

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



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y  
ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE  
EMPRESAS**

**TESIS PARA OBTENER  
EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**PROPUESTA DE NUEVAS ALTERNATIVAS DE  
TRANSPORTES PARA MEJORAR EL TRASLADO DE  
TURISTAS A LOS ATRACTIVOS TURÍSTICOS DE  
AMAZONAS, 2019.**

**Autor:**

**Bach. William Alberto Llaja Mori.**

**Asesor:**

**Mg. Adolfo Cacho Revilla**

**Registro:(.....)**

**CHACHAPOYAS - PERÚ**

**2020**

## **DEDICATORIA**

A Dios, por darme la vida y permitirme continuar viviendo y el que guía todos los días mi vida.

A mis pequeños hijos, Royer Ángel y William André Llaja Vallejos, que son el motivo y razón de mi existencia.

A mis padres, papá Ángel y mamá Reina Isabel que desde el cielo estoy seguro que están aplaudiendo mi esfuerzo por conseguir un segundo título a estas alturas de mi vida.

## AGRADECIMIENTO

A la **Lic. Silvia Villa** por haber sido la promotora y gestora para el cumplimiento de esta meta, ya que ella me inscribió para poder postular a esta hermosa carrera de Administración de Empresas en la UNTRM- Amazonas.

A mí adorada Soledad Vallejos Jaramillo por haberme tenido paciencia, ayudarme para poder terminar mi carrera, que mucho costó, ya que ser estudiante y papá a la misma vez requiere de un doble esfuerzo, gracias amor mío por tu comprensión.

Al Dr. Carlos Hinojosa Docente de nuestra Facultad por haber estado siempre presente alentándome a seguir adelante hasta la culminación de mi carrera.

A todos los docentes de mi facultad de los que tuve el honor de recibir cátedra y los que conocí en esta Facultad que no fueron mis docentes, ya que siempre tuvieron palabras de aliento para continuar adelante.

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

**Dr. POLICARPIO CHAUCA VALQUI.  
RECTOR**

**Dr. MIGUEL ÁNGEL BARRENA GURBILLON  
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 LA TESIS**

El que suscribe en cumplimiento del artículo 23 del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas (RCG. N° 0222006-UNAT-A-CG.), da el visto bueno al informe final de la tesis “Propuesta de nuevas alternativas de transportes para mejorar el traslado de turistas a los atractivos turísticos de Amazonas, 2019.”, del Bachiller: William Alberto Llaja Mori, dándole pase para que sea sometida a la revisión por el jurado evaluador, para su posterior sustentación, el mismo que fue elaborado de acuerdo a la Metodología Científica y en concordancia con el esquema de la UNTRM.

Por lo tanto:

Firmo la presente para mayor constancia.



---

**Mg. Adolfo Cacho Revilla**  
ASESOR

**JURADO EVALUADOR DE LA TESIS**



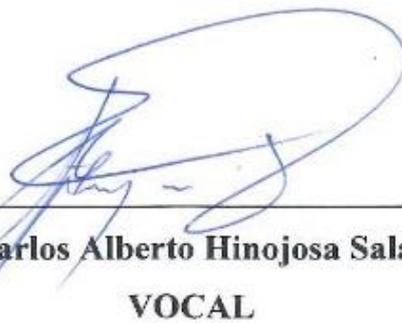
---

**Mg. Ricardo Rafael Alva Cruz**  
**PRESIDENTE**



---

**Mg. Miuller Raúl Muñoz Zumaeta**  
**SECRETARIO**



---

**Dr. Carlos Alberto Hinojosa Salazar**  
**VOCAL**

# CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS



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

## ANEXO 3-0

### CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

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

PROPUESTA DE NUEVAS ALTERNATIVAS DE TRANSPORTES PARA MEJORAR EL  
TRASLADO DE TURISTAS A LOS ATRACTIVOS TURÍSTICOS DE AMAZONAS.

presentada por el estudiante ( ) egresado (X) WILLIAM ALBERTO LLAJA MORI

de la Escuela Profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

con correo electrónico institucional willto llajama@gmail.com.

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

- La citada Tesis tiene 24 % 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.
- La citada Tesis tiene 32 % 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, 12 de febrero del 2021.

  
SECRETARIO

  
VOCAL

  
PRESIDENTE

OBSERVACIONES:  
.....  
.....

# ACTA DE SUSTENTACIÓN DE LA TESIS



UNIVERSIDAD NACIONAL  
TORIBIO RODRÍGUEZ DE  
MENDOZA DE AMAZONAS

Secretaría General  
OFICINA DE GRADOS Y TÍTULOS

## ANEXO 3-N

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

En la ciudad de Chachapoyas, el día 04 de Diciembre del año 2020,  
las 16:00 horas, el aspirante William Alberto Llaja Mori

defiende en sesión pública la Tesis titulada:  
"Propuesta de nuevas alternativas de transporte para mejorar el traslado de turistas a los atractivos turísticos de Amazonas"

para obtener el Título Profesional de Administración de Empresas  
a ser otorgado por la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, ante el Jurado Evaluador, constituido por:

Presidente : Mg. Ricardo Rafael Alva Cruz  
Secretario : Mg. Müller Raul Muñoz Zumaeta  
Vocal : Dr. Carlos Alberto Hingosa Salazar

Procedió el aspirante a hacer la exposición de la Introducción, Material y método, 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, a fin de que formulen las cuestiones u objeciones que consideren pertinentes.

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

Aprobado (  )      Desaprobado (  )

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

Siendo las 17:00 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: .....

## CONTENIDO GENERAL

	Pag.
DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS .....	iv
VISTO BUENO DEL ASESOR DE LA TESIS .....	v
JURADO EVALUADOR DE LA TESIS .....	vi
CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS .....	vii
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE LA TESIS .....	viii
CONTENIDO GENERAL .....	ix
ÍNDICE DE TABLAS .....	xi
ÍNDICE DE FIGURAS .....	xii
RESUMEN .....	xiii
ABSTRACT .....	xiv
I. INTRODUCCIÓN.....	15
II. MATERIAL Y MÉTODOS .....	21
2.1. Objeto de estudio .....	21
2.2. Variable de estudio .....	21
2.3. Tipo de estudio .....	21
2.4. Diseños de la investigación .....	21
2.5. Población .....	21
2.6. Muestra y muestreo .....	21
2.7. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos. ....	22
2.8. Análisis de datos.....	23
III. RESULTADOS. ....	24
3.1. Diagnóstico del estado actual de traslado de turistas a los atractivos turísticos de amazonas .....	24
3.2. Identificación de factores que influyen en el traslado de turistas a los atractivos turísticos de Amazonas .....	38

3.3.Diseño de propuesta de nuevas alternativas campo estrategia de solución para mejorar el traslado de turistas a los atractivos turísticos de amazonas.....	39
IV. DISCUSIÓN.....	41
V. CONCLUSIONES.....	43
VI. RECOMENDACIONES .....	44
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS. ....	45
ANEXOS .....	46

## ÍNDICE DE TABLAS

	Pag.
Tabla 1. Resultados del registro de unidades móviles.....	33
Tabla 2. Matriz de entrevista a propietarios de tour operadoras sobre el transporte turístico en el destino Amazonas.....	34
Tabla 3. Mercado al que se dirige.....	39
Tabla 4. Proyección de ventas.....	40

## ÍNDICE DE FIGURAS

	Pag.
Figura 1. Género.....	24
Figura 2. Edad.....	25
Figura 3. Procedencia.....	25
Figura 4. Motivo de su visita a Amazonas.....	26
Figura 5. Realizó visitas turísticas en Amazonas.....	26
Figura 6. Lugares que realizaron visitas turísticas en Amazonas.....	27
Figura 7. Modalidad utilizada para su visita turística.....	27
Figura 8. Medio de transporte utilizado para su traslado a los atractivos turísticos.....	28
Figura 9. Si utilizó unidades móviles grupales. Opinión sobre la unidad de transporte utilizado.....	28
Figura 10. Le habría gustado recibir un precio diferente de transporte a los atractivos turísticos.....	29
Figura 11. Estaría dispuesto a experimentar medios de transporte distintos a los atractivos.....	29
Figura 12. Motivos por los que utilizaría una nueva alternativa de transporte.....	30
Figura 13. Opinión si es que se pueda utilizar medios mixtos para el traslado a los atractivos.....	30
Figura 14. Utilizaría transporte en caballo a Kuelap y Gocta.....	31
Figura 15. Opinión si se trasladaría en bicicleta en su retorno de Kuelap al Tingo.....	31
Figura 16. Opinión si utilizaría un bus mirador para trasladarse a los.....	32
Figura 17. Opinión sobre qué características debería tener esta unidad móvil.....	32

## RESUMEN

La investigación titulada “Propuesta de nuevas alternativas de transportes para mejorar el traslado de turistas a los atractivos turísticos de Amazonas, 2019.”. Tuvo como objetivo general proponer nuevas alternativas de transportes para mejorar el traslado de turistas a los atractivos turísticos de Amazonas, 2019. Para la investigación se utilizó el método descriptivo con un diseño no experimental. Con la investigación se concluye que: El diagnóstico del estado actual del traslado de los turistas a los atractivos tiene limitantes en cuanto al número de equipos de transporte para temporadas altas y en cuanto a las características que estos deben tener para realizar el servicio turístico a pesar que en los años hubo un incremento de unidades móviles para la actividad. La propuesta para mejorar el traslado de los turistas a los atractivos turísticos de Amazonas se basan en el diagnóstico previo y analizan al mercado por su procedencia, genero, edad, capacidad de gastos y psicografía, proponiendo buses miradores medianos adaptados para una capacidad de 10 pasajeros con criterios de distribución de espacio adecuado y distanciamiento que garantice seguridad e impartir los servicios complementarios que superen las expectativas del cliente.

**Palabras claves:** alternativa, transporte, traslado, turista, atractivo turístico

## **ABSTRACT**

The research entitled "Proposal of new transport alternatives to improve the transfer of tourists to the tourist attractions of Amazonas, 2019.". Its general objective was to propose new transport alternatives to improve the transfer of tourists to the tourist attractions of Amazonas, 2019. The descriptive method with a non-experimental design was used for the research. The research concludes that: The diagnosis of the current state of the tourist transfer to the attractions has limitations in terms of the number of transport equipment for high seasons and in terms of the characteristics that these must have to carry out the tourist service despite that in the years there has been an increase in mobile units for the activity. The proposal to improve the transfer of tourists to the tourist attractions of the Amazon is based on the previous diagnosis and analyzes the market by its origin, gender, age, spending capacity and psychography, proposing medium viewpoint buses adapted for a capacity of 10 passengers with criteria for the distribution of adequate space and distance that guarantees security and provide complementary services that exceed customer expectations.

