encuestados, un 10% nos manifestó que es bueno; así mismo, todos coinciden en que la llegada de turistas es positivo pues ayuda a dinamizar la economía local fomentando más puestos de trabajo en los diferentes sectores productivos.

Tabla 17. Percepción sobre el beneficio económico tras la llegada de turistas a la ciudad de Chachapoyas.

Se beneficia económicamente por la llegada de turistas	f_i	h_i	$p_i\%$
Sí	85	1.0	97%
No	3	0.0	3%
Total	88	1.0	100%

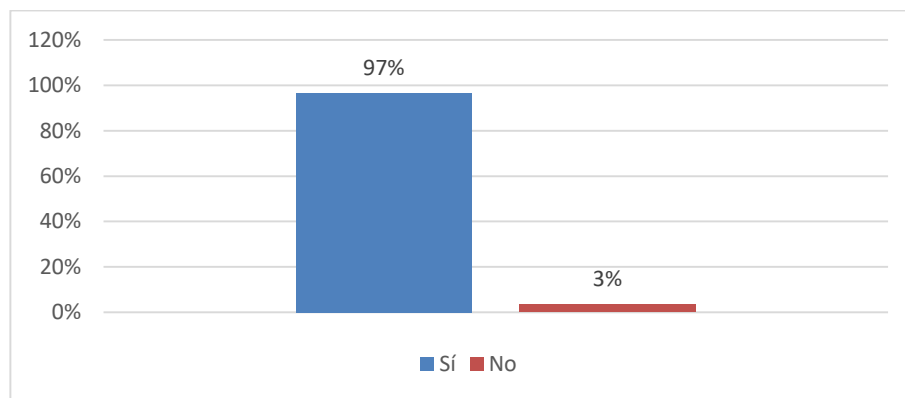


Figura 17. Percepción sobre el beneficio económico tras la llegada de turistas a la ciudad de Chachapoyas.

INTERPRETACIÓN: Los conductores de taxi de la ciudad de Chachapoyas sienten que la llegada de turistas, directamente, también les beneficia económicamente (97%), pues eso significa que tienen más solicitudes de servicios de taxi y por ende un mayor ingreso de dinero. Inclusive algunos mencionan que gracias a la llegada de turistas, ellos también hacen carreras a los diferentes lugares turísticos de la región, si bien esto no es legal, pues no son vehículos de servicios turísticos autorizados para trasladar turistas fuera de su jurisdicción.

Tabla 18. Interés de los conductores de Taxi de la ciudad de Chachapoyas por capacitarse en temas de turismo

Interés de capacitarse en turismo	Fi	hi	pi%
Sí	84	1.0	95%
No	4	0.0	5%
Total	88	1.0	100%

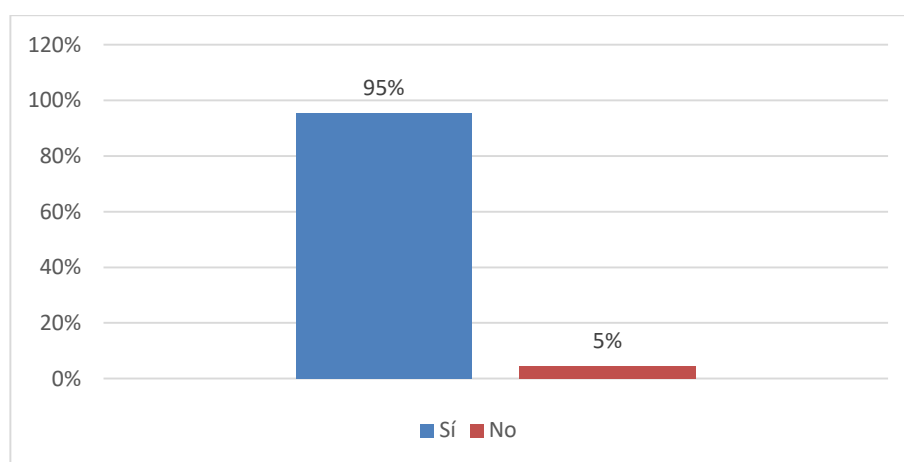


Figura 18. Interés de los conductores de Taxi de la ciudad de Chachapoyas por capacitarse en temas de turismo.

INTERPRETACIÓN: Los conductores de taxi, en un 95% afirman que estarían dispuestos a capacitarse en temas de turismo. Ellos mencionan que las capacitaciones les ayudarían a mejorar la calidad de sus servicios. Este indicador es muy bueno, pues se aprovecharían las capacitaciones para fortalecer la identidad dándoles a conocer sobre la gastronomía local, danzas típicas, mitos, leyendas y creencias, ya que como hemos visto en gráficos anteriores, ellos necesitan mayor información sobre estos temas. Cabe mencionar que aquellos que afirmaron no estar interesados en participar en capacitaciones sobre turismo, sustentaron su respuesta diciendo que pierden su tiempo y además no les pagan por asistir a este tipo de reuniones que al contrario pierden tiempo a cambio de estar trabajando en sus vehículos.

3.1.5 Cultura turística: dimensión actitudinal

Tabla 19. Actitud: Los conductores de taxi de la ciudad de Chachapoyas hacen distinción de precios entre la población local y los visitantes.

