

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



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO**

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

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL TURISTA CON EL
SERVICIO DE TRANSPORTE TURÍSTICO EN LA RUTA
AEROPUERTO DE SHUMBA - CHACHAPOYAS;
AMAZONAS 2019.**

**Autor :
Bach. Franco Montoya Chapoñán
Asesor :
Mg. Erik Martos Collazos Silva**

Registro:(.....)

CHACHAPOYAS – PERÚ

2022

DATOS DEL ASESOR

Mg. Erik Martos Collazos Silva

DNI N°41103538

Registro ORCID: N°0000-0003-2226-2346

<https://orcid.org/0000-0003-2226-2346>

Campo de la Investigación y el Desarrollo, según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE):

5.00.00 --- Ciencias sociales

5.07.00 --- Geografía social, Geografía económica

5.07.04 --- Planificación del Transporte y Aspectos Sociales del Transporte

DEDICATORIA

La tesis la dedico a Dios todo poderoso, a mis padres Francisco Montoya Callirgos y Laura Chapoñán Piñea; por ser las personas quienes están a mi lado apoyándome en cada momento y además me dieron la fortaleza para poder desarrollarme como profesional.

AGRADECIMIENTO

Agradecimiento especial a los trabajadores de Corpac del Perú – Aeropuerto Shumba así como a la organización Aeropuertos del Perú representados por el administrador Ramiro Burga Cabrejos, por brindarme las facilidades para poder realizar la tesis.

Agradezco a mi asesor el Mg. Erik Martos Collazos Silva, quien me oriento en la parte técnica y metodológica para realizar el proyecto e informe de tesis.

Agradecer también a todas aquellas personas que me apoyaron en los trabajos de campo y de gabinete, lo que me permitió realizar y presentar la investigación de forma oportuna.

Agradecimiento especial a los turistas que realizaron la ruta aeropuerto de Shumba ciudad de Chachapoyas por ayudarme con la información brindada en la aplicación de encuestas.

Finalmente quiero agradecer a los transportistas de las diferentes empresas de transporte turístico de la ruta Aeropuerto de Shumba – Chachapoyas por brindarme las facilidades para poder hacer mis encuestas y tomas fotográficas.

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

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 LA TESIS



UNTRM

REGLAMENTO GENERAL

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

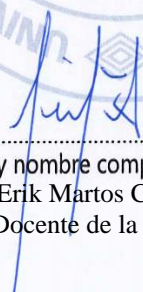
ANEXO 3-K

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 Satisfacción del Turista con el Servicio de Transporte Turístico en la Ruta Aeropuerto de Shumba - Chachapoyas; Amazonas, 2019", del egresado Franca Montoya Chaponón de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas Escuela Profesional de Administración en Turismo 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, 12 de enero del 2021


Firma y nombre completo del Asesor
Mg. Erik Martos Collazos Silva
Docente de la UNTRM



JURADO EVALUADOR DE LA TESIS



Dr. RIVER CHÁVEZ SANTOS
PRESIDENTE



Mg. RICARDO RAFAEL ALVA CRUZ
SECRETARIO



Mg. DENNIS BRAYAN BAIQUE TIMANÁ.
VOCAL

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS



UNTRM

REGLAMENTO GENERAL

PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE 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:

"Nivel de Satisfacción del Turista con el Servicio de Transporte Turístico en la Ruta Aeropuerto de Shumba-Chachapoyas; Amazonas, 2019,"

presentada por el estudiante ()/egresado (X) Franca Mantoya Chapañán

de la Escuela Profesional de Administración en Turismo

con correo electrónico institucional solodocumentos@hotmail.com

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

- La citada Tesis tiene 13 % 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 % 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, 06 de Abril del 2021.



[Signature]

SECRETARIO

[Signature]

PRESIDENTE

[Signature]

VOCAL

OBSERVACIONES:

.....
.....

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE LA TESIS



UNTRM

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

ANEXO 3-Q

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

En la ciudad de Chachapoyas, el día 15 de enero del año 2021, siendo las 11:00 horas, el aspirante: Franca Montoya Chapañán, defiende en sesión pública presencial () / a distancia (X) la Tesis titulada: "Nivel de Satisfacción del Turista con el Servicio de Transporte Turístico en la Ruta Aeropuerto de Shumba-Chachapoyas; Amazonas, 2019", teniendo como asesor a Mg. Erick Martos Collazos Silva, para obtener el Título Profesional de Turismo y Administración, a ser otorgado por la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas; ante el Jurado Evaluador, constituido por:

Presidente: Dr. River Chávez Santos
Secretario: Mg. Ricardo Rafael Alva Cruz
Vocal: Mg. Dennis Bryan Baigue Timaná

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 12:00 horas del mismo día y fecha, el Jurado Evaluador concluye el acto de sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional.

[Firma]

SECRETARIO

[Firma]

PRESIDENTE

[Firma]

VOCAL

OBSERVACIONES:

.....
.....