**Keywords:** alternative, transportation, transfer, tourist, tourist attraction

## **I. INTRODUCCIÓN**

El turismo en muchas naciones se ha vuelto una de las más grandes fuentes económicas, gracias a los atractivos turísticos que tienen, a la calidad del servicio que ofrecen y a la enorme tarea de quienes permanecen delegados a difundirlo para que sean vistos a los ojos del mundo. Esto ha generado que por la actividad turística sea un incentivo de calidad de vida, ya que gracias a esta actividad muchos lugares se han desarrollado y en oportunidades se han convertido en una de las principales fuentes de ingresos. De acuerdo la OMT (Organización Mundial del Turismo) “Hablar de turismo nos hace mención aquella actividad que realizan una o varias personas fuera de su lugar habitual pero mayor a un día y menor a un año, y pueden desarrollar diferentes actividades, ocio, por negocios, etc.

El Transporte turístico es una de las actividades principales dentro del desarrollo de la actividad turística. Por lo cual el brindar un servicio de calidad al turista en el servicio de transporte hará su visita más placentera, con seguridad y confianza.

El Milagro en Ecuador no cuenta con un servicio de transporte público que pueda brindar a la ciudadanía y a los turistas receptivos un servicio diferente y de calidad, esta situación se debe a la falta de apoyo y de inversión por parte de entidades públicas y privadas, situación que afecta directamente al desarrollo de la actividad turística “ecoturismo” en este lugar. El turismo en este lugar es muy escaso, por lo cual la gran mayoría de los habitantes buscan salir a visitar otros lugares, generando que la actividad turística se pierda por completo, aquí deberían interceder las entidades públicas y privadas para poder fortalecer la actividad y promocionar el lugar.

Camposano & Serrano, (2016). En su investigación titulada “**Manual Operativo de Procesos para Empresas de Transporte Turístico, Caso Cotratudossa**”. Tesis previa a la obtención del Título de Ingeniero en Turismo, realizado en la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad de la Universidad de Cuenca.

La investigación tuvo como principal objetivo proponer un manual de procesos operativos que este enfocada específicamente en empresas operadoras de turismo que brindan el servicio de transporte turístico, logrando obtener resultados como la sistematización y el orden al momento de desarrollar esta actividad, pero una de las principales funciones es lograr el correcto funcionamiento y lograr la formalidad de cada empresa operadora turística. La investigación realizada nos pudo brindar resultados como los siguientes: las empresas turísticas en la actualidad no cuentan con un sistema administrativo que identifique los principales lineamientos básicos como la misión, visión, valores y metas que una empresa debe tener, esto nos demuestra la falta de asesoramiento y de iniciativas para poder mejorar la actividad turística. Aun teniendo presente que ante sus ojos cuentas con atractivos turísticos que deben ser aprovechados al máximo.

Caisabanda, (2015). En su investigación titulada “**El transporte terrestre turístico y su importancia en la satisfacción del cliente en el Cantón Baños de Agua Santa perteneciente a la Provincia de Tungurahua**”. Informe final del trabajo de graduación o titulación previo a la obtención del título de Licenciado en Turismo y Hotelería, realizado en la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación de la Universidad Técnica de Ambato.

La investigación tuvo como objetivo general investigar la importancia del transporte terrestre turístico en la satisfacción del cliente en el cantón Baños de Agua Santa perteneciente a la provincia de Tungurahua. La investigación tuvo un enfoque mixto cuantitativo y cualitativo en base a la investigación exploratoria, descriptiva y explicativa. Con el presente informe se concluye que:

El gremio de transportistas dedicados a la actividad turística: no cuenta con un comité para la fiscalización de transporte turístico que brindan en el cantón Baños de Agua Santa, de igual manera alguna entidad que regule el servicio turístico para que este sea ofertado en base a la calidad, seguridad del turista. Los propietarios de los vehículos solicitan apoyo para que sean fiscalizados todos los transportistas que operan en el cantón Baños de agua Santa, para poder controlar la informalidad en este rubro. El transporte terrestre turístico hoy en día no cuenta con timming en el cual establezca que se realizara, donde se harán las paradas técnicas y sobre todo tener en cuenta la duración de las actividades en el cantón.

Analuisa & Angulo, (2014), en su investigación titulada. **“Estudio de factibilidad para la creación de una empresa de transportes turístico que contribuya al desarrollo del ecoturismo en el Cantón Milagro.”** Proyecto de grado previo a la obtención del título de Licenciada en Turismo. Realizado en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal de Milagro.

La investigación tuvo como objetivo principal evaluar la Factibilidad para poder crear una Empresa de Transporte Turístico de manera formal y cumpliendo con todos lineamientos para poder brindar un servicio de calidad que contribuya al Ecoturismo en el Cantón Milagro. Al culminar el trabajo de investigación propuesto podemos concluir: La calidad del servicio de transporte turístico influye directamente en la oferta y promoción de los paquetes turísticos que se ofrecen y sobre todo afectan negativamente en el desarrollo del cantón Milagro: Es importante que los operadores de turismo incluyan dentro de su servicio de transporte turístico protocolos, lineamientos para poder brindar un servicio de calidad y seguro.

Quispe, (2017). En su investigación titulada. **Nivel de satisfacción del turista por servicios en la ruta Cusco-Puno de la empresa de transporte turístico Cusco Coaching 2017.** Para Optar al Título de: Licenciado en Turismo, realizado en la Facultad de Ciencias y Humanidades de la Universidad Andina del Cusco. El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo medir el nivel de satisfacción del turista por servicios en la ruta Cusco-Puno en el año 2017. El tipo de investigación utilizado fue el cuantitativo, el nivel es descriptivo no experimental, Se determinó que el nivel de satisfacción por servicios en la ruta Cusco-Puno de la empresa de transporte Cusco Coaching es alto. El resultado de las encuestas indica que los pasajeros en su mayoría son de nacionalidad norteamericana con el 87%, el 46% son jubilados y profesionales, 54% son mayores de 59 años y el 58% de las personas encuestadas son mujeres. Con la investigación se llegaron a las siguientes conclusiones: Se ha verificado mediante la estadística descriptiva que la empresa de transporte turístico Cusco Coaching tiene un nivel de satisfacción de turistas en promedio 74% muy buena y 24 % bueno en indicadores de comodidad, limpieza del bus y puntualidad. La empresa de transporte turístico Cusco Coaching tiene un nivel de satisfacción de turistas en cuanto a elementos tangibles en promedio 76% muy bueno y en promedio 20% bueno en indicadores, presentación personal, funcionamiento de micrófono en el bus, aire acondicionado del bus, calefacción, funcionamiento del transporte, dispensador de desinfectante de manos instalado en el bus, el box lunch que se les provee y la provisión de botella de agua.

Pinares & Tintaya, (2018). En su investigación titulada **Análisis de enfoque en la ampliación del sistema de transporte turístico como alternativa de mejora de accesibilidad al santuario de Machu Picchu y su impacto en el turismo receptivo – Cusco 2018.** Para optar el título profesional de Licenciado en Administración de Hotelería y Turismo, realizado en la Facultad de Administración en Hotelería y Turismo de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.

La investigación tuvo como objetivo general determinar, la influencia de la ampliación del sistema de transporte turístico como alternativa de mejora de accesibilidad al Santuario de Machu Picchu y su impacto en el turismo receptivo.

La investigación tuvo un diseño descriptivo, los hallazgos encontrados dirigen la atención en buscar el desarrollo sostenible del turismo y calidad en toda actividad turística. Finalmente se concluye que la ampliación del sistema de transporte impacte de manera positiva en el turismo receptivo; sin embargo, se debe dirigir la atención a desarrollar otros atractivos turísticos para no saturar uno de los patrimonios más importantes de la humanidad.

Contreras, (2018). En su investigación titulada “**Plan de negocio empresa de transporte turístico en el Valle Sagrado de los Incas**”. En su Investigación para optar el Grado de Maestro en Ciencias Empresariales, realizado en la Escuela de Postgrado de la Universidad San Ignacio de Loyola.

La investigación tuvo como principal objetivo establecer un plan de negocio emprender la realización del servicio de transporte turístico “SACRED VALLEY HOP” que permita prestar servicio en el circuito turístico del Valle Sagrado de los Incas con seguridad, comodidad, puntualidad, socialmente responsable. Se realizó una profunda investigación de mercado que consta de una investigación cualitativa y otra cuantitativa. En la presente investigación, se ha concluido que el turista le gusta tener más autonomía para realizar sus viajes por su cuenta, son ellos mismo los cuales organización su itinerario e identifican que lugares incluirán de acuerdo a sus preferencias.

La investigación tuvo como objetivo general: Proponer nuevas alternativas de transportes para mejorar el traslado de turistas a los atractivos turísticos de Amazonas. Para los cuales se plantearon los siguientes objetivos específicos:

- Diagnosticar el estado actual del traslado de turistas a los atractivos turísticos de Amazonas, 2019.
- Identificar los factores que influyen en el traslado de turistas a los atractivos turísticos de Amazonas, 2019.

- Diseñar la propuesta de nuevas alternativas que deben de tener una estrategia de solución para mejorar el traslado de turistas a los atractivos turísticos de Amazonas, 2019.

El problema de investigación fue: ¿Cuál es la propuesta para mejorar el traslado de turistas a los atractivos turísticos de Amazonas?

Se planteó como hipótesis: La implantación de nuevas alternativas de transportes para mejorar el traslado de turistas a los atractivos turísticos de Amazonas.

## II. MATERIAL Y MÉTODOS

### 2.1. Objeto de estudio

El objeto de estudio fue el traslado turístico

### 2.2. Variable de estudio

**Variable dependiente.** Las nuevas alternativas de transporte

**Variable independiente.** Traslado del turista

### 2.3. Tipo de estudio

El tipo de estudio fue descriptivo.

La investigación descriptiva “Comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual y la composición o proceso de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre grupo de personas, grupo o cosas, se conduce o funciona en presente”.

### 2.4. Diseños de la investigación

No experimental: La investigación que se realiza sin manipular deliberadamente las variables.