Distinción de precios	f_i	h_i	$p_i\%$
Sí	7	0.1	8%
No	81	0.9	92%
Total	88	1.0	100%

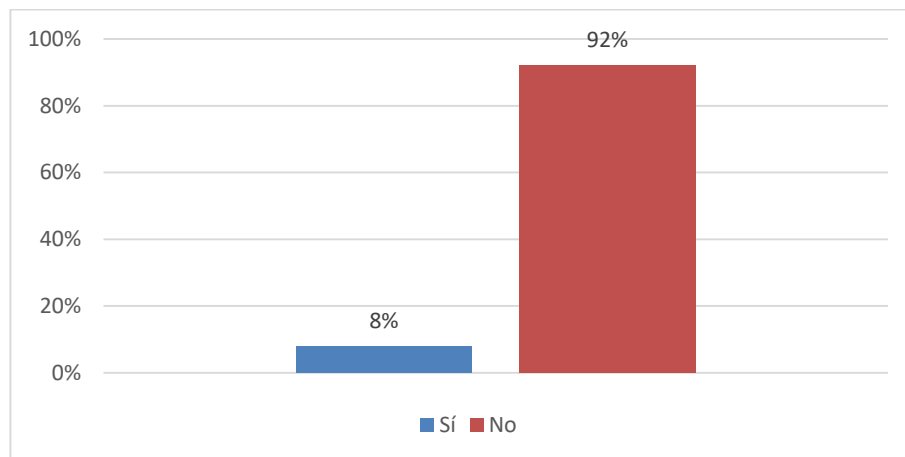


Figura 19. Actitud: Los conductores de taxi de la ciudad de Chachapoyas hacen distinción de precios entre la población local y los visitantes.

INTERPRETACIÓN: El 92% de los conductores de taxi afirman que no hacen distinción de precios. Esto se explica con el hecho de que las tarifas de taxi ya están establecidas, sin embargo, hay un 8% que menciona cobra más al turista pues ellos tienen más dinero y es una buena oportunidad para aumentar sus ingresos.

Tabla 20. Actitud de los conductores de taxi de la ciudad de Chachapoyas frente a incidentes con sus pasajeros.

Actitud frente a un incidente con un pasajero – turista	f_i	h_i	$p_i\%$
Busqué la manera de devolver	29	0.3	33%
Me calmé y solucionamos el inconveniente	3	0.0	3%
No tuvo ese problema	56	0.6	64%
Total	88	1.0	100%

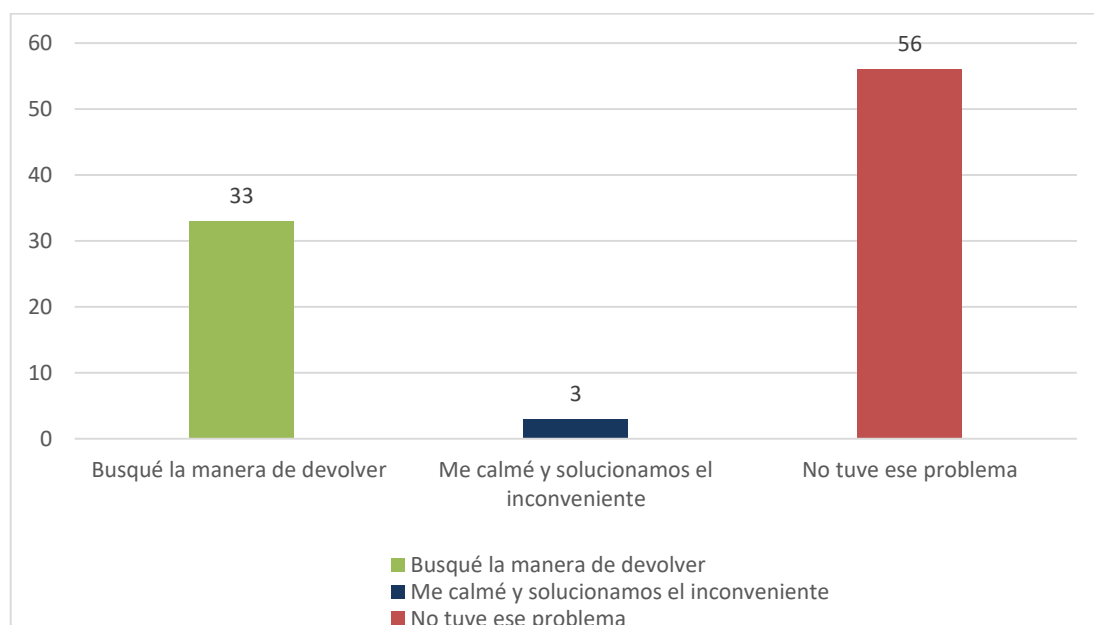


Figura 20. Actitud: de los conductores de taxi de la ciudad de Chachapoyas frente a incidentes con sus pasajeros.

INTERPRETACIÓN. - de los encuestados tuvieron este tipo de eventualidad sólo el 33%, los mismos que manifiestan haber buscado la forma más sana de solucionarlo, por ejemplo, si el problema fue por un tema de dinero, el conductor manifiesta que se calmó, y en el caso de olvido de pertenencias, ellos fueron a donde dejaron al pasajero y hasta pusieron comunicado en una radio emisora a fin de devolver los bienes dejados dentro de su vehículo.

Tabla 21. Actitud que adoptan los conductores de taxi de la ciudad de Chachapoyas frente a unos comportamientos ambientalmente negativos de un pasajero.

Actitud frente a un comportamiento ambientalmente negativo de un pasajero – turista	f _i	h _i	p _i %
Le oriento dónde depositar la basura	51	0.6	58%
Le llamo la atención	19	0.2	22%
Indiferente	18	0.2	20%
Total	88	1.0	100%

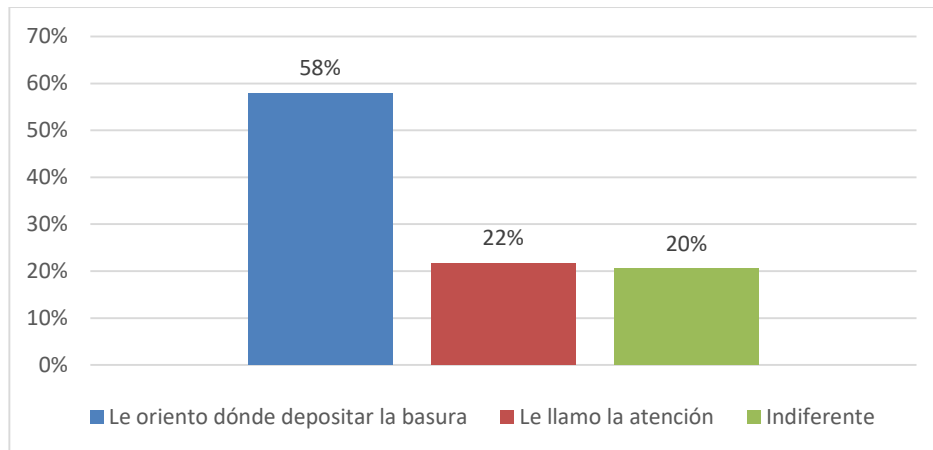


Figura 21. Actitud: que adoptan los conductores de taxi de la ciudad de Chachapoyas frente a un comportamiento ambientalmente negativo de un pasajero.