ÍNDICE GENERAL

DATOS DEL ASESOR	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTOS.....	iv
AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS	v
VISTO BUENO DEL ASESOR DE LA TESIS	vi
JURADO EVALUADOR DE LA TESIS.....	vii
CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS.....	viii
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE LA TESIS.....	ix
ÍNDICE GENERAL	x
ÍNDICE DE TABLAS	xii
ÍNDICE DE FIGURAS	xiii
RESUMEN	xv
ABSTRACT.....	xvi
I. INTRODUCCIÓN.....	17
II. MATERIALES Y MÉTODOS	19
2.1. Tipo y nivel de investigación.....	19
2.2. Población y muestra.....	19
III. RESULTADOS.....	22
3.1. Diagnóstico según el análisis del entorno de la ruta turística de aeropuerto de Shumba ciudad de Chachapoyas.....	22
3.2. Identificar y analizar los elementos tangibles en las empresas de transporte turístico de la ruta aeropuerto de Shumba – Chachapoyas, en relación a la satisfacción del turista.	30

3.3. Perfil del turista que visitó la región Amazonas haciendo uso del servicio de transporte turístico terrestre desde el aeropuerto de Shumba a la ciudad de Chachapoyas.....	32
3.4. Identificación y análisis los elementos tangibles en las empresas de transporte turístico de la ruta aeropuerto de Shumba – Chachapoyas, en relación a la satisfacción del turista.	35
IV. DISCUSIÓN.....	66
V. CONCLUSIONES.....	70
VI. RECOMENDACIONES	71
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	72
ANEXOS.....	74

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de variables	20
Tabla 2. Arribo de pasajeros vía el aeropuerto de Shumba en la ciudad de Jaén	23
Tabla 3. Amazonas: Llegada de visitantes al Complejo Arqueológico de Kuélap.....	25
Tabla 4. Directorio de empresas prestadoras de servicios de transporte turístico en la ruta Shumba Chachapoyas	29
Tabla 5. Equipamiento por tipo de vehículo.....	48

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Llegada de turistas internacionales al Perú	24
Figura 2. Procedencia de los turistas que visitan la región Amazonas	26
Figura 3. Satisfacción respecto a los servicios turísticos en Amazonas	26
Figura 4. Satisfacción respecto al servicio de transporte terrestre en Amazonas	27
Figura 5. Satisfacción respecto al servicio de Agencia de viaje en Amazonas	28
Figura 6. Ruta Aeropuerto Shumba ciudad de Jaén a la ciudad de Chachapoyas	30
Figura 7. Diferentes modelos de vehículos que brindan servicio de transporte turístico del aeropuerto de Shumba hacia la ciudad de Chachapoyas.	31
Figura 8. Distribución del tipo de turistas según la procedencia	32
Figura 9. Distribución de los turistas según género.....	32
Figura 10. Distribución de los turistas de acuerdo a la edad promedio en años	33
Figura 11. Distribución por grupo de viaje de los turistas que hacen uso del servicio de transporte turístico terrestre Shumba a Chachapoyas.....	34
Figura 12. Comodidad de los asientos	35
Figura 13. Limpieza de la unidad móvil	36
Figura 14. Puntualidad del Servicio.....	36
Figura 15. Prestación personal del servicio	37
Figura 16. Apreciación del funcionamiento del aire acondicionado	38
Figura 17. Apreciación del funcionamiento de la calefacción.....	38
Figura 18. Apreciación del funcionamiento de la unidad móvil durante el viaje.....	39
Figura 19. Apreciación sobre si la unidad móvil cuenta con dispensador desinfectante de manos	40
Figura 20. Apreciación sobre el box lunch que le proveyó la empresa durante el viaje	40

Figura 21. Apreciación sobre la provisión de agua de parte de la empresa durante el viaje	41
Figura 22. Apreciación respecto a la música que se pone a bordo durante el viaje	42
Figura 23. Apreciación respecto a la proyección de películas y reportajes bordo durante el viaje.....	42
Figura 24. Apreciación respecto a la seguridad a bordo del vehículo durante el viaje ..	43
Figura 25. Apreciación respecto a la atención personalizada por parte del chofer y los tripulantes a bordo	44
Figura 26. Confianza en las habilidades del conductor	44
Figura 27. Apreciación respecto a las paradas realizadas durante el viaje	45
Figura 28. Distribución interna de la unidad vehicular Sprinter.....	55
Figura 29. Distribución externa de la unidad vehicular Sprinter	55

RESUMEN

Uno de los elementos importantes en el desarrollo de la actividad turística lo constituyen los medios de transporte, por tanto, estos deben reunir condiciones de seguridad, higiene y confort, esto debido a que el segmento turístico es uno de los más importantes, por ello en la investigación realizada en la ruta turística de Chachapoyas hacia el Aeropuerto de Shumba en la ciudad de Jaén elaborado durante el año 2019 se determinó el nivel de satisfacción de los turistas que hacen uso de este importante servicio, para ello se utilizó el método cualitativo descriptivo y de corte transversal, como instrumentos de recojo de información se aplicaron cuestionarios semi estructurados y observación de documentos. Dentro de los resultados se realizó un diagnóstico de la ruta, se identificó y se conoció el perfil del turista que visita Amazonas a través del aeropuerto de Shumba, así mismo se hizo el análisis de los elementos tangibles e intangibles del servicio de transporte turístico de la ruta aeropuerto de Shumba de la ciudad de Jaén hacia la ciudad de Chachapoyas y finalmente se plantearon estrategias para mejorar el servicio. Como conclusiones se determinó que la satisfacción del turista con los elementos tangibles es buena y con los elementos intangibles es mala por lo que se recomienda la mejora del servicio en este aspecto.

Palabras clave: Satisfacción, servicio y transporte turístico.