### 2.5. Población

**P1:** 110,068 turistas nacionales y extranjeros que visitaron Kuelap en el 2018  
(Fuentes: IPERU)

### 2.6. Muestra y muestreo

#### Muestra

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

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

**Donde:**

**n**= tamaño de la muestra

**Z**= nivel de confianza

**P**= variabilidad positiva (0.95)

**q**= variabilidad negativa (0.05)

**N**= Tamaño de la población

**e**= precisión o error

**Muestreo**

**M1:** Aplicando la formula se tomó en su totalidad a 725 turistas nacionales y receptivos que visitaron Kuelap en el 2018.

$$n = \frac{(1.960)^2(0.05)(0.95)(110,068)}{(110,068)(0.05)^2 + (1.960)^2(0.05)(0.95)} = 725.10$$

**2.7. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos.**

La técnica de recolección de la información cuantitativa sirve para la medición de los indicadores en base a los datos de los reportes estadísticos del programa y para el análisis de variables importantes para la investigación. Las técnicas que se utilizaron en la investigación fueron las siguientes:

**a. Encuestas.** Se aplicó una encuesta dividido en dos bloques al personal de la muestra para obtener sus respuestas en relación a los principales aspectos de la investigación.

**b. Toma de información.** Sirvió para recabar información de libros, textos, normas y demás fuentes de información.

**c. Análisis documental.** Se utilizó para evaluar la relevancia de la información que se considera para el trabajo de investigación.

## **2.8. Análisis de datos**

Se aplicaron las siguientes técnicas de procesamiento de datos:

1. Ordenamiento y clasificación. Se aplicó para tener información con la secuencia y el orden que es necesario para que sea adecuadamente comprendida e interpretada.
2. Registro manual. Gran parte de las teorizaciones serán obtenidas de las bibliotecas donde no se permite fotocopiar, si no llevar solo el registro manual de los principales aspectos.
3. Proceso computarizado con Excel. Se utilizó para obtener algunos cálculos y resultados que serán presentados en el desarrollo del trabajo.

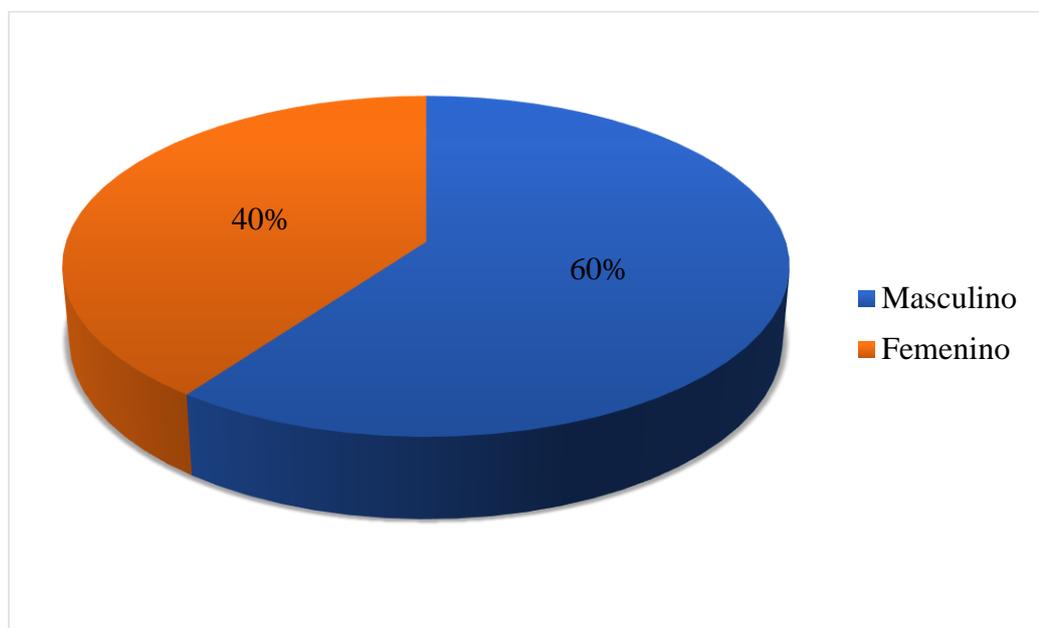
### III. RESULTADOS.

#### 3.1. Diagnóstico del estado actual de traslado de turistas a los atractivos turísticos de Amazonas

Para el diagnóstico se ha aplicado una encuesta a turistas donde se obtuvo información sobre el tipo de transporte que utilizaron para su traslado turístico en la Región Amazonas y su percepción sobre ese servicio, también se obtuvo datos sobre alternativas para mejorar el traslado a los atractivos turísticos. También se utilizó como instrumento una ficha de registro para identificar las unidades de transporte utilizadas para el traslado de turistas a los atractivos turísticos que ofertan el tour operadoras en la ciudad de Chachapoyas y como tercer resultado que contribuye al diagnóstico se realizó entrevista a los operadores de turismo que han permitido obtener información desde el punto de vista de la oferta sobre el traslado de turistas a los atractivos.

La encuesta fue aplicada a 725 turistas, llegándose a los siguientes resultados:

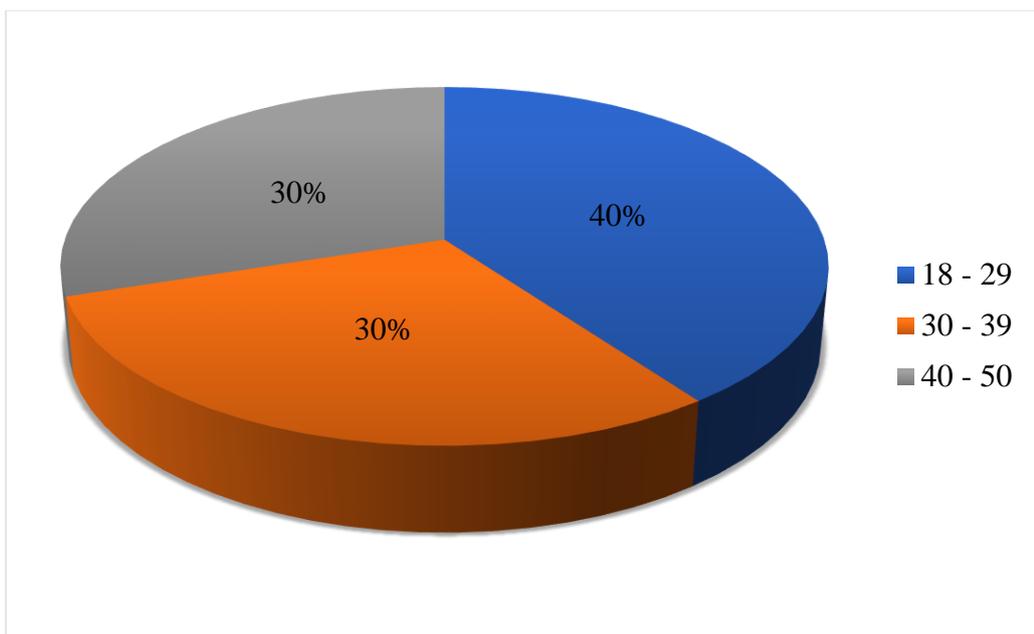
**Figura 1. Género**



Fuente: encuesta – elaboración propia

De los turistas encuestados el 60% pertenecen al género masculino y el 40% al género femenino.

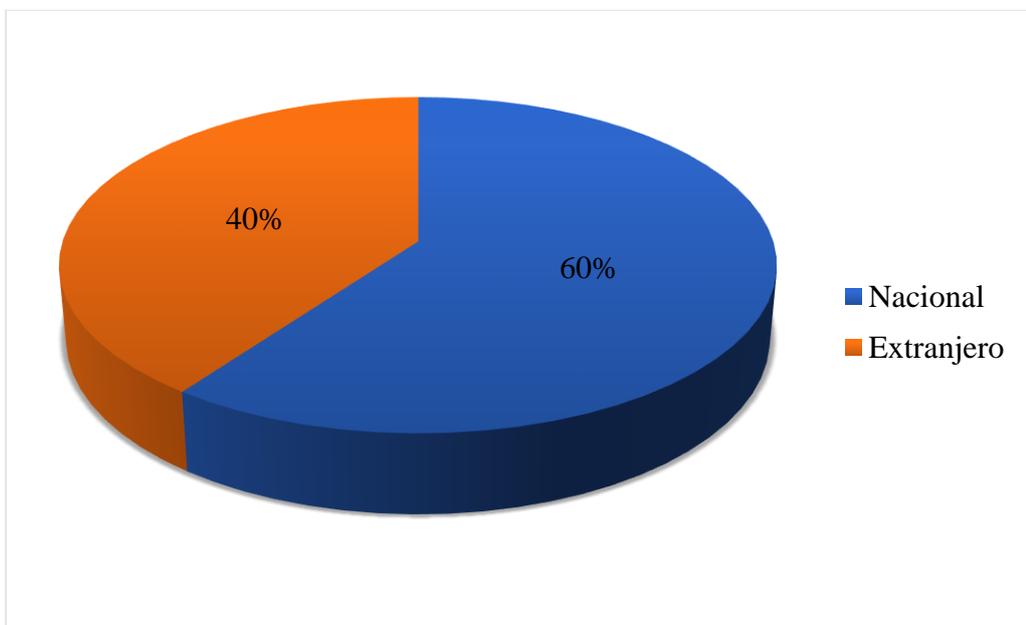
**Figura 2. Edad**



Fuente: encuesta – elaboración propia

El 40% de turistas encuestados tienen entre 18 a 29 años, el 30% 30 a 39 años y el 30% 40 a 50 años de edad