INTERPRETACIÓN: Los conductores de taxi manifiestan, el 58% de los encuestados, que cuando observan comportamientos ambientalmente negativos como: un pasajero arroja la basura, ellos los orientan para que lo depositen en un lugar indicado, o que lo dejen dentro del vehículo y que ellos mismos se encargaran de su disposición final. Hay algunos que mencionan que les llaman la atención (22%). Sin embargo, el 20% se muestra indiferente frente a actos de mala conducta ambiental.

Tabla 22. Actitud que adoptan los conductores de taxi de la ciudad de Chachapoyas frente a una conducta de discriminación y/o menosprecio de un turista contra la población local.

Actitud frente a un acto de discriminación	f _i	h _i	p _i %
Explico sobre nuestra cultura	43	0.5	49%
Me pongo a discutir	13	0.1	15%
Indiferente	32	0.4	36%
Total	88	1.0	100%

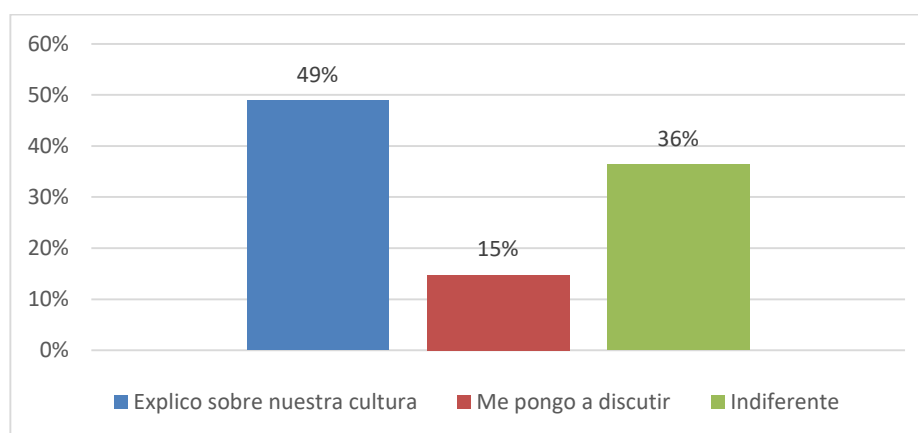


Figura 22. Actitud que adoptan los conductores de taxi de la ciudad de Chachapoyas frente a una conducta de discriminación y/o menosprecio de un turista contra la población local.

INTERPRETACIÓN: El 49% de los encuestados responden ante una conducta de discriminación por parte del turista explicando y/o defendiendo sobre nuestra cultura, mientras que hay un 15% menciona que se pone a discutir diciéndoles que son unos ignorantes y que no deberían venir a nuestra tierra. De otro lado existe un 36% que afirma mostrarse indiferente por no considerar como un tema importante o relevante.

3.1.6 Cultura Turística: Dimensión comportamental

Tabla 23. Actitud de los conductores de taxi de la ciudad de Chachapoyas si comparten con su familia y/o conocidos sobre temas de turismo.

Comparte con su familia y/o temas de turismo	F_i	h_i	$p_i\%$
Sí	41	0.5	47%
No	47	0.5	53%
Total	88	1.0	100%

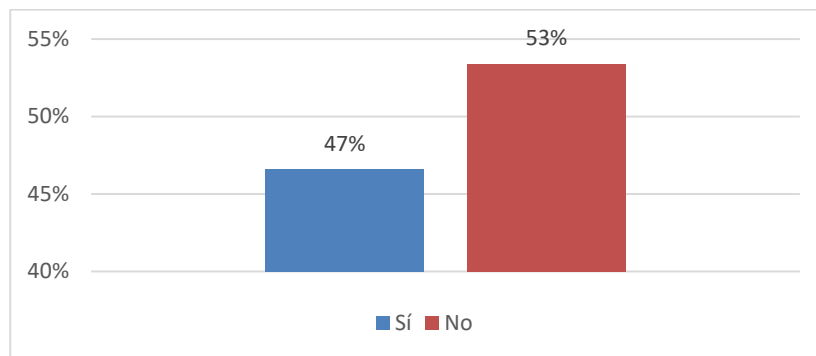


Figura 23. Actitud de los conductores de taxi de la ciudad de Chachapoyas si comparten con su familia y/o conocidos sobre temas de turismo.

INTERPRETACIÓN: El 47% de los conductores de taxi de la ciudad de Chachapoyas comparte con sus familiares y/o conocidos sobre la importancia del turismo. Y de otro lado el 53 % no hace ese efecto multiplicador de transmitir ante la familia o comunidad sobre la importancia de la actividad turística.