ABSTRACT

One of the important elements in the development of tourist activity is the means of transport, therefore, these must meet conditions of safety, hygiene and comfort, these due to the fact that the tourist segment is one of the most important, therefore In the investigation carried out on the tourist route from Chachapoyas to the Shumba Airport in the city of Jaén, carried out during the year 2019, the level of satisfaction of tourists who make use of this important service was determined, for which the descriptive qualitative method was used. and cross-sectional, as instruments for collecting information, semi-structured questionnaires and document observation were applied. Among the results, a diagnosis of the route was made, the profile of the tourist who visits Amazonas through the Shumba airport was identified and known, as well as the analysis of the tangible and intangible elements of the tourist transport service of the Amazon. Shumba airport route from the city of Jaén to the city of Chachapoyas and finally strategies were proposed to improve the service. As conclusions, it was determined that the satisfaction of the tourist with the tangible elements is good and with the intangible elements it is bad, so the improvement of the service in this aspect is recommended.

Keywords: Satisfaction, service and tourist transport.

I. INTRODUCCIÓN

Históricamente la relación turismo-transporte parte desde el siglo XIX cuando los ferrocarriles surgen como medio de transporte básicamente en Europa y Estados Unidos, los cuales eran utilizados para asistir a los museos y visitar los monumentos por razones de esparcimiento, recreación. Seguidamente, surgen los primeros vehículos de combustión interna como medio de desplazamiento y se convierten en el transcurrir del tiempo en uno de los transportes con características turísticas por excelencia, puesto que es un medio de transporte no regular, es decir, no tiene ni horario, ni ruta establecida si el mismo no pertenece a ninguna línea de transporte en particular (López, 2019).

El turismo está presente en distintas actividades económicas, propulsor del desarrollo de localidades y países, ofrece a los viajeros distintos tipos de turismo y también distintas actividades para cada tipo. En el Perú la oferta turística es variada por los numerosos atractivos naturales y culturales con los que cuenta. (Pinares Y Tintaya, 2018) por otro lado si bien la tasa de crecimiento de turistas no es exponencial, es vital buscar los medios que permitan escalar posiciones sin poner en riesgo los atractivos turísticos y su entorno. Machu Picchu es el destino por el que más turistas visitan el país; sin embargo, uno de los factores más desafiantes es el de transporte. Puntos, como: vías e infraestructura, medios de transporte, costos y servicio brindado, son materia de debate. Es por eso por lo que se considera a la ampliación del sistema de transporte como la opción más eficiente; y que ha de generar un impacto positivo en el turismo.

El turismo en la región Amazonas, en los últimos años ha venido creciendo y desarrollándose de forma exponencial, convirtiéndose en uno de los principales destinos turísticos del norte del país, teniendo como su principal icono turístico al complejo arqueológico de Kuélap, que con la implementación del teleférico este crecimiento ha sido aún mayor. Para llegar a la región Amazonas existen diversas rutas a través del transporte aéreo y terrestre; sin embargo, el transporte aéreo a la capital de la región Amazonas es muy esporádico debido a que hasta hace poco no existían vuelos comerciales; por lo que la ruta más adecuada era a través de las ciudades más cercanas; siendo la mejor alternativa a través del aeropuerto de Shumba en la ciudad de Jaén.

El traslado del aeropuerto de Shumba hasta la ciudad de Chachapoyas se realiza en transporte terrestre, en un promedio de tiempo aproximado de tres horas. Por lo que los turistas que realizan esta ruta deben de estar entretenidos a fin de hacer de su viaje más corto y placentero.

La tesis titulada nivel de satisfacción del turista con el servicio de transporte turístico en la ruta aeropuerto de Shumba - Chachapoyas; Amazonas 2019. Tiene como objetivo general: Determinar el nivel de satisfacción del turista con el servicio de transporte turístico en la ruta aeropuerto de Shumba - Chachapoyas; Amazonas 2019. Para lo cual tuvo como base los antecedentes a Lucero (2015) quien en su investigación realizada en la ciudad de Cuenca pone de manifiesto que la creación de nuevos proyectos de transporte turístico terrestre han sido evidentes en la ciudad, uno de ellos y que ha tenido mucho éxito es el autobús panorámico de dos pisos, pues se puede observar durante su recorrido la belleza de la ciudad además el servicio que brinda, le han permitido posicionarse como uno de los preferidos por todas las personas, ya sean cuencanos o personas que lo visitan. Por su parte Quispe (2017) manifiesta que el nivel de satisfacción del turista se mide según los elementos tangibles e intangibles del servicio de transporte los cuales abarcan elementos tangibles como, 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 y elementos intangibles como: seguridad a bordo del transporte, atención personalizada y confianza en las habilidades del piloto.

El tipo de investigación que se ha utilizado en la tesis es descriptivo cuyo propósito fue medir el nivel de satisfacción del turista después de haber tomado los servicios de las empresas de transporte turístico en la ruta Shumba – Chachapoyas. El diseño empleado es transversal no experimental teniendo como técnica de estudio a las encuestas cuyo instrumento fue el cuestionario semiestructurado, el mismo que fue aplicado a una muestra de 135 turistas dentro de ellos fueron nacionales y extranjeros. Los resultados están presentados en tablas y figuras donde se refleja indicadores relacionados al nivel de satisfacción con elementos tangibles e intangibles, concluyendo que el nivel de satisfacción de los turistas de la ruta Shumba Chachapoyas es regular.