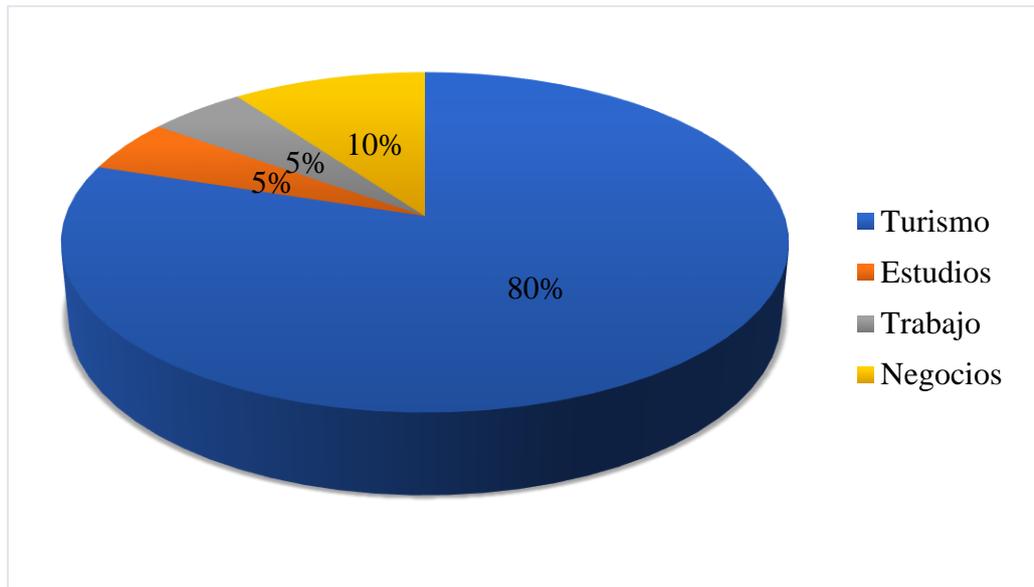
**Figura 3. Procedencia**



Fuente: encuesta – elaboración propia

El 60% de turistas son nacionales y el 40% extranjeros

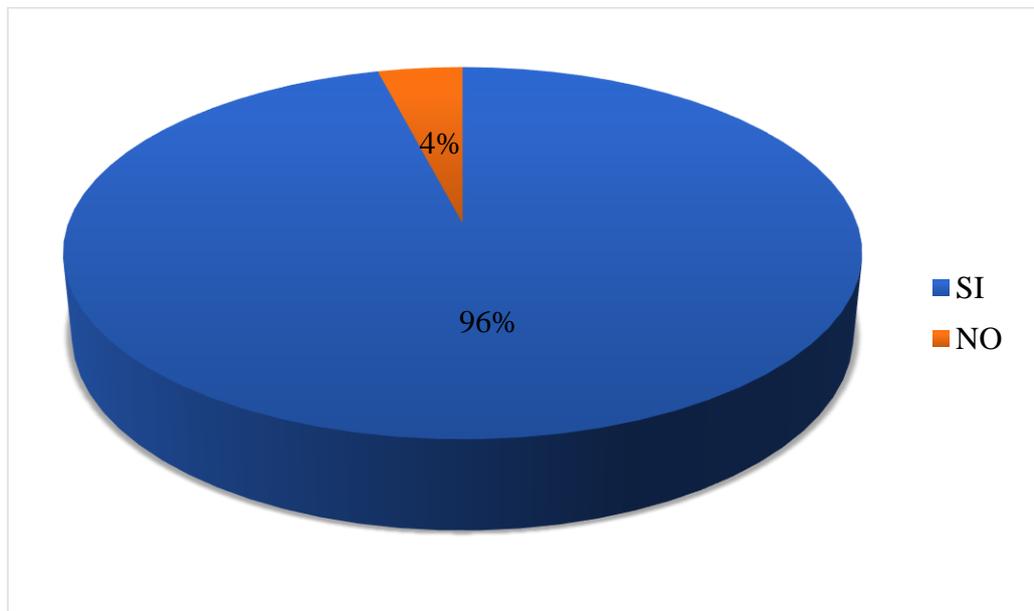
**Figura 4. Motivo de su visita a Amazonas**



Fuente: encuesta – elaboración propia

El 80% de turistas visita Amazonas por turismo, el 10% lo hace por negocios y el 5% por estudio o trabajo.

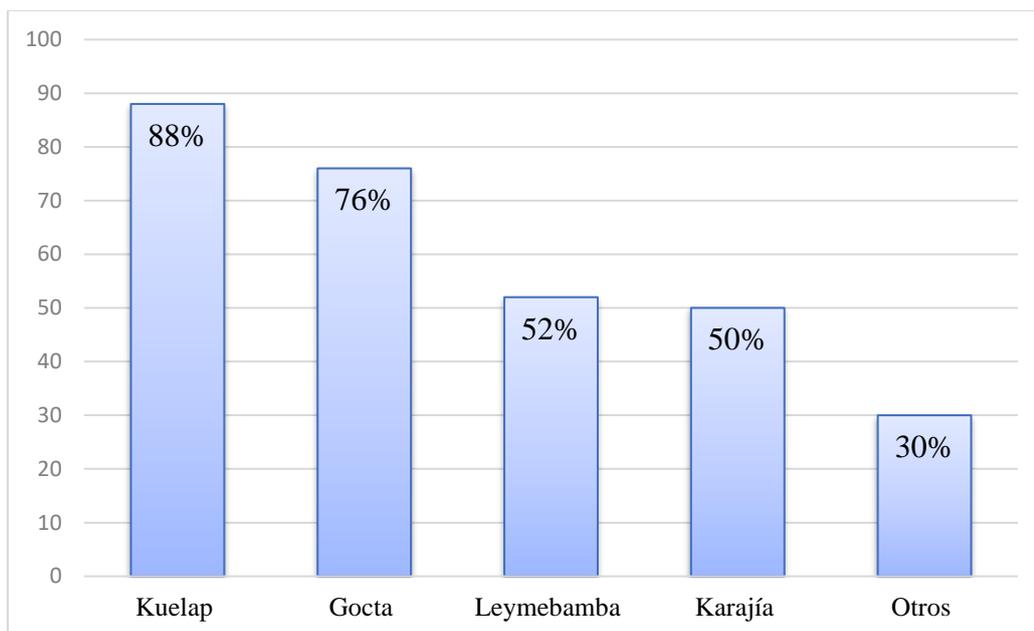
**Figura 5. Realizó visitas turísticas en Amazonas**



Fuente: encuesta – elaboración propia

El 96% de turistas que visita Amazonas realiza visitas turísticas y el 4% no lo hace.

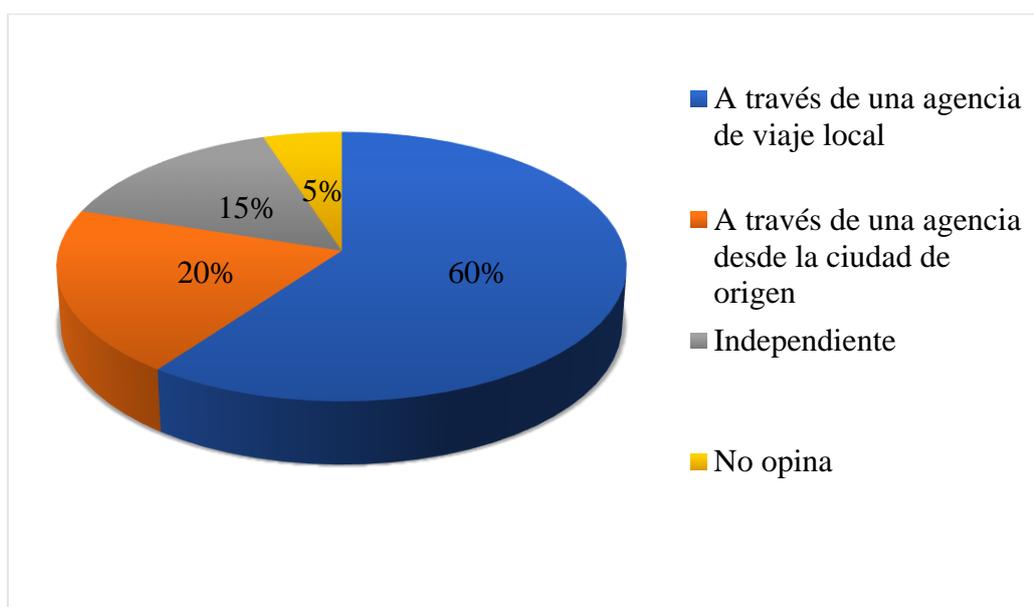
**Figura 6. Lugares que realizaron visitas turísticas en Amazonas**



Fuente: encuesta – elaboración propia

El 88% de turistas visitó Kuelap, el 76% Gocta, el 52% Leymebamba, el 50% Karajía y el 30% otros lugares turísticos con los que cuenta la Región Amazonas.

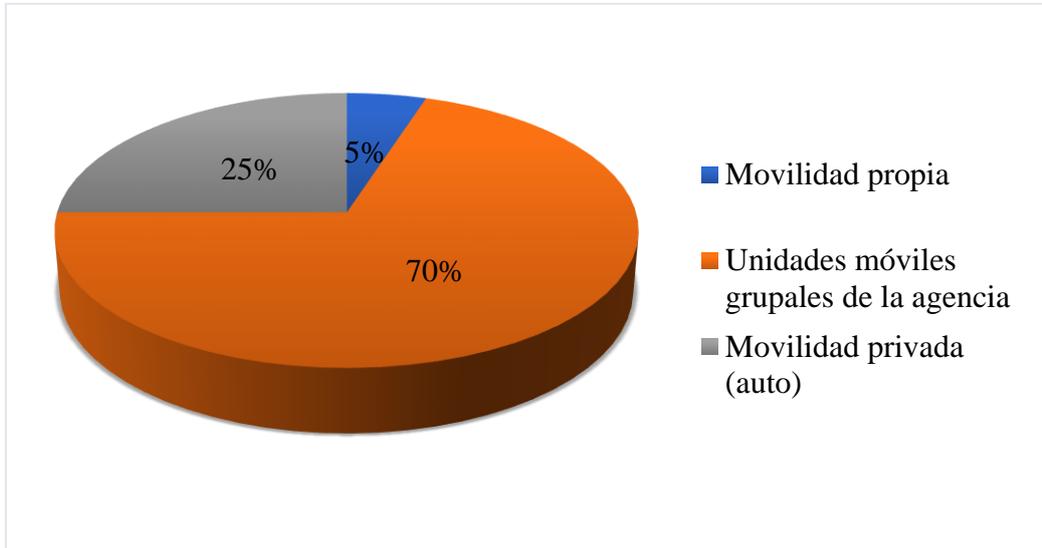
**Figura 7. Modalidad utilizada para su visita turística**



Fuente: encuesta – elaboración propia

El 60% de turistas utilizó una agencia de viajes local, el 20% una agencia desde su ciudad de origen, el 15% lo hizo de manera independiente y el 5% no opina.