Tabla 24. Actitud motiva el conductor de taxi de la ciudad de Chachapoyas a su entorno familia y amigos a tratar bien al turista

Incentiva a sus familiares y/o conocidos para tratar bien al turista	f_i	h_i	$p_i\%$
Sí	40	0.45	45%
No	48	0.55	55%
Total	88	1.0	100%

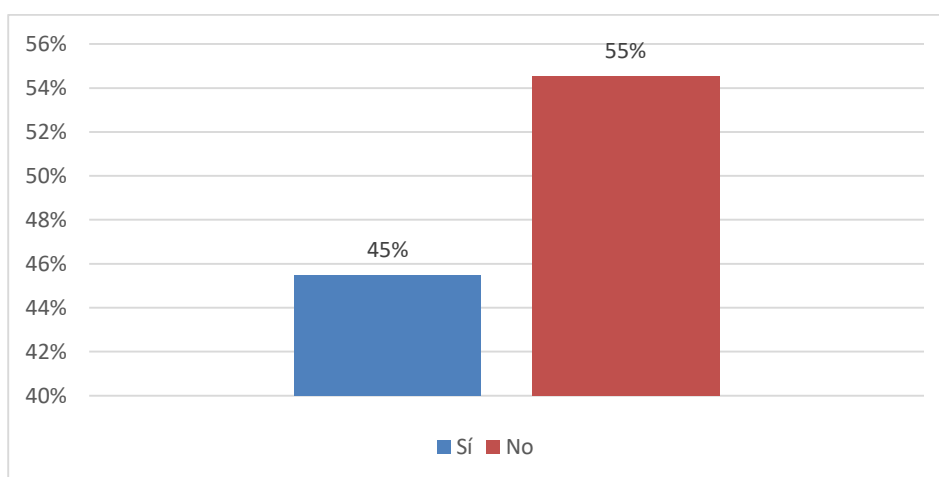


Figura 24 Actitud motiva el conductor de taxi de la ciudad de Chachapoyas a su entorno familia y amigos a tratar bien al turista.

Interpretación: solo el 45% de los encuestados afirma que motiva a sus familiares y/o conocidos a tratar bien al turista, ellos mencionan que tratan temas como valores, respeto y honestidad para que el visitante se sienta cómodo al momento de visitar nuestra ciudad. Sin embargo, el 55 % no cumple ese rol de promotor en su entorno familiar y amical al trato amable con el turista.

3.2 Nivel de cultura turística de los conductores de taxi de la ciudad de Chachapoyas 2019.-

Tabla 25. Nivel de Cultura turística de los conductores de Taxi de la ciudad de Chachapoyas

Dimensión	Valor obtenido			
	Positivo		Negativo	
	N°	%	N°	%
Cognitiva	1	5	7	35
Instrumental	3	15	0	0
Afectivo Motivacional	2.8	14	0.2	1
Actitudinal	3.5	17.5	0.5	2.5
Comportamental	0	0	2	10
Total	11	51.5	9	48.5

Interpretación de la Tabla 25.- Como se expresa en los resultados presentados en la tabla 25 el valor obtenido por dimensiones de cultura turística de los conductores de taxi de la ciudad de Chachapoyas expresa de manera general como grupo investigado a que poseen una cultura turística positiva con un 51.5 % y con un valor negativo de cultura turística de 48.5 % esto tomando de manera general.

Tabla 26. Nivel de Cultura turística de los conductores de taxi de la ciudad de Chachapoyas

Nivel de Cultura Turística	F	%
Bueno	8	9
Regular	38	44
Malo	42	47
Total	86	100

Interpretación de la Tabla 26 .- Como se expresa en los resultados presentados en la tabla 26 el nivel de la cultura turística de los conductores de taxi de la ciudad de Chachapoyas arroja los datos siguientes: de los 86 taxistas que fueron parte de la muestra en la presente investigación: el 47% se ubica en el nivel malo de cultura turística, el 44% está en el nivel regular y solamente el 9 % en el nivel bueno; es decir se puede apreciar

que el nivel de cultura turística de los conductores de taxi de la ciudad de Chachapoyas en su mayoría se sitúa en un nivel malo.

3.3. Propuesta del programa de cultura turística dirigida a los conductores de taxi de la ciudad de Chachapoyas

Partiendo del diagnóstico de cultura turística de los conductores de taxi de la ciudad de Chachapoyas se diseña y propone el siguiente programa; el mismo que deberá ser realizado garantizando la participación de los taxistas de la ciudad como es considerar requisito de otorgamiento de la licencia de operatividad del servicio de taxi en la ciudad de Chachapoyas. Así como DIRCETUR entrega un kit de indumentaria vinculada a la buena atención como es una casaca, chaleco que identifica al prestador de servicio taxi elementos motivadores para la asistencia a todas las capacitaciones.

1. Nombre de la Propuesta: Programa para fortalecer la Cultura Turística de los taxistas de la ciudad de Chachapoyas 2020.
2. Datos Informativos:
 - 2.1 Institución responsable: Municipalidad Provincial de Chachapoyas y DIRCETUR Amazonas.
 - 2.2 Público objetivo: Dirigido a todos los conductores de taxi que tengan licencia vigente para brindar el servicio
 - 2.3 Duración del Programa: 4 semanas dos sesiones semanales. En grupo de 40 taxistas por grupos.
3. Fundamentación. - De acuerdo a la Organización Mundial del Turismo (OMT), el turismo sostenible implica la implementación de prácticas de gestión aplicables a toda modalidad de turismo y en todo tipo de destino, basadas en un adecuado equilibrio entre los aspectos económicos, ambientales, y socio-culturales del desarrollo turístico. Del mismo modo, el proceso de educación de la cultura turística es de carácter complejo, permanente y prolongado en el tiempo ya que está orientado a producir cambios de comportamiento humano, los cuales muchas veces responden a prácticas sistematizadas que carecen de una adecuada base educativa. Por tal motivo, es necesario contextualizar en cada espacio social los aspectos pedagógicos, psicológicos y sociológicos que inciden en la formación de la cultura turística general

(OMT, 1995; Calvo y Corrales, 1999; Domínguez, 2002; Fernández, 2002; Alfonso, 2004 citados por Gonzáles y Castro 2009. p.56).

4. Objetivos:

4.1 Objetivo General:

Promover el fortalecimiento de la cultura turística de los taxistas de la ciudad de Chachapoyas a través de la sensibilización hacia una prestación del servicio de calidad basado en conocimientos, buen trato y aplicación de precios justos.

4.2 Objetivo Específico:

- Sensibilizar a los conductores de taxi en la importancia de la prestación del servicio de taxi de calidad; basado en actitudes positivas como buenos anfitriones de un destino turístico.
- Dotar de conocimientos históricos, geográficos y culturales a los conductores de taxi para complementar su prestación de servicio como entes promotores de la actividad turística.
- Adoptar procedimientos y/o protocolos para la prestación del servicio de taxi basado en la amabilidad, seguridad y confiabilidad hacia el turista o pasajero.