II. MATERIALES Y MÉTODOS

2.1. Tipo y nivel de investigación

El trabajo de investigación es de tipo cualitativo, su propósito es medir el nivel de satisfacción del turista después de haber tomado los servicios de las empresas de transporte turístico en la ruta Shumba - Chachapoyas. El nivel de investigación es descriptivo.

Diseño de la Investigación

El diseño de la investigación es descriptivo transversal no experimental y tendrá el siguiente esquema:

N ————— O

Donde:

n = Muestra.

O= Información relevante a la situación actual.

2.2. Población y muestra.

La población (N) estuvo conformada por 401 turistas que tomaron los servicios de transporte turístico de las diferentes empresas en el lapso de tiempo de tres meses abril, mayo y junio del año 2019. La muestra (n) se han determinado con un margen de confianza de 95.5% y 7% de margen de error.

$$n = \frac{\sigma^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{E^2 (N-1) + \sigma^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

n = Tamaño de muestra a calcular

N = Universo o población total 401 pasajeros estimado de la forma siguiente:

σ = Nivel de confianza (95%)

p = 50%

q = 50%

E = Margen de error 7%

Reemplazando datos en la fórmula se tiene:

n= 136 turistas

Con un margen de confianza de 95% y un margen de error ± 7 se determinó que el tamaño de muestra es de 136 pasajeros dentro de ellos turistas nacionales y extranjeros los cuales tomaron el servicio de transporte turístico de la ruta.

Técnicas de recolección de datos.

La técnica desarrollada para la recolección de datos fue la encuesta, el instrumento fue el cuestionario. Se aplicó el cuestionario a los turistas que utilizaron el servicio de transporte turístico Shumba - Chachapoyas; además se utilizó el método aleatorio, porque cada turista utilizó el transporte considerado elegible.

Variables de Estudio

Variable 1: Satisfacción del turista

Variable 2: Transporte turístico

Tabla 1. Operacionalización de variables

Var.	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Técnicas e instrumentos
Satisfacción del turista	Según Oliver & Swan (1989) "Relación entre los sacrificios y recompensas que el turista espera en términos de tiempo, costo o esfuerzo y valor recibido."	Estado o grado de la satisfacción de las expectativas del turista.	D1. Comodidad. D2. Limpieza D3. Puntualidad.	% de turistas que perciben comodidad % de turistas que perciben limpieza % de turistas que perciben puntualidad.	Las encuestas y los cuestionarios.

Transporte turístico	Según Mincetur (2007). “Es todo aquel prestador de servicio turístico legalmente constituido que brinda a los turistas nacionales e internacionales, desplazamiento dentro o fuera del país.	Traslado voluntario de turistas de un punto a otro.	Elementos tangibles D4.Presentación personal. D5. Micrófono. D6.Aire acondicionado. D7. Calefacción. D8.Operación y mantenimiento. D9. Botella de agua. D10. Gel de manos. D11. Box lunch Elementos intangibles 12. Seguridad. D13. Atención personalizada. D14. Confianza.	% de turistas que perciben la presentación del personal. % de turistas que perciben el estado del micrófono % de turistas que perciben el estado del aire % de turistas que perciben la operación y el mantenimiento % de turistas que perciben una botella de agua % de turistas que perciben gel de manos % de turistas que perciben el box lunch de la empresa % de turistas que sienten seguridad durante el viaje % de turistas que valoran la atención personalizada % de turistas que perciben confianza.	Las encuestas y los cuestionarios.
----------------------	--	---	--	---	------------------------------------

III. RESULTADOS

3.1. Diagnóstico según el análisis del entorno de la ruta turística de aeropuerto de Shumba ciudad de Chachapoyas.

El viaje por bus desde Aeropuerto de Shumba - Jaén hasta la ciudad de Chachapoyas es muy agradable y relajante. Existen muchas empresas serias que realizan esta ruta y que cuentan con autobuses en excelente estado y conducidos por expertos choferes. Si bien el tiempo de viaje varía de una empresa a otra, de las condiciones de la pista, del tráfico y de las condiciones climáticas, gracias a la disponibilidad de opciones en la ruta de Aeropuerto de Shumba - Jaén a Chachapoyas se puede reducir la incertidumbre y crear comodidad a todos los viajeros.

Aeropuerto de Shumba

El Aeropuerto de Jaén (IATA: JAE, OACI: SPJE) también conocido como Aeropuerto de Shumba es un aeropuerto peruano ubicado en el Distrito de Bellavista (Jaén) a 17 km de la ciudad de Jaén, en el departamento de Cajamarca. Inició sus operaciones el 28 de febrero de 1995. El 13 de julio de 2016, se concluye las obras de acondicionamiento del aeropuerto. El 30 de septiembre del mismo año la Aerolínea Latam Perú, inició sus operaciones siendo la primera en realizar vuelos comerciales desde y hacia Lima.

El aeropuerto funciona desde las 10:00 UTC hasta las 21:00 UTC y cuenta con 3 operaciones diarias regulares; 15 frecuencias semanales (2 vuelos diarios y los viernes 3) a cargo de la Aerolínea LATAM Perú, y 7 frecuencias semanales de la aerolínea Viva Air Perú (1 vuelo diario). Posee equipos de medición meteorológica y de comunicaciones, además cuenta con tres posiciones de estacionamiento. La plataforma es de material de concreto y tiene capacidad para recibir hasta aviones tipo Boeing 737 ó Airbus 320.

El Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC) de Perú destacó que la inversión que ejecutará en el tercer grupo de aeropuertos a modernizar mediante la ventana de Iniciativas Privadas, será de US\$600 millones. El atractivo del aeropuerto de Jaén está en la alta demanda turística de viajes a Chachapoyas (Amazonas) para visitar los Sarcófagos de Carajía y la Fortaleza de Kuélap; además de la actividad económica cafetera.

Tabla 2. Arribo de pasajeros vía el aeropuerto de Shumba en la ciudad de Jaén

	2018			2019		
	Doméstico	Internacional	Total	Doméstico	Internacional	Total
Enero	12 351	0	12 351	26 252	0	26 252
Febrero	10 639	0	10 639	23 564	0	23 564
Marzo	11 293	0	11 293	22 780	0	22 780
Abril	10 332	0	10 332	21 976	0	21 976
Mayo	11 606	0	11 606	25 594	0	25 594
Junio	10 115	0	10 115	21 315	0	21 315
Julio	14 974	0	14 974	23 356	0	23 356
Agosto	15 891	0	15 891	25 598	0	25 598
Septiembre	14 186	0	14 186	22 159	0	22 159
Octubre	16 647	0	16 647	23 162	0	23 162
Noviembre	16 988	0	16 988	22 352	0	22 352
Diciembre	23 085	0	23 085	25 564	0	25 564
Total	168 107	0	168 107	283 672	0	283 672

Nota: Doméstico: Llegadas y salidas de pasajeros en vuelos domésticos; Internacional: Llegadas y salidas de pasajeros en vuelos internacionales.
 2020 Cifra preliminar
 FUENTE: CORPAC/Área de Planeamiento y Proyectos/Estadísticas
 ELABORACIÓN: MINCETUR/VMT/DGIETA
 Con información disponible al 17 de agosto del 2020

Como se aprecia en la tabla el año 2019 ingresaron por el aeropuerto de Shumba en la ciudad de Jaén un total de 283 672 pasajeros de los cuales. Según los informes realizados por la Cámara de Comercio de la Región Amazonas, el 40% de pasajeros que ingresan de Lima vía el aeropuerto de Shumba tienen como destino la ciudad de Chachapoyas u otra ciudad de la región Amazonas, por lo que la demanda de servicio de transporte terrestre desde este punto a cualquier punto de la región Amazonas es elevada. Por su parte se debe destacar que los pasajeros que llegan hasta Jaén no todos son turistas.

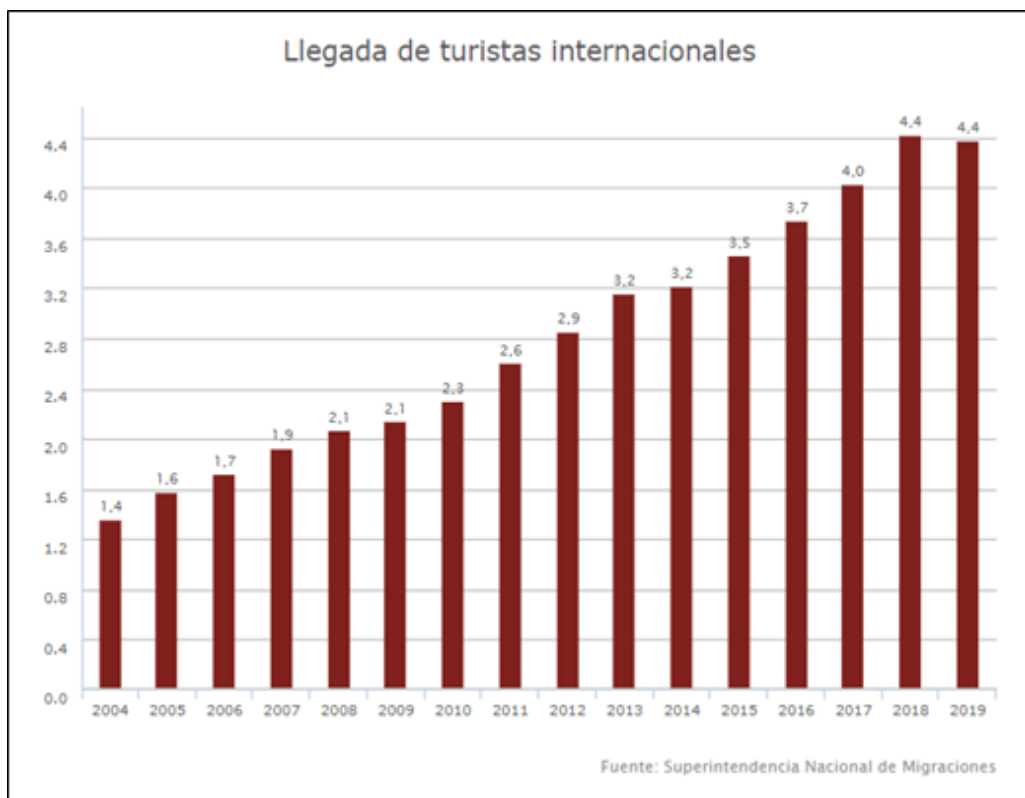


Figura 1. Llegada de turistas internacionales al Perú

Como se aprecia en la figura la tendencia del turismo en el Perú es creciente, según los datos proporcionados por Mincetur el año 2019 llegaron al Perú 4'400 000 turistas. Si apreciamos la cifra respecto al año anterior permanece igual, sin embargo, en el 2017 llegaron al Perú 4' 000 000 de turistas, lo que indica que la tasa de crecimiento es de 10 % respecto al año anterior.