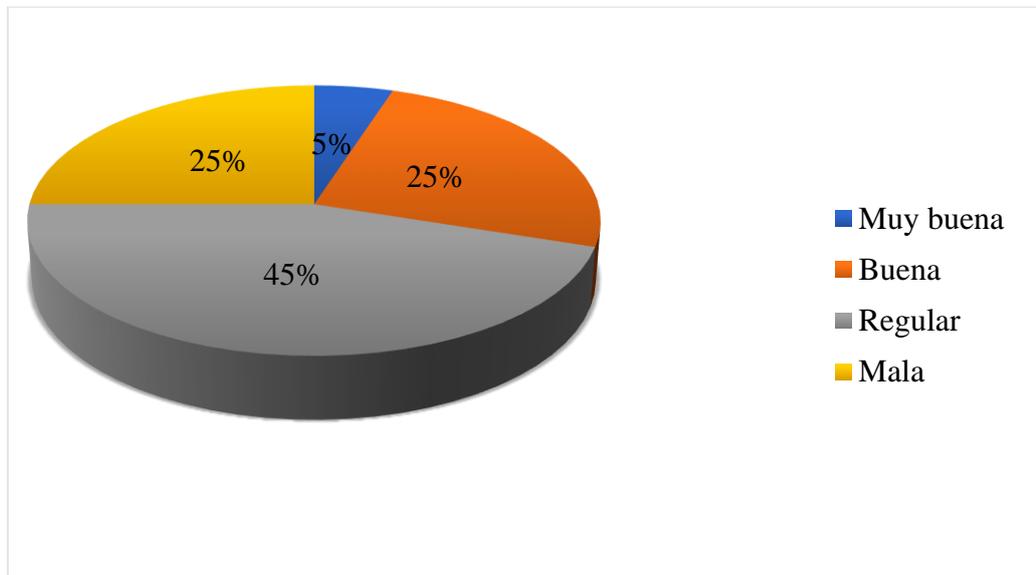
**Figura 8. Medio de transporte utilizado para su traslado a los atractivos turísticos**



Fuente: encuesta – elaboración propia

El 70% utilizó unidades móviles grupales de la agencia, el 25% movilidad privada (auto) y el 5% movilidad propia.

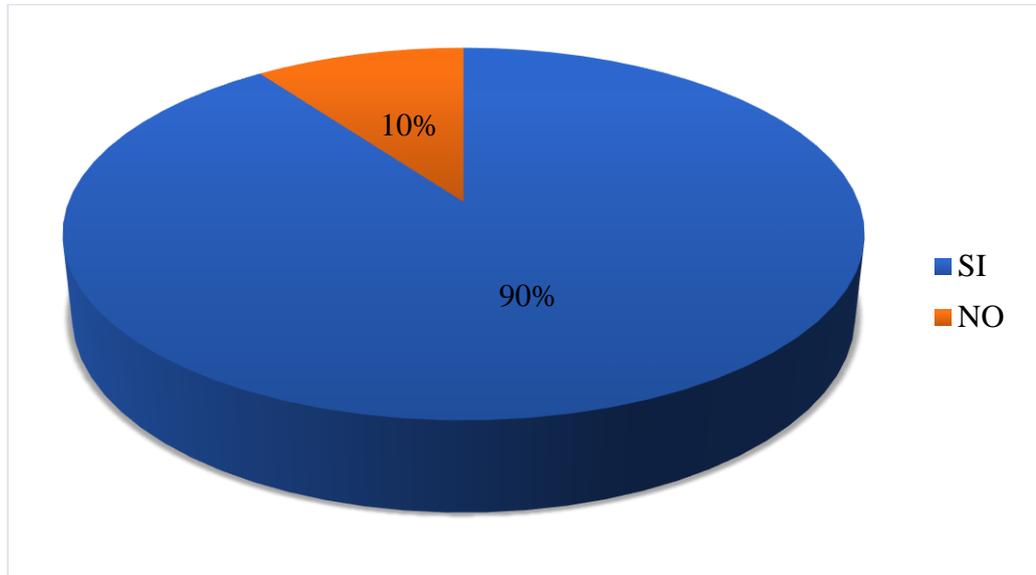
**Figura 9. Si utilizó unidades móviles grupales. Opinión sobre la unidad de transporte utilizado**



Fuente: encuesta – elaboración propia

El 45% de los turistas opina que la unidad de transporte utilizado fue regular, el 25% que fue buena, otro 25% que fue mala y solo un 5% opina que fue muy buena.

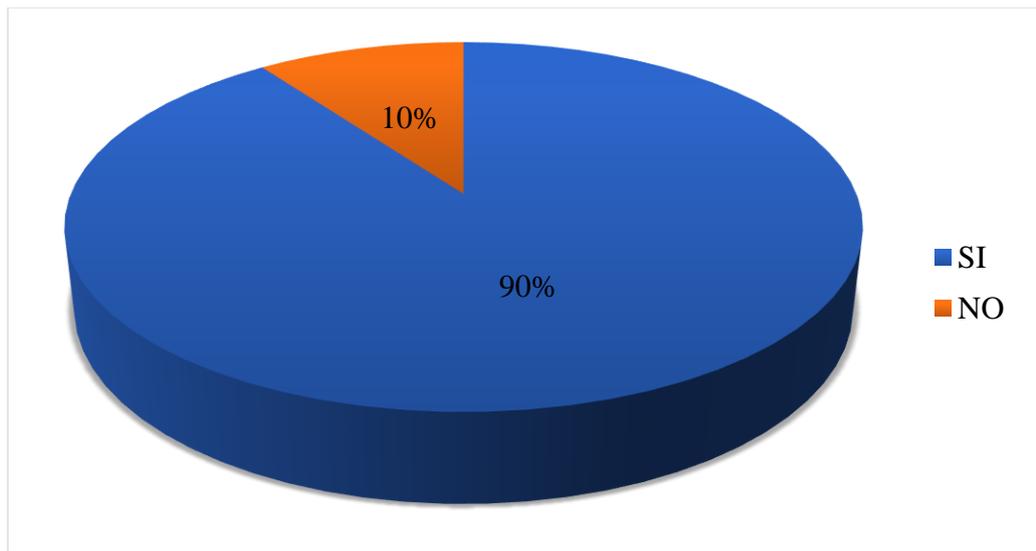
**Figura 10. Le habría gustado recibir un servicio diferente de transporte a los atractivos turísticos**



Fuente: encuesta – elaboración propia

Al 90 % de turistas si le habría gustado recibir un servicio diferente a los atractivos turísticos y a un 10% no.

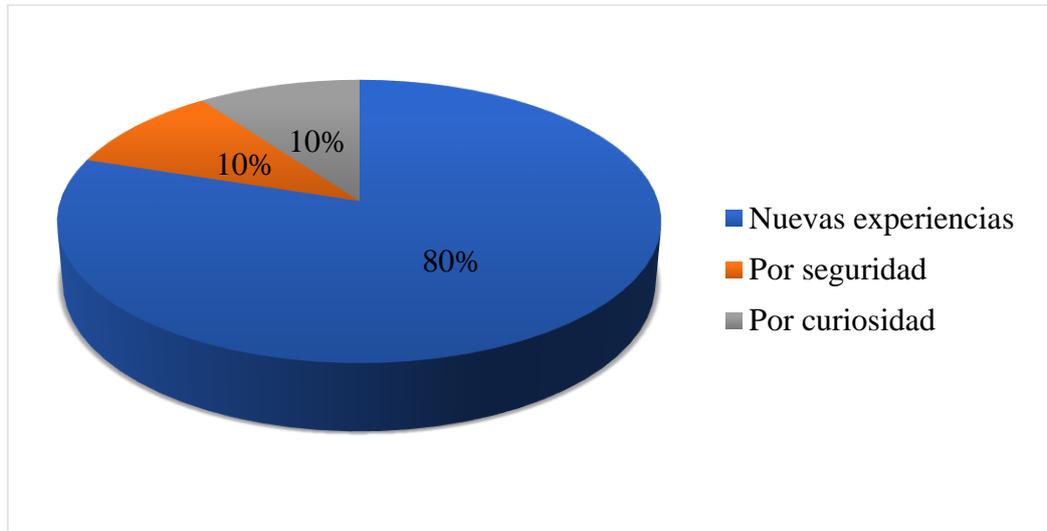
**Figura 11. Estaría dispuesto a experimentar medios de transporte distintos a los atractivos**



Fuente: encuesta – elaboración propia

El 90% de turistas si estaría dispuesto a experimentar medios de transportes distintos a los atractivos y al 10% no.

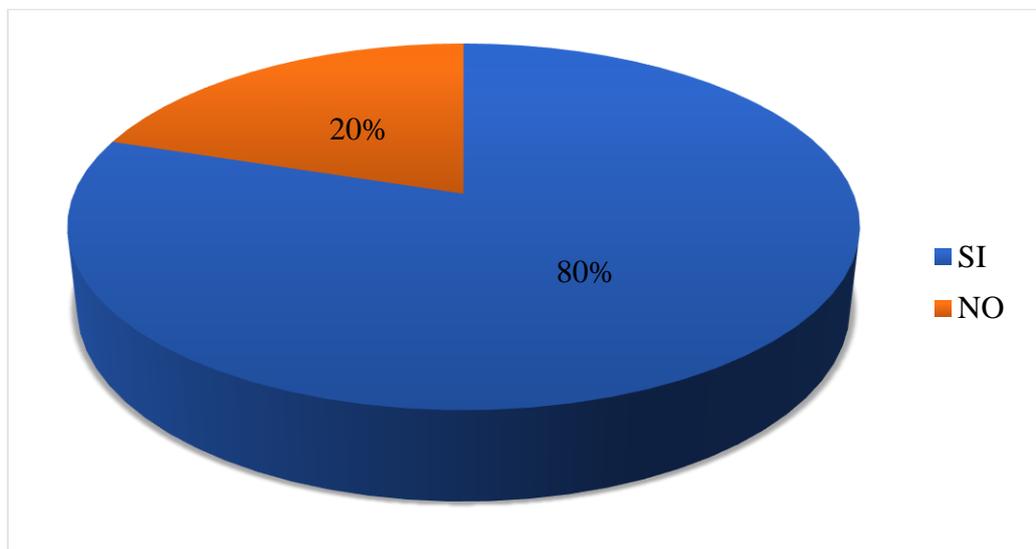
**Figura 12. Motivos por los que utilizaría una nueva alternativa de transporte**



Fuente: encuesta – elaboración propia

El 80% de los turistas utilizaría una nueva alternativa de transporte por tener nuevas experiencias, el 10% por seguridad y el otro 10% por curiosidad.