5. Estructuración del Programa. - se planifica y se organiza de la siguiente manera:

Programación de módulos y temáticas

Módulo de aprendizaje	Temática	Su temática	Nº de sesiones	Tiempo (horas)
I: Procedimientos de atención al usuario	1.1 Recepción al cliente.	1.1.1 Protocolo de atención.	1	2
	1.2 La prestación del servicio.	1.2.1 Ingreso al vehículo 1.2.2 El trato del conductor 1.2.3 Cuidado personal de conductor 1.2.4 Limpieza y cuidado del vehículo 1.2.5 Conversación del conductor 1.2.6 Seguridad al conducir.	2	2
	1.3 El pago por el servicio.	1.3.1 Precio justo y responsabilidad de lo ofertado.	1	2
	1.4 Despedida al cliente	1.4.1 Protocolo para la despedida	1	2
II: Conocimientos y cultura de mi Región	2.1 Amazonas información turística.	2.1.1 Datos geográficos e históricos más relevantes de la región: ubicación, la cultura Chachapoyas, población y principales actividades productivas.	1	2
		2.1.2 Chachapoyas historia y fundación.	1	2
		2.1.3 Principales elementos de interés vinculados a turismo con nuestro patrimonio natural y cultural: música danzas, gastronomía, cuentos y leyendas y biodiversidad.	1	2
	2.2 Nuestro Patrimonio.	2.2.1 Cuidado, protección y conservación de nuestro patrimonio.	1	2
Total de sesiones			8	14

IV. DISCUSIÓN

En los resultados de la investigación como parte de identificar el nivel de cultura turística de los conductores de taxi de la ciudad de Chachapoyas se encontró que se puede hacer una calificación general como positiva en algunos aspectos y negativa para otras consideraciones; del mismo modo el ubicar en un nivel más exacto el grado de cultura turística de un grupo investigado. Similares resultados se encontraron en investigaciones realizadas en diversos contextos tanto nacional como internacional tales como:

Si bien Flores (2016), en su estudio “la cultura turística de los conductores de taxi como aspecto gestor del turismo en el cantón Ambato provincia Tungurahua”. Utilizó como indicadores para determinar la cultura turística de su grupo investigado los siguientes; el grado de cumplimiento de los requisitos de conocimiento, experiencia, habilidades, aptitudes y actitudes del puesto para garantizar el correcto desempeño de sus actividades y responsabilidades; comparando con nuestra investigación los parámetros de medición no coinciden exactamente con los nombres utilizados por Flores, sin embargo, guardan una similitud respecto a la explicación que da por cada uno de estas; en conclusión nos hace reflexionar en la necesidad que tiene la actividad turística en desarrollar y validar modelos para medir el nivel de cultura turística en los destinos turísticos. Del mismo modo; Erreyes (2016), en su tesis titulada “Diseño de un plan integral de capacitación turística para los taxistas de la Ciudad de Loja” la investigadora hizo un diagnóstico a los taxistas de la ciudad de Loja para determinar el nivel de conocimiento que tienen sobre el ámbito turístico y atención a los turistas. Que no es más que cultura turística variable de nuestra investigación; el diagnóstico evidencia la necesidad urgente de capacitar a los taxistas de esta ciudad, por parte del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Loja, puesto que mejoraría la imagen, la percepción del turista que tiene de la ciudad de Loja; y que se identificaron cuatro cursos para la capacitación tales como hospitalidad, conductor de transporte turístico, servicio al cliente e inglés. Con este resultado nos evidencia que es necesario determinar el nivel o grado de cultura turística de una determinada población y a partir de su diagnóstico el que arroja cuanto de conocimientos y cómo es la actitud de las personas; otra vez nos encontramos con elementos o indicadores que permiten identificar con precisión el elemento cultura turística los mismos que coinciden con el presente estudio con las dimensiones estudiadas de conocimiento y práctica a través de la actitud.

De otro lado; García (2014) identifica el grado de conocimiento de los pobladores del centro histórico de Trujillo respecto del patrimonio turístico de la ciudad, como muy bajo específicamente en cuanto al conocimiento de sus recursos y aspectos culturales por parte de su población investigada; similar resultado fue encontrado en nuestra investigación a partir de la dimensión cognitiva la misma que abarca conocimientos históricos y geográficos las danzas típicas, los lugares turísticos de la ciudad ya que el conductor de taxi de la ciudad de Chachapoyas no reconoce como lugares para la visita turística a principales lugares como la plaza principal, al Museo de Santa Ana y las Papas de Higos Urco; en tanto se hace necesario recomendar similar propuesta de García referido a desarrollar un programa de capacitación en cultura turística a ser ejecutada por el gobierno local dirigido a la población local que incluye los conductores de taxi en temas relacionados a conocimientos históricos, geográficos y recursos turísticos con los que cuenta la ciudad de Trujillo.

Debo precisar que la presente investigación se basa en parte de la tesis de Mendoza (2019), aplicación de un programa de estrategias didácticas para incrementar el nivel de cultura turística de los estudiantes del quinto ciclo de la Escuela profesional de administración en turismo de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas porque seguimos los procedimientos como es el juicio de expertos y garantizando la confiabilidad del instrumento bajo la estadística alfa de Crombach. Encontrando similar resultados como uno de los aspectos que han determinado la valoración como nivel malo de cultura turística como es el elemento de “conocimientos” específicamente los geográficos e históricos; sin embargo, el aspecto de mayor dominio para los estudiantes como grupo investigado porque inclusive lo practican fue el referido al conocimiento de las tradiciones, usos y costumbres de la región, así como a su valor e importancia de su práctica como potenciales atractivos turísticos esto se contrapone con nuestros resultados puesto que el de mayor dominio en nuestro grupo investigado fue la dimensión instrumental, es decir la referida a las habilidades para comunicarse, relacionarse como anfitrión y habilidades para gestionar problemas y solucionar conflictos como buen anfitrión, constituyeron las de mayor dominio de los conductores de taxi. Esto nos conduce al análisis siguiente mientras los estudiantes de turismo dada por su formación profesional y vocación tienen un alto nivel de identidad regional por ello su conocimiento y valoración de los aspectos culturales; por otro lado los conductores de taxi dada el oficio que desempeñan con diferentes personas como usuarios les permite

tener esa actitud que les conduce a poder manejar situaciones de conflicto con mayor facilidad elemento importante en la determinación de una cultura turística positiva.