Por otro lado, para analizar la llegada de turistas a la región Amazonas se tuvo en cuenta los visitantes del complejo Arqueológico de Kuélap, ya que este es el principal atractivo turístico de la región, según los datos recuperados de Iperú Amazonas, del total de turistas que visitan Amazonas 87 % de los visitantes tuvo como destino el complejo arqueológico y según se aprecia en la tabla el total de visitantes el año 2019 fueron de 176 017 turistas extranjeros y turistas nacionales 86 457 lo que hace un total de 104 074 turistas. Sin embargo, si comparamos respecto al año anterior podemos observar una baja porcentual de 5.4 %.

Tabla 3. Amazonas: Llegada de visitantes al Complejo Arqueológico de Kuélap

	2018			2019		
	Nacional	Extranjero	Total	Naciona 1	Extranjero	Total
Enero	10 885	1 448	12 333	8 928	1 328	10 256
Febrero	8 191	1 670	9 861	6 441	1 441	7 882
Marzo	7 079	1 558	8 637	3 087	1 025	4 112
Abril	3 492	1 161	4 653	4 997	1 536	6 533
Mayo	4 636	1 306	5 942	4 255	1 142	5 397
Junio	4 860	1 376	6 236	4 372	1 353	5 725
Julio	11 051	2 214	13 265	10 729	2 620	13 349
Agosto	14 058	2 192	16 250	11 324	1 851	13 175
Septiembre	6 208	1 287	7 495	6 806	1 329	8 135
Octubre	7 305	1 525	8 830	8 683	1 626	10 309
Noviembre	8 522	1 613	10 135	11 160	1 355	12 515
Diciembre	5 374	1 057	6 431	5 675	1 011	6 686
Total	91 661	18 407	110 068	86 457	17 617	104 074

Nota: El Complejo Arqueológico de Kuélap es conocido también como: "Fortaleza de Kuélap".

2019 Cifra preliminar

FUENTE: Ministerio de Cultura - Dirección Desconcentrada de Cultura de Amazonas

Elaboración: Mincetur/Vmt/Dgieta-Diaita

¿De dónde vienen los turistas peruanos? – Macrorregiones

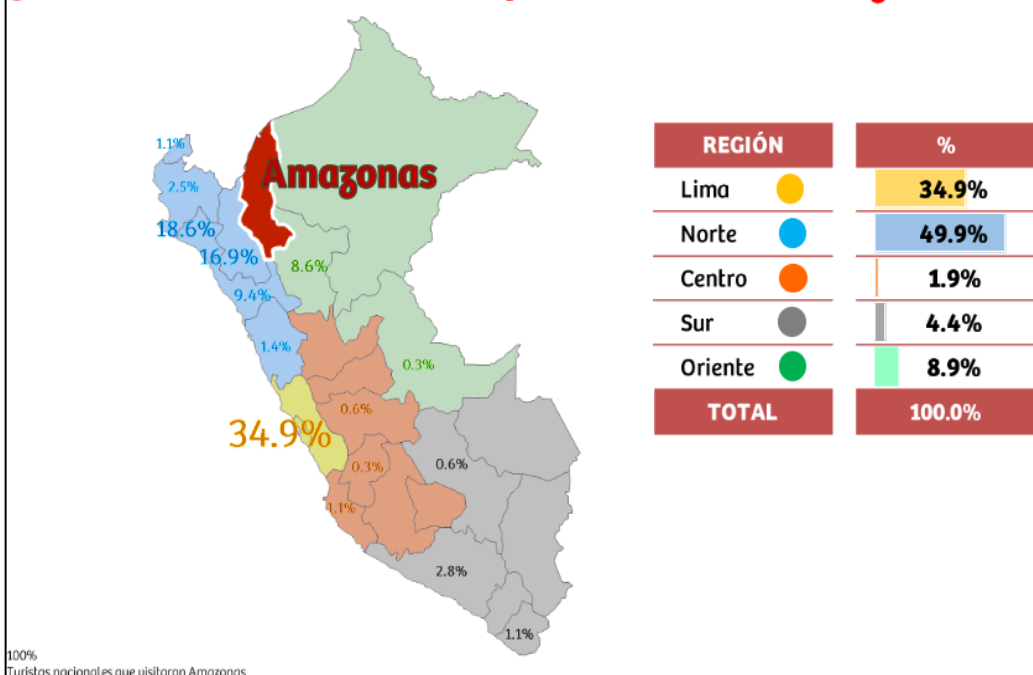


Figura 2. Procedencia de los turistas que visitan la región Amazonas

Como muestra la figura la mayoría de turistas que visita Amazonas son de las regiones del norte del país como dentro de ellos las regiones de Cajamarca, Lambayeque y La Libertad seguido de la Región Lima, y este último tiene como puerta de entrada el aeropuerto de Shumba en la ciudad de Jaén.



Figura 3. Satisfacción respecto a los servicios turísticos en Amazonas

Como se aprecia en la figura la satisfacción respecto a los servicios en la región Amazonas es alta ya que los principales servicios han sido evaluados con un porcentaje superior al 90 %, y en lo que respecta al servicio de transporte terrestre este a sido evaluado con un 91 % y las agencias de viaje y turismo con un 57 %. De esto se deduce que en cuanto al servicio de transporte turístico de las agencias de viaje o tour operadoras se debe de mejorar.