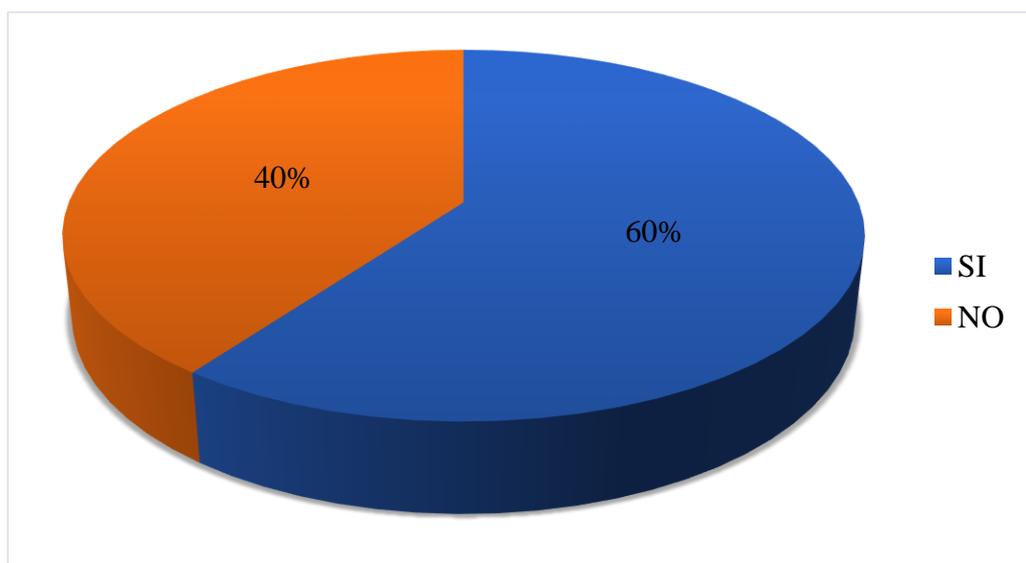
**Figura 13. Opinión si es que se pueda utilizar medios mixtos para el traslado a los atractivos**



Fuente: encuesta – elaboración propia

El 80% de los turistas si cree que se pueda utilizar medios mixtos para el traslado a los atractivos turísticos y el 20% cree que no.

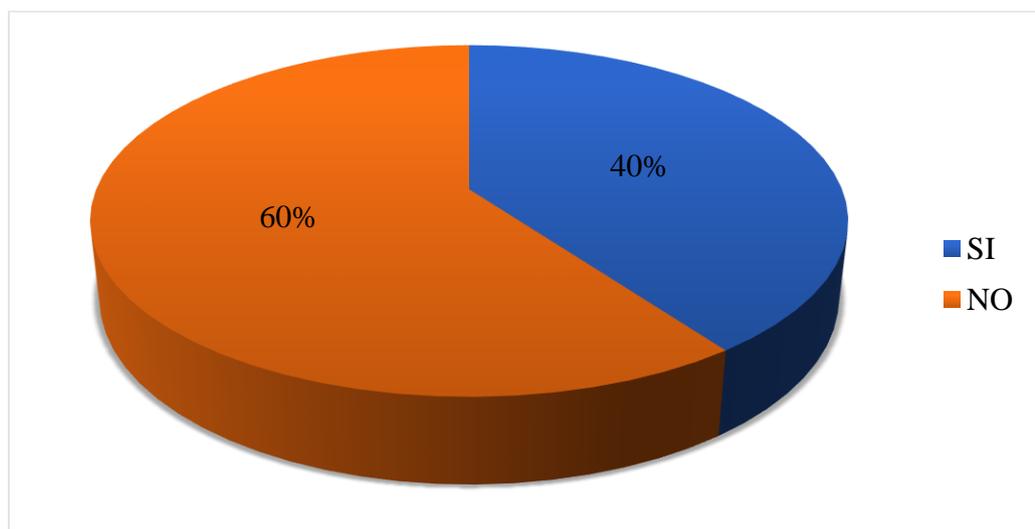
**Figura 14. Utilizaría transporte en caballo a Kuelap y Gocta**



Fuente: encuesta – elaboración propia

El 60% de turistas opina que si utilizaría el transporte a caballo a Kuelap y Gocta y el 40% que no lo haría.

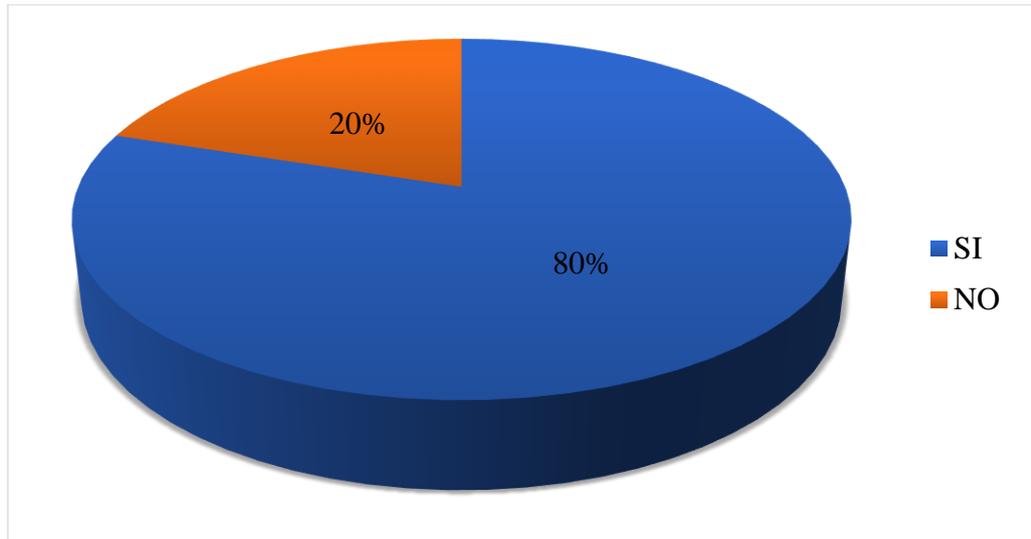
**Figura 15. Opinión si se trasladaría en bicicleta en su retorno de Kuelap al Tingo**



Fuente: encuesta – elaboración propia

El 60% de los turistas opina que no se trasladaría en bicicleta en su retorno de Kuelap al Tingo, pero el 40% opina que si lo haría.

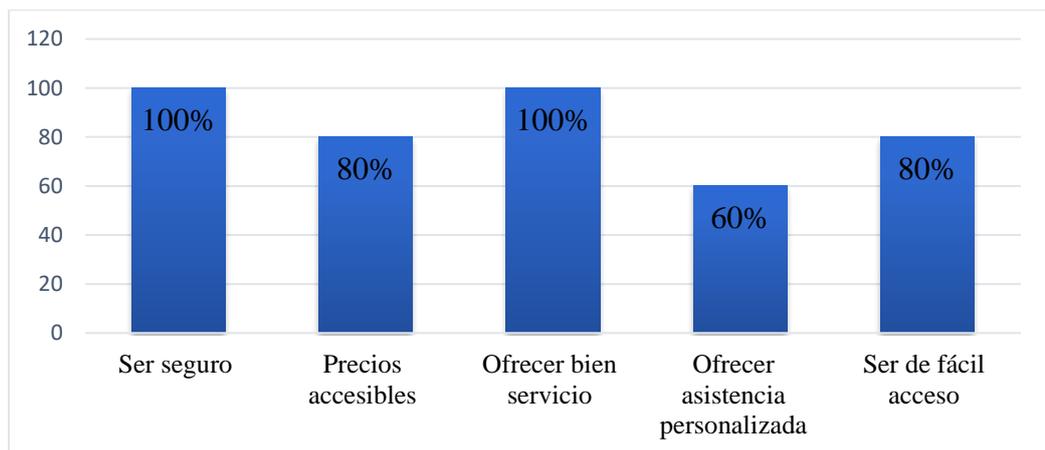
**Figura 16. Opinión si utilizaría un bus mirador para trasladarse a los atractivos**



Fuente: encuesta – elaboración propia

El 80% de encuestados opina que si utilizaría un bus mirador para trasladarse a los atractivos y un 20% que no.

**Figura 17. Opinión sobre qué características debería tener esta unidad móvil**



Fuente: encuesta – elaboración propia

De los encuestados el 100% opina que una de las características que debería tener las unidades móviles es que debería ser seguro y ofrecer buenos servicios,

el 80% que debería tener precios accesibles y ser de fácil acceso y el 60% que debería ofrecer asistencia personalizada.

Como parte del diagnóstico se realizó un registro de las unidades móviles utilizadas como medio de transporte para el traslado de turistas a los principales atractivos turísticos de la Región Amazonas, siendo los resultados los siguientes

**Tabla 1. Resultados del registro de unidades móviles**

<b>Tipo de unidad</b>	<b>Número de unidades</b>	<b>Número de pasajeros</b>	<b>Servicios climatizados:</b>
Mercedes Benz	3	19	video, música, botiquín
Mercedes Benz	7	15	video, música, botiquín
Minivan Hyundai	6	11	video, música, botiquín
Renault van	8	15	video, música, botiquín
Fortuner camioneta	8	4	video, música, botiquín
Toyota corona auto	15	4	video, música, botiquín

Elaboración propia

Se han registrado un total de 32 unidades móviles exclusivas para uso turístico y 15 autos que brindan el servicio de taxi y que son utilizados también para esta actividad. Las unidades móviles de uso turístico cuentan con servicios básicos como temperatura climatizada, botiquín equipos de sonido y video y los asientos confortables para el traslado. Se debe recalcar que estas unidades móviles son de uso común para el transporte turístico. La cantidad existente es insuficiente.

El tercer resultado del diagnóstico se muestra la información obtenida producto de la entrevista realizada a representantes de 4 tour operadoras que son: Santa María Travel, Trip Adventure, Turismo Explore, Amazon Expedition, llegándose a obtener los siguientes resultados:

**Tabla 2. MATRIZ DE ENTREVISTA A PROPIETARIOS DE TOUR OPERADORAS SOBRE EL TRANSPORTE TURÍSTICO EN EL DESTINO AMAZONAS**

<b>NOMBRE</b> <b>PREGUNTAS</b>	<b>Santa María Travel</b>	<b>Trip Adventure</b>	<b>Turismo Explorer</b>	<b>Amazon Expediton</b>
<b>¿Su opinión sobre los equipos utilizados para el transporte turístico en amazonas?</b>	En los últimos años se está implementando con mejores unidades móviles adecuadas para el traslado	Las operadoras de turismo están invirtiendo en equiparse con unidades móviles para el traslado de turistas	Es necesario que se siga mejorando porque cada vez la exigencia de la demanda va ir creciendo	Todavía existen deficiencias que se tiene que ir mejorando con la inversión del sector privado
<b>¿Considera que la flota general de unidades de transporte existente son las suficientes para cubrir la demanda? ¿Por qué?</b>	En temporada baja si, temporada alta se tiene que recurrir a otras unidades móviles que no son adecuadas	En algunos casos resulta insuficiente como en fines de semana largo y en los meses de junio y agosto	En temporada alta es insuficiente y se tiene problemas para el traslado de los turistas	Existe deficiencia en determinadas épocas del año.