Es similar nuestra postura como lo plantean otros autores que han investigado la cultura turística, en la importancia que tiene la identificación de un nivel de cultura inicial como diagnóstico de la cultura turística y sólo a partir de esta caracterización diseñar las propuestas de actividades, programas o planes para revertir estas situaciones negativas de falta de conocimiento o actitudes que deberán ser tratadas en el marco de una temática del ámbito no sólo nacional sino fuertemente de lo regional y local; con ello contribuir a un buen desempeño de la cultura turística de la población residente que hace una condición necesaria para ser buenos anfitriones no sólo desde el punto de vista del prestador de servicio turístico sino de una población receptora como requiere ser posicionada la ciudad de Chachapoyas en su función de centro soporte del destino Amazonas.

Considero que este estudio es relevante en la medida que el diseño del instrumento con su respectivo procedimiento de validez y confiabilidad que seguimos para darle la rigurosidad científica permitió obtener un cuestionario basado en las cinco dimensiones: cognitiva, instrumental, afectivo motivacional, actitudinal y comportamental lo conllevó a determinar elementos que nos condujeron a determinar de una manera más integral el nivel de cultura turística de los conductores de taxi de la ciudad de Chachapoyas.

Finalmente, considero que esta investigación es un aporte para conocer a detalle el nivel de cultura turística de un componente de la planta turística como prestador de servicio de la ciudad, elemento importante al cual no se ha dado la importancia; y que a partir de la propuesta de programa podría recogerse y ser un instrumento para fortalecer la cultura turística de esta parte de la cadena productiva del turismo como son los conductores de taxi.

V. CONCLUSIONES

- El nivel de cultura turística que poseen los conductores de taxi de la ciudad de Chachapoyas siguiendo la aplicación de las cinco dimensiones propuesto por Gonzales y Castro se determina que tienen una cultura turística de nivel bajo; sin embargo, es claro que dentro de esta clasificación se tiene dimensiones tanto de mayor como de menor dominio las mismas que en sumatoria determinan esta calificación.
- Las dimensiones de menor dominio de esta investigación son las dimensiones cognitiva y comportamental que de manera considerable llevó a determinar en un nivel bajo de la cultura turística, es decir que los conductores de taxi de la ciudad de Chachapoyas carecen significativamente de conocimientos históricos, geográficos del lugar y de conocimiento sobre gestión local del turismo sostenible y de modos de actuación de divulgar, participar o apoyar en acciones de la importancia de la actividad turística para la ciudad de Chachapoyas. De otro lado, las dimensiones de mayor dominio que inclinan hacia una calificación positiva son la dimensión instrumental, es decir los conductores de taxi de la ciudad de Chachapoyas poseen habilidades para comunicarse, relacionarse como miembro de la comunidad receptora y habilidades para gestionar problemas y solucionar conflictos como buenos anfitriones.
- El análisis de los resultados ha determinado la importancia de generar niveles adecuados de la cultura turística, lo cual fomentará en el desarrollo sostenible; determinando que la cultura turística de los conductores de taxi de la ciudad de Chachapoyas tiene una influencia con el desarrollo de la actividad turística porque se relaciona muy significativamente con la sostenibilidad de esta actividad; ya que poseer un nivel adecuado o bueno de cultura turística significa: poseer conocimiento del lugar donde se vive, valores, actitudes, participación en la difusión turística de los atractivos turísticos, conservación del patrimonio, educación ambiental, condiciones que contribuyen con la calidad de la prestación de servicio de un destino, de esta manera los turistas si tienen una experiencia buena de la prestación de servicio se conlleva a la generación de una buena imagen del destino que hace que se recomienda su visita.

- En este trabajo de investigación a partir del diagnóstico o determinación del nivel de cultura turística de los conductores de taxi de la ciudad de Chachapoyas, con la aplicación del pre test validado por criterio de expertos, se sustenta la propuesta de un programa de fortalecimiento de capacidades, el mismo que consta de dos módulos: procedimientos de atención al usuario y conocimientos y cultura de mi región que permitirán dotar de conocimientos históricos, geográficos y culturales así como fortalecer sus óptimas actitudes y comportamientos de los conductores de taxi para complementar su prestación de servicio como entes promotores de la actividad turística de la ciudad de Chachapoyas.