Figura 4. Satisfacción respecto al servicio de transporte terrestre en Amazonas

Como se muestra en la figura se hizo una evaluación para medir la satisfacción de los turistas respecto al servicio de transporte terrestre interprovincial, donde se evaluaron aspectos como el precio, la seguridad durante el viaje, la forma de manejo, el estado del vehículo, la atención y el servicio del personal, la comodidad al interior del vehículo, la limpieza al interior del vehículo y la puntualidad. En este punto también se puede considerar que el servicio de transporte terrestre interprovincial es bueno, ya que los puntajes asignados en la evaluación son mayores a 70 puntos siendo el más sobresaliente el precio del servicio y el de menos puntuación la puntualidad. Sin embargo, se recomienda seguir mejorando a fin de llegar a cumplir estándares de calidad y expectativas de los clientes.



Figura 5. Satisfacción respecto al servicio de Agencia de viaje en Amazonas

Otro de los aspectos evaluados por Mincetur fue la satisfacción respecto al servicio que brindan las agencias de viaje de la región Amazonas, para lo cual se tuvo criterios de evaluación como es el servicio de guiado, la información brindada, la relación con el precio pagado por el servicio, el cumplimiento con el contrato, y la atención y servicio del personal. En estos aspectos se podría decir que la región Amazonas está brindando un buen servicio ya que la puntuación sobre pasa los 80 puntos, siendo el mejor evaluado el servicio de guías y el más bajo la atención y servicio del personal, en esta parte hace referencia al personal que labora como administrativo en la agencia. Sin embargo, se debe de mejorar el servicio ya que para alcanzar la calidad se recomienda la mejora continua.

Servicio de Operadoras Turísticas que brindan el servicio de transporte de turistas desde el aeropuerto de Shumba en la ciudad de Jaén hasta la ciudad de Chachapoyas y viceversa.

Tabla 4. Directorio de empresas prestadoras de servicios de transporte turístico en la ruta Shumba Chachapoyas

NOMBRE COMERCIAL	REPRESENTANTE LEGAL	DIRECCION DEL ESTABLECIMIENTO Y/O CONTACTO	N°	MOVIL	E-MAIL	PAGINA WEB	RED SOCIAL
KUELAP & ADVENTURE	Edilberto Yoplac Chappa	Psje. Santa Lucia	177	941441442	info@kuelapadventure.com	www.kuelapadventure.com	face, instagram: kuelap adventure
VILAYA TOURS	Robert J. Frederick Dover	Jr. La Merced	1096	941708798	info@vilayatours.com	www.vilayatours.com	face, instagram: vilaya tours
ÑUÑURCO TRAVELLERS TOUR OPERADOR	Eusebio Manuel Cotrina Vilca	Jr. Ortiz Arrieta	186	972609932	reservas@kuelaptravellers.com	nunurcochachapoyas@hotmail.com / www.kuelaptravellers.com	face, instagram: ñuñurco travellers
TURISMO EXPLORER	Llaja Soplín José Mercedes	Jr. Ayacucho	734	975819867	contacto@turismoexplorerperu.com	www.turismoexplorerperu.com	face, instagram: turismo explorer
YALAPE ADVENTURE	Wilman Santillán Chávez	Jr. La Merced	295	973752436 / 986064292	yalapeadventure@gmail.com / informes@yalape.com.pe	www.yalape.com.pe	face / instagram / tripadvisor / twitter (yalape adventure)
CHACHAPOYAS EXPEDITION	German Carranza Rolando Aquiles	Jr. Ortiz Arrieta	530	941978382	info@chachapoyasexpedition.com	www.chachapoyasexpedition.com	face, instagram: chachapoyas expedition
EAGLE TOURS	Jiménez Mendoza Nancy	Jr. Ortiz Arrieta	520	930625232	info@eagletoursperu.com	www.eagletoursperu.com	face, instagram: eagle tours
SANTA MARIA TRAVEL TOURS	Kely Paola Peláez Meléndez	Jr. Ayacucho	924	982180371 / 943162707	santamariatraveltours@hotmail.com	www.trekkingkuelap.com	face, instagram: santa maria travel
VIAJES CHACHAPOYAS	Tito Ilizarbe Segura	Jr. Amazonas	1111	997337705 / 973979771	operaciones@viajeschachapoyas.com	www.viajeschachapoyas.com	face: viajes chachapoyas
VIA KUELAP	Tapia Villafrancia Erick.	Jr. Amazonas	730	957818970	viakuelap@gmail.com	www.viakuelap.com	face, instagram: via kuelap
AGENCIA DE TURISMO CALANDRIA'S	Elvia Huamán Gormas	Jr. Arequipa	294	987414241 / 940417270	info@tourcalandrias.com	www.tourcalandrias.com	

Descripción de la ruta

La ruta por carretera desde Jaén a Chachapoyas, comprende una distancia de 193 Km y la duración aproximada del viaje de 3h 40 min. La trayectoria es seguir la carretera que conduce hacia la costa del país hasta llegar a la carretera Fernando Belaunde Terry o carretera Marginal de la Selva. En el sector Chamaya se voltea al lado izquierdo hacia la ruta que lleva a la ciudad de Bagua Grande, prosiguiendo esta hasta la localidad de Pedro Ruiz; desde este punto se coge una variante a la mano derecha que conduce a la ciudad de Chachapoyas. Durante el trayecto se puede experimentar el paso por diferentes micro climas y paisajes donde se observa vegetación propia de la selva baja, bosques secos y al llegar a la ciudad de Chachapoyas vegetación alto andina.