<b>¿Ha tenido problemas con sus clientes por el medio de transporte utilizado a los atractivos turísticos?</b>	Problemas en temporada alta por la saturación de espacios	No he tenido problemas porque se planifica adecuadamente el traslado	Más que con el medio de transporte con la capacidad en temporada alta	Los problemas se suscitan en temporada alta
<b>¿Cree usted que se debería mejorar los equipos de transporte para el traslado de sus clientes a los atractivos turístico? ¿Porque?</b>	Si porque la tecnología cada vez avanza y mejora	Siempre es bueno mejorar los clientes cada vez son más exigentes	El turismo es dinámico y está sujeto a la mejora continua	Por el momento las unidades de transporte son las adecuadas y se encuentran en buen estado
<b>¿Estaría dispuesto a innovar para mejorar el traslado de sus clientes a los atractivos turísticos?</b>	Sí, siempre es bueno hacerlo	Si, las empresas deben estar mejorando	Si, la innovación ayuda a mejorar el servicio	Es necesario innovar siempre
<b>¿Tiene alguna idea de innovación para mejorar el traslado de sus clientes a los atractivos turísticos?</b>	En realidad no lo había pensado	Si se podría utilizar nuevos equipos de transporte	Las cuatrimotor podrían ser una buena alternativa	Si pero se requiere de fuerte capital

Cuáles cree que sean los factores que influyen en el traslado de los turistas	Los precios, los servicios	El servicio y el equipo que se utiliza	El factor económico	Las características del servicio
---	----------------------------	--	---------------------	----------------------------------

El común denominador de la población encuestada opina que el transporte para el traslado de turistas a mejorado pero que presenta sus mayores déficits en temporadas altas y que es necesario que exista una mejora continua desde el punto de vista de la inversión y que la innovación debe ser permanente, teniendo en cuenta que el servicio es uno de los factores que influyen en el traslado y que es lo que busca el cliente junto al factor económico.

**Teniendo en cuenta los resultados se ha llegado a establecer el diagnóstico el siguiente FODA:**

### **Fortalezas**

- Chachapoyas es visto como un destino turístico quienes viene por trabajo igual destinan tiempo para realizar visitas turísticas.
- En Amazonas cuenta con atractivos culturales y naturales de interés de los visitantes.
- Conciencia positiva de los empresarios a favor de querer invertir e innovar para mejorar el traslado.

### **Oportunidades**

- Los turistas utilizan las agencias de viajes para programar sus traslados turísticos.
- Existen turistas en los distintos grupos etarios que solicitan el servicio de traslado turístico.
- La demanda está compuesta por turistas nacionales y extranjeros.
- Los turistas buscan servicio de transporte grupal en su mayoría.
- Los turistas tienen interés en recibir nuevas alternativas para su traslado a los atractivos turísticos.
- Los turistas buscan nuevas experiencias

### **Debilidades**

- Existe un déficit en la opinión favorable sobre las unidades de transporte utilizado en el traslado por parte de los turistas.
- Los turistas opinan que se debe diversificar las alternativas de transporte para incrementar el interés de la visita.
- Existe una limitada flota general de unidades móviles adecuadamente equipadas para brindar el servicio de traslado turístico.
- Insuficientes unidades móviles en temporada alta
- Uso de unidades móviles inapropiadas en temporada alta
- Insatisfacción de los turistas con el servicio de traslado de temporada alta

## **Amenazas**

- La seguridad sanitaria.
- Seguridad social
- Interés de otros destinos por querer mejorar su traslado a los recursos turístico

### **3.2. Identificación de factores que influyen en el traslado de turistas a los atractivos turísticos de Amazonas**

El diagnóstico ha permitido identificar 4 factores que son: el factor psicográfico, tiempo, seguridad, económico.

**Factor Psicográfico:** se identificó la procedencia de los visitantes que son tanto nacionales como extranjeros, la edad que es joven, adulto y que en general tiene características físicas que le permiten un adecuado traslado por los recursos turísticos, desde el punto de vista psicográfico los turistas son meso céntricos es decir se adaptan a destinos turísticos convencionales y no convencionales, servicios tradicionales y los no tradicionales que están acorde a comunidades con características de rural.

**Factor tiempo:** es importante en el traslado turístico, considerando que un turista busca distribuir de la mejor manera éste para conocer la mayor cantidad de atractivos y tener experiencias en cada uno de ellos. El factor tiempo es una dificultad teniendo en cuenta que los atractivos turísticos en Amazonas se encuentran distantes y requieren como mínimo de un día para visitar cada uno de ellos específicamente hablando de Kuelap y Gocta que son los principales íconos de Amazonas.

**Factor seguridad:** es importante en la toma de decisiones para adquirir un servicio sobretodo en la actividad turística. La seguridad es vista desde dos puntos básicos, la seguridad ciudadana o social que le garantice al turista que no corre ningún peligro de agresión física o psicológica y la seguridad ciudadana, que le garantice al turista que su traslado sea en condiciones óptimas y que a través de este no tiene riesgos de contagios sobretodo en la época actual donde se pasa por el problema de emergencia sanitaria.

**Factor económico:** los turistas buscan invertir su dinero en productos que les garantice conocer más, tener mejor experiencia a un buen precio.

### **3.3. Diseño de propuesta de nuevas alternativas campo estrategia de solución para mejorar el traslado de turistas a los atractivos turísticos de amazonas**

#### **Descripción de la propuesta**

La presente propuesta es el resultado del análisis de la información obtenida en campo, proveniente de las diferentes poblaciones que componen la investigación. Ha sido planificada para ser insertada como parte de la línea de productos de la operadora de turismo que lo requiere y que cuente con los recursos económicos, operativos y tecnológicos que se requieren.

Esta nueva alternativa de transporte busca darle al visitante una forma diferente de relacionarse con su viaje turístico, la naturaleza, la cultura, sociedad y sobre todo con las experiencias y la seguridad, teniendo en cuenta las nuevas características del mercado turístico producto de la pandemia de COVID 19 que afecta el planeta.

Se ha buscado equipos de transporte terrestre con condiciones de espacio, confort, vista panorámica y otros elementos que satisfagan las necesidades de los clientes mejorando su transporte de manera integral.

#### **Objetivo de la propuesta**

Generar una nueva alternativa de transporte turístico para mejorar el traslado de los turistas a los atractivos turísticos.

**Tabla 3. Mercado al que se dirige**

<b>Por procedencia</b>	Turistas naciones, extranjeros, excursionistas y locales
<b>Por género</b>	Masculino – Femenino
<b>Por edad</b>	Mayores de 18 años con capacidad de traslado y menores en compañía de un adulto.
<b>Capacidad de gastos</b>	Media a alta
<b>Psicografía</b>	Meso centro

## Características del servicio

### Equipos de transporte

Bus mirador de dos pisos Mercedes Benz con capacidad para 10 pasajeros más tripulación.

### Colaboradores

- ✓ Choferes guía
- ✓ Hosters camareros

### Compra de servicios

- ✓ Reservas anticipadas de acuerdo a estacionalidad y disponibilidad

### Capacidad por equipo de transporte

- ✓ 10 pax por grupo

### Servicios complementarios dentro del bus

- ✓ Bar
- ✓ Snack
- ✓ Cafetería

### Actividades dentro del bus

- ✓ Juegos de mesa
- ✓ Bingos
- ✓ Música en vivo de acuerdo al contrato

### Inversión

Equipo de transporte: 150 000.00

**Tabla 4. Proyección de ventas**

Recurso	Costo unitario del paquete	Costo por bus	Venta mensual	Venta anual
<ul style="list-style-type: none"><li>• Kuelap</li><li>• Gocta</li><li>• Leymebamba</li></ul>	S/.100.00	S/.1000.00	S/.30 000.00	S/.360 000.00

#### **IV. DISCUSIÓN**

El transporte de la actividad turística es considerado uno de los pilares ya que sin este no sería posible esta actividad; para la presente investigación el objeto de estudio es el transporte turístico interno dentro del destino, es decir el que aproxima al turista desde su centro base con los atractivos turísticos en la Región Amazonas en el determinado espacio denominado la cueca del alto Utcubamba integrado, integrados por la provincia de Chachapoyas, Luya y Bongará.

A nivel internacional el transporte turístico ha sido objeto de investigación científica desde un enfoque administrativo como es el caso de Camposano y Serrano que el 2016 elabora un Manual Operativo de proceso para una empresa de transporte turístico. El objetivo era proponer un manual de procesos operativos y de esta manera permitir la sistematización y orden al momento de desarrollar las actividades con el correcto funcionamiento de cada uno de los departamentos, delimitando las obligaciones; ante este objetivo la presente investigación discute ya que la propuesta que se presenta está orientada a mejorar la misión que tiene las empresas operadoras de turismo que el traslado de los turistas a los atractivos a visitar y que parte de un análisis de la oferta y la demanda en el centro base que es la ciudad de Chachapoyas; no se descarta que los procesos operativos son importantes dentro de cualquier empresa pero para la actual investigación no se encuentra dentro de sus objetivos.

El 2015 Caisabanda investiga el transporte terrestre turístico y su importancia en la satisfacción del cliente, la investigación tuvo un enfoque mixto cuantitativo y cualitativo con niveles exploratorio, descriptivo y explicativo y concluye que el gremio de trasportistas dedicado a la actividad turística no cuenta con una visión revisadora para las compañías y muchos menos con un modelo de gestión basado en la regulación, control y ofertas de un servicio de calidad. Esta investigación es considerada para discutirla teniendo en cuenta que ambas están orientadas al transporte turístico terrestre en destinos donde la actividad turística se considera emergente. Desde el enfoque metodológico ambas son cuantitativas y cualitativas y parten de la descripción que les permite elaborar un diagnóstico, para luego explicar a través de un análisis y una propuesta, en ambas investigaciones los

operadores de turismo, son conscientes de la necesidad de mejorar el traslado pero existen limitantes que no les permiten la inversión e innovación en equipos de transportes, a pesar de que existe una demanda que tiene las necesidades de contar con un mejor servicio.

El 2018 Pinares y Tintaya realizan un análisis de enfoque en la aplicación de sistemas de transporte turístico como alternativa de mejora de la accesibilidad al Santuario de Machu Picchu y su impacto en el turismo receptivo su objetivo fue determinar la influencia de la aplicación de un sistema de transporte turístico como alternativa de mejora de accesibilidad del al Santuario de Machu Picchu la investigación tiene un diseño descriptivo, los hallazgos envintrados direigen la atención a buscar el desarrollo sostenible del turismo y calidad en toda la actividad turística. Ambas investigaciones parten de enfoques descriptivos y se realizan en un espacio de alto valor atractivo, Machu Picchu es un destino posicionado y Chachapoyas un destino nuevo y emergente que ha despertado el interés de una demanda considerable de turistas nacionales y extranjeros. Ésta demanda cada vez es más exigente y requiere que se le oferte servicios orientados a un traslado de calidad.