VI. RECOMENDACIONES

- A la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, ejecute el Programa de capacitación propuesto para los conductores de taxi de la ciudad de Chachapoyas como requisito para el otorgamiento de licencia para otorgar este servicio.
- Al Programa de estudios de Administración en Turismo de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas que haga un convenio con la Municipalidad Provincial de Chachapoyas para la ejecución de este programa de capacitación.
- A futuras investigaciones; que estudien el nivel de cultura turística de los residentes y/o dueños de las edificaciones dentro de la jurisdicción del centro histórico de la ciudad de Chachapoyas por constituirse este perímetro urbano monumental como atractivo turístico de la ciudad por la importancia en el cuidado y conservación de su patrimonio arquitectónico.
- A los conductores de taxi de la ciudad de Chachapoyas a participar de manera activa de los programas y actividades vinculadas al fortalecimiento de capacidades como entes promotores del turismo en la ciudad.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Erreyes, S. (2016). *Diseño de un plan integral de capacitación turística para los taxistas de la Ciudad de Loja*. [Tesis de Licenciatura]. Ecuador. Universidad Nacional de Loja.
- Flores, J. (2016). *La cultura turística de los conductores de taxi como aspecto gestor del turismo en el cantón Ambato provincia Tungurahua*. [Universidad Técnica de Ambato]
- García, M. (2014). *Cultura turística de los pobladores y trabajadores del centro histórico de Trujillo como factor de desarrollo turístico*. [Universidad Nacional de Trujillo].
- González, M. (2012). *Cultura Turística de la Población Local Anfitriona del Turismo*. Editorial Académica Española.
- Gonzales, M. y Castro G. (2009). Estrategia para un modelo turístico de base formativa. Casos de Remedios y Caibarién, Cuba. Estudios Turísticos (181). *Estudios turísticos*. p. 53-57. <https://www.researchgate.net/publication/267038644>
- Mendoza, L. (2019). *Aplicación de un programa de estrategias didácticas para incrementar el nivel de cultura turística de los estudiantes del quinto ciclo de la Escuela Profesional de Administración en turismo de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, 2015*. Chachapoyas, [Tesis de maestría]. Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2009). Ley General del Turismo, Ley N° 29408. 23 de setiembre 2009.
- Núñez, H. (2018). *Conciencia turística y desarrollo sostenible en la playa centinela del distrito de Huaura. Huacho, Perú*. [Tesis de Licenciatura]. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.
- Secretaría de Turismo de México. (2014). Breviario de Cultura Turística. SECTUR. <https://studylib.es/doc/6551640/sectur-breviario-de-cultura-tur%C3%ADstica>
- Secretaría de Turismo de México. (2006). *Cultura Turística para el Personal de contacto*. SECTUR. <http://comercializacionpt.weebly.com/uploads/2/6/7/0/2670454/personal-decontacto.pdf>

Secretaría de Turismo de México (2013) Manual de Cultura Turística Programa de Asistencia a Pequeños Hoteles de Centroamérica. Recuperado de <http://www.bionica.info/biblioteca/ManualCulturaTuristica>

ANEXOS

UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRIGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS

ENCUESTA

Investigación: Nivel de cultura turística de los conductores de taxi y su influencia en la actividad turística de la ciudad de Chachapoyas.

Objetivo de la encuesta: obtener información para emplearla en el diagnóstico del grado de cultura turística que poseen los conductores de taxi de la ciudad de Chachapoyas.

Observación: La información que se obtenga de estos instrumentos será usada únicamente para el desarrollo de la investigación.

I. PREGUNTAS DE PERFIL:

Lugar de 1. procedencia:			
2. Edad:		3. Género: Varón:	Mujer:
4. Tiempo de residencia en Chachapoyas:	5. Tiempo que trabaja como taxista:		

II. PREGUNTAS DE ANÁLISIS A. Dimensión cognitiva

- ¿Sabe usted a cuántos metros sobre el nivel del mar se encuentra la ciudad de Chachapoyas?
Sí (), No (). Rpta.
- ¿En qué época del año recomendaría usted visitar los lugares turísticos de nuestra región?
Rpta.
.....
.....
- Mencione algunas de las más importantes conmemoraciones religiosas y/o históricas y las fechas en las que se celebran de la ciudad de Chachapoyas que usted conozca

FESTIVIDAD	FECHA DE CELEBRACIÓN
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
- Mencione los mitos, leyendas, creencias que usted conozca y que sean propias de la ciudad de Chachapoyas, la provincia o región Amazonas

**MITO – LEYENDA - CREENCIA
ORIGEN**

LUGAR DE

_____	_____
_____	_____
_____	_____

5. ¿Sabe cuándo se fundó la ciudad de Chachapoyas?

Sí () No () Si responde SÍ, mencione año y fecha Rpta.

.....

6. Mencione algunos de los platos típicos de la ciudad de Chachapoyas. De ser posible, mencione los ingredientes que se usa para su producción

PLATO

INGREDIENTES BÁSICOS

PLATO	INGREDIENTES BÁSICOS
.....
.....
.....

7. ¿Cuáles son las danzas típicas que usted conoce o identifica como chachapoyanas?

Rpta.

.....
.....
.....

8. ¿Qué lugares turísticos recomendaría usted que visite un turista dentro de la ciudad de Chachapoyas?

Rpta.

.....
.....
.....
.....
.....

B. Dimensión instrumental (marque sólo una alternativa según su criterio)

9. Si usted presenciara que un turista tiene problemas de salud, ¿Qué acción inmediata realizaría usted?

- No lo tomo importancia Le pregunto si puedo ayudarlo en algo.
 Lo conduzco a un centro de salud.

10. ¿Qué haría usted si un turista le preguntas de cómo llegar a un lugar turístico y usted desconoce la respuesta?

- Le digo disculpe que no sé. Le digo que pregunte en la oficina de I Perú.
 Le digo que vaya a una agencia de Viaje

11. ¿Qué haría usted si ve que un turista está siendo atacado por un delincuente?

- No hago nada y me retiro del lugar Llamo a la policía Me detengo e intento detener el delito.

C. Dimensión afectivo motivacional

12. ¿Qué opina usted sobre la llegada de turistas (nacionales y extranjeros) a la ciudad de Chachapoyas?

Rpta.

.....

.....
.....

13. Siente que usted se beneficia económicamente por la llegada de turistas a la ciudad de Chachapoyas

Sí () No () Porque

.....
.....
.....

14. Si una entidad referente al turismo le invita a usted a participar en charlas de capacitación en buenas prácticas para el turismo responsable, ¿estaría dispuesto (a) a participar?

Sí () No () Porque

.....
.....
.....

D. Dimensión actitudinal

15. ¿Al momento de cobrar por sus servicios, usted, hace distinción de precios con el visitante local, nacional o extranjero?

Sí () No () Porque

.....

16. En caso haya tenido alguna experiencia con algún turista referente a equivocación al momento de pagar o recibir su vuelto, olvido de pertenencia o alguna situación similar; cuéntenos, ¿cuál fue su actitud frente a ese suceso?

.....
.....
.....
.....

17. ¿Qué hace usted cuando ve que un pasajero deja su basura en su vehículo o arroja su basura en la vía pública?

.....
.....

18. ¿Qué le contestaría a una persona que juzga a la población de Chachapoyas como individuos de clase inferior, por su acento al hablar, forma de vestir, u otro aspecto que son características propias de la comunidad local?

.....
.....
.....

E. Dimensión comportamental

19. En su hogar, en alguna ocasión usted ha compartido conversaciones referentes al turismo y su importancia

Sí () No () Si su respuesta es SÍ, ¿cuál fue el tema?

.....
.....

20. Usted, ¿Cómo incentiva a su familia para que ellos tengan una actitud positiva para con los visitantes?

.....
.....
.....

Muchas gracias por su colaboración.

ANEXO N° : 03

FICHA DE CONFIABILIDAD

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Nivel de Cultura Turística de los conductores de taxi y su influencia en la actividad turística de la ciudad de Chachapoyas, Amazonas 2019.

SUJETO	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20
1	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	6	6	4	6	5	6	4	4	4
2	1	2	2	1	2	1	1	3	1	1	2	2	1	1	2	2	1	3	2	2
3	4	1	4	1	2	1	1	4	3	3	1	3	4	4	1	4	2	1	3	3
4	3	1	1	1	3	3	3	1	1	1	3	4	1	1	3	1	1	3	1	3
5	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	3	1	1	3	1	3	3	3	1
6	3	1	3	2	3	1	3	2	3	3		1	3	1	3	3	3	3	3	2
7	2	3	2	2	2	3	2	2	3	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1
8	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1
9	2	1	7	4	7	1	1	1	1	8	1	7	4	1	4	7	1	1	7	1
10	1	3	3	1	1	1	1	3	1	3	1	1	3	2	1	1	3	1	1	1

$$\alpha_c = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

$$\alpha_c = \frac{20}{20-1} [0.9116225017]$$

$$\alpha_c = 0.9596$$

$$\geq 0.80$$

$$\alpha_c = \frac{20}{20-1} \left[1 - \frac{43.4234}{491.34} \right]$$

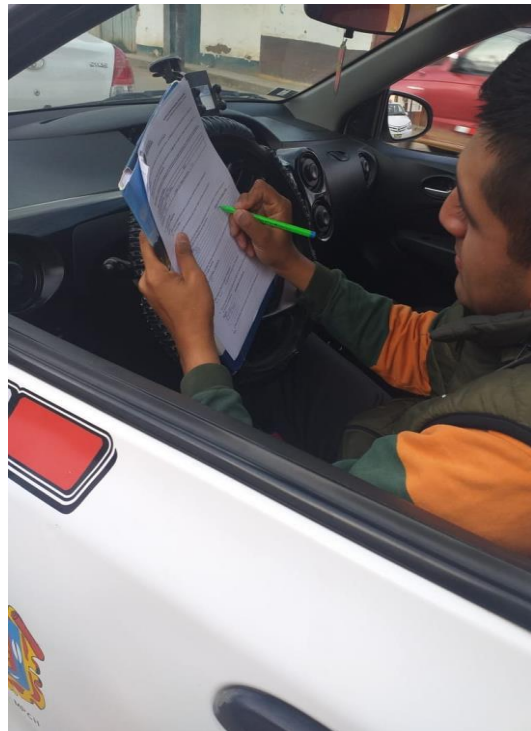
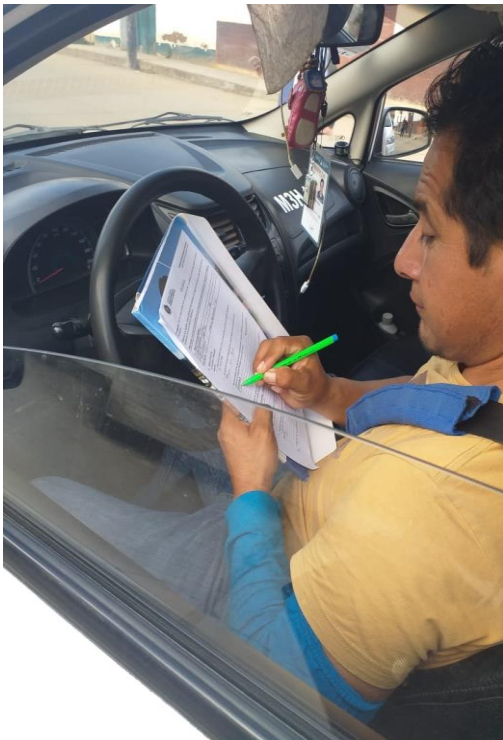
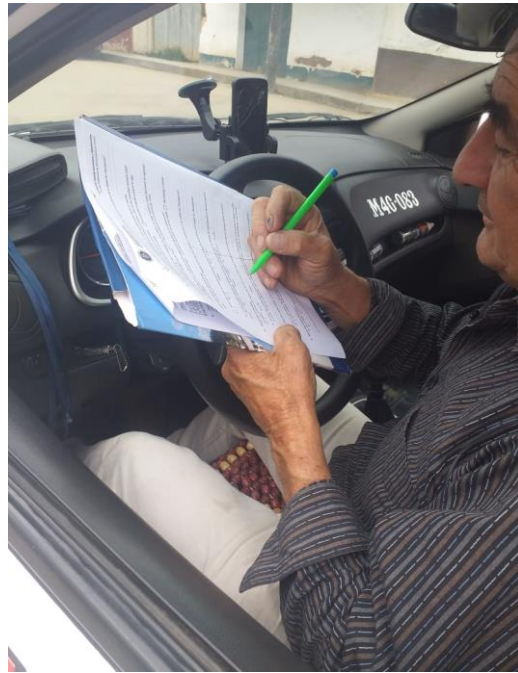
$$95.96\% \geq 80\% \quad \text{confiable}$$

ANEXO N° 04:

Imágenes de Aplicación de encuesta en conductores de taxi durante la capacitación que realiza la Municipalidad Provincial de Chachapoyas.



Imágenes de Aplicación de encuesta en conductores de taxi; en paradero de la Plazuela Belén a la UNTR.



Imágenes de Aplicación de encuesta en conductores de taxi; en paradero a la UNTRM.