El diagnóstico deja claramente evidenciado que tanto los actores de la oferta como la demanda son conscientes que el transporte turístico debe de mejorar y estar orientado a que el turista supere sus expectativas y amplíe las experiencias que busca al viajar y que se orientan a la satisfacción de sus necesidades. La propuesta se basa en satisfacer lo evidenciado en el diagnóstico un servicio de transporte terrestre diferente que satisfagan las expectativas con actividad de servicios complementarios y que le permita al turista una mejor interrelación con la cultura y la naturaleza del destino. Ante esta nueva coyuntura que afronta la actividad turística la propuesta de investigación encaja perfectamente en el nuevo perfil del turista, que buscará que los servicios sean seguros ante posibles amenazas de salud en cuanto a su ventilación, distribución de espacios para el distanciamiento adecuado y otros elementos que le garanticen la mitigación de riesgos.

## V. CONCLUSIONES

- El diagnóstico del estado actual del traslado de los turistas a los atractivos tiene limitantes en cuanto al número de equipos de transporte para temporadas altas y en cuanto a las características que estos deben tener para realizar el servicio turístico a pesar que en los años hubo un incremento de unidades móviles para la actividad.
- Los factores que influyen en los traslados de turistas a los atractivos son psicográfico, relacionado con su procedencia, tiempo considerado importante para el traslado turístico, seguridad, factor importante en la toma de decisiones, sobre todo en la actualidad por la situación de emergencia sanitaria y el económico que está enfocado a la inversión del dinero en servicios que cumplan y mejoren las expectativas del viajero.
- La propuesta para mejorar el traslado de los turistas a los atractivos turísticos de Amazonas se basa en el diagnóstico previo y analizan al mercado por su procedencia, genero, edad, capacidad de gastos y psicografía, proponiendo buses miradores medianos adaptados para una capacidad de 10 pasajeros con criterios de distribución de espacio adecuado y distanciamiento que garantice seguridad e impartir los servicios complementarios que superen las expectativas del cliente.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- Se recomienda a las operadoras de turismo y agencias de viaje utilizar el diagnóstico de la presente investigación como un documento que les permita obtener información para adaptarlas en sus empresas relacionadas desde el punto de vista del transporte y tomar medidas que mejoren sus líneas del producto.
- Se recomienda tanto a los actores de la demanda de la actividad turística de Chachapoyas como a los investigadores de la Universidad fomentar la investigación científica en los actores identificados en la presente investigación que permita encontrar, modelos de gestión adecuada para estas empresas y mejorar así los servicios que ofertan.
- Se recomienda a las operadoras de turismo tomar la propuesta planteada en el presente informe considerando que existe una demanda que tomaría los servicios que por las características mostradas es factible.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Analuisa, K. &. (2014). *“Estudio de factibilidad para la creación de una empresa de transportes turístico que contribuya al desarrollo del ecoturismo en el Cantón Milagro.”*. (U. E. Milagro, Ed.) Milagro, Ecuador: Facultad de Ciencias Administrativas. Recuperado el 5 de setiembre de 2020, de <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/2574/1/ESTUDIO%20DE%20FACTIBILIDAD%20PARA%20LA%20CREACI%C3%93N%20DE%20UNA%20EMPRESA%20DE%20TRANSPORTES%20TUR%C3%8DSTICO%20QUE%20CONTRIBUYA%20AL%20DESARROLLO%20DEL%20ECOTURISMO%20E.pdf>
- Caisabanda, S. (2015). *El transporte terrestre turístico y su importancia en la satisfacción del cliente en el Cantón Baños de Agua Santa perteneciente a la Provincia de Tungurahua*. (U. T. Ambato, Ed.) Ambato, Ecuador: Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación. Recuperado el 5 de setiembre de 2020, de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/12862/1/FCHE-THP218.pdf>
- Camposano, P. &. (2016). *“Manual Operativo de Procesos para Empresas de Transporte Turístico, Caso Cotratudossa”*. (U. d. Cuen, Ed.) Cuenca, Ecuador: Facultad de Ciencias de la Hospitalidad. Recuperado el 5 de setiembre de 2020, de <https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/24036/1/tesis.pdf%20.pdf>
- Contreras, A. (2018). *“Plan de negocio empresa de transporte turístico en el Valle Sagrado de los Incas”*. (U. S. Loyola, Ed.) Lima, Perú: Escuela de Postgrado. Recuperado el 5 de setiembre de 2020, de [file:///C:/Users/UNTRM/Downloads/2018\\_Contreras-Tinta.pdf](file:///C:/Users/UNTRM/Downloads/2018_Contreras-Tinta.pdf)
- Pinares, I. &. (2018). *Análisis de enfoque en la ampliación del sistema de transporte turístico como alternativa de mejora de accesibilidad al santuario de Machu Picchu y su impacto en el turismo receptivo – Cusco 2018*. (U. P. Aplicadas, Ed.) Lima, Perú: Facultad de Administración en Hotelería y Turismo. Recuperado el 5 de setiembre de 2020, de [https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/625413/PINARES\\_IF.pdf?sequence=9&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/625413/PINARES_IF.pdf?sequence=9&isAllowed=y)
- Quispe. (2017). *Nivel de satisfacción del turista por servicios en la ruta Cusco-Puno de la empresa de transporte turístico Cusco Coaching 2017*. (U. A. Cusco, Ed.) Cusco, Perú: Facultad de Ciencias y Humanidades. Recuperado el 29 de octubre de 2019, de [http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/1079/3/Edward\\_Tesis\\_bachiller\\_2017.pdf](http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/1079/3/Edward_Tesis_bachiller_2017.pdf)

## ANEXOS

### ANEXO 1. ENCUESTAS A TURISTAS SOBRE EL TRASLADO TURÍSTICO EN EL DESTINO AMAZONAS

La presente encuesta, es parte de una investigación para realizar una tesis. Está dirigida a turistas para conocer su opinión acerca del traslado turístico hacia el destino Amazonas. Su colaboración será de gran ayuda para cumplir con el objetivo.

Responda según su parecer las siguientes preguntas. Gracias por su colaboración.

F	M
---	---

**Género**  
**Edad**

**Procedencia:**

---

---

- 1. ¿Cuán fue el motivo de su visita a Amazonas?**
  - Turismo
  - Estudio
  - Trabajo
  - Negocios
- 2. ¿Realizó visitas turísticas en Amazonas?**
  - Si
  - No
- 3. ¿Qué visitas turísticas realizó en Amazonas (lugares)?**
  - Kuelap
  - Gocta
  - Leymebamba
  - Karajía
  - Otros
- 4. ¿Qué tipo de modalidad utilizó para su visita turística en Amazonas?**
  - A través de una agencia de viaje local
  - A través de agencia desde la ciudad de origen
  - Independiente
  - No opina
- 5. ¿Qué medios de transporte utilizó para su traslado a los atractivos turísticos?**
  - Movilidad propia
  - Unidades móviles grupales de la agencia
  - Movilidad privada (auto)

- 6. Solo si utilizó unidades móviles grupales ¿Cuál es su opinión sobre la unidad de transporte utilizado?**
  - a. Muy buena
  - b. Buena
  - c. Regular
  - d. Mala
- 7. ¿Le habría gustado recibir un precio diferente de transporte a los atractivos turísticos?**
  - a. Si
  - b. No
- 8. ¿Estaría dispuesto a experimentar medios de transporte distintos a los atractivos?**
  - a. Si
  - b. No
- 9. ¿Cuáles son los motivos por los que utilizaría una nueva alternativa de transporte?**
  - a. Nuevas experiencias
  - b. Por seguridad
  - c. Por curiosidad
  - d. Por precio económico
  - e. Otros
- 10. ¿Qué medios de transporte alternativos cree que se pueda utilizar en Amazonas para visitar los atractivos en Chachapoyas?**
  - a. Caballos
  - b. Bicicletas
  - c. Buses
  - d. Jeeps
  - e. Motos
  - f. Otros
- 11. ¿Cree que se pueda utilizar medios mixtos para el traslado a los atractivos?**
  - a. Si
  - b. No
- 12. ¿Utilizaría transporte en caballo a Kuelap y Gocta?**
  - a. Si
  - b. No
- 13. ¿Se trasladaría en bicicleta en su retorno de Kuelap al Tingo?**
  - a. Si
  - b. No
- 14. ¿Utilizaría un bus mirador para trasladarse a los atractivos?**
  - a. Si
  - b. No
- 15. ¿Qué características debería tener esta unidad móvil?**
  - a. Ser seguro
  - b. Precios accesibles
  - c. Ofrecer buen servicio
  - d. Ofrecer asistencia personalizada
  - e. Ser de fácil acceso

**ANEXO 2. MATRIZ DE ENTREVISTA A PROPIETARIOS DE TOUR OPERADORAS SOBRE EL TRANSPORTE TURÍSTICO EN EL DESTINO AMAZONAS**

<b>NOMBRE</b>	Santa María travel	Trip Adventure	Turismo Explorer	Amazon Expediton
<b>PREGUNTAS</b>				
<b>¿Su opinión sobre los equipos utilizados para el transporte turístico en amazonas?</b>				
<b>¿Considera que la flota general de unidades de transporte existente son las suficientes para cubrir la demanda? ¿Por qué?</b>				
<b>¿Ha tenido problemas con sus clientes por el medio de transporte utilizado a los atractivos turísticos?</b>				
<b>¿Cree usted que se debería mejorar los equipos de transporte para el traslado de sus clientes a los atractivos turístico? ¿Por qué?</b>				
<b>¿Estaría dispuesto a innovar para mejorar el traslado de sus</b>				

<b>clientes a los atractivos turísticos?</b>				
<b>¿Tiene alguna idea de innovación para mejorar el traslado de sus clientes a los atractivos turísticos?</b>				
<b>Cuáles cree que sean los factores que influyen en el traslado de los turistas</b>				

**ANEXO 3. Ficha para registro de unidades móviles de servicio turístico en la ciudad de Chachapoyas**

<b>Tipo de unidad</b>	<b>Número de unidades</b>	<b>Número de pasajeros</b>	<b>Servicios climatizados: video, música, botiquín</b>

**ANEXO 4. Bus mirador de dos pisos con capacidad para 10 pasajeros turistas.**