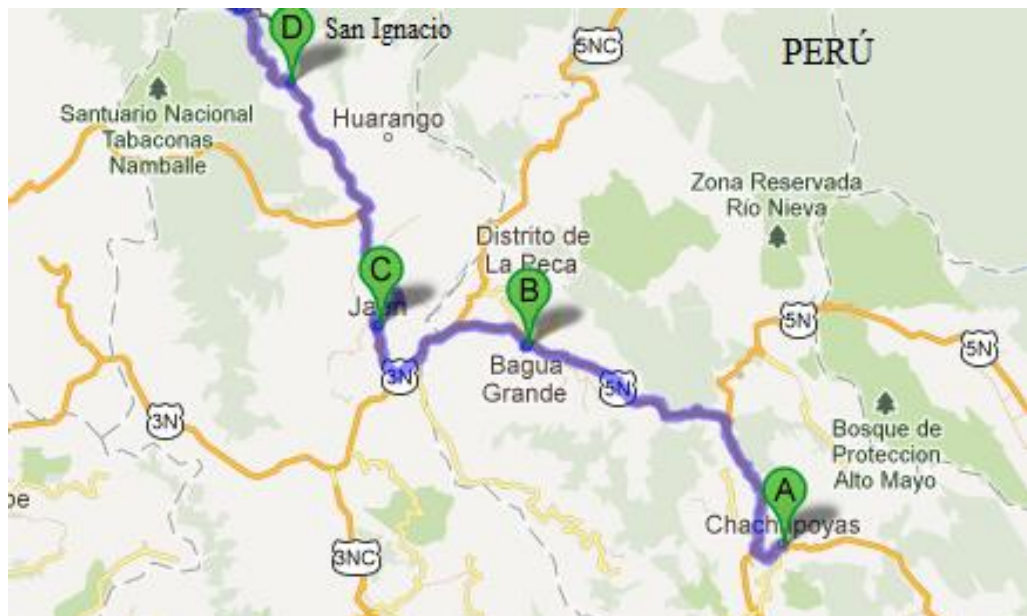


Figura 6. Ruta Aeropuerto Shumba ciudad de Jaén a la ciudad de Chachapoyas

3.2. Identificar y analizar los elementos tangibles en las empresas de transporte turístico de la ruta aeropuerto de Shumba – Chachapoyas, en relación a la satisfacción del turista.

Descripción del servicio

El servicio de transporte de turistas desde el aeropuerto de Shumba Jaén hasta la ciudad de Chachapoyas se realiza en van y mini van de 15, 18 y 22 pasajeros, estos vehículos son apropiados para el traslado de personas, la marca de los autobuses es de la empresa Mercedes y el modelo es Sprinter. Los vehículos cuentan con asientos semi reclinables, aire acondicionado, televisión y música a

bordo. El servicio incluye paradas para tomar los respectivos alimentos si es en la mañana el desayuno y si es en la tarde almuerzo o cena; el cual es un costo adicional al pasajero. Los operadores del vehículo es un chofer que en algunos casos hace de guía turístico y en otros casos se adiciona una persona propia para el guiado o tour conductor.

Modelo de vehículos que brindan el servicio

Marca y modelo: Mercedes-Benz Sprinter y hyundai h1

Tipo de vehículo: van, mini van y mini bus

Nº de asientos: 8, 15 y 22 pasajeros

Tipo de asiento: Tapizados de cuero

Nº de tripulantes: 01 Tour conductor

Nº de choferes: 01 chofer

Características interiores: aire acondicionado, calefacción, música a gusto, reportajes, información turística.

Servicios adicionales: servicio de recojo en su hospedaje del turista.

Otros servicios pagados: Servicio de alimentación en la ruta

Precio del servicio: 50 soles.

Tiempo de ruta: 3 a 4 horas



Figura 7. Diferentes modelos de vehículos que brindan servicio de transporte turístico del aeropuerto de Shumba hacia la ciudad de Chachapoyas.

3.3. Perfil del turista que visitó la región Amazonas haciendo uso del servicio de transporte turístico terrestre desde el aeropuerto de Shumba a la ciudad de Chachapoyas

Tipo de turistas de acuerdo a la procedencia



Figura 8. Distribución del tipo de turistas según la procedencia

Como se aprecia en la figura de acuerdo a la procedencia del total de turistas que hicieron uso del servicio de transporte terrestre desde el aeropuerto de Shumba Jaén hacia la ciudad de Chachapoyas el 83 % son turistas nacionales y el 17 % son turistas extranjeros. Sabiendo que los turistas extranjeros en su mayoría son de condición física altos, se hace necesario que el tipo de vehículo de transporte sea de techo alto y con asientos amplios y cómodos.



Figura 9. Distribución de los turistas según género

Como se aprecia en la figura del total de turistas que hicieron uso del servicio de transporte turístico terrestre desde el aeropuerto de Shumba en la ciudad de Jaén hacia la ciudad de Chachapoyas, el 68% pertenecieron al género masculino y el 32 % pertenecieron al género femenino. Si se tiene en cuenta el género se debe rescatar que el más representativo es el género masculino, sin embargo, este género no es muy exigente sin embargo se debe de mejorar el servicio en el género femenino también.

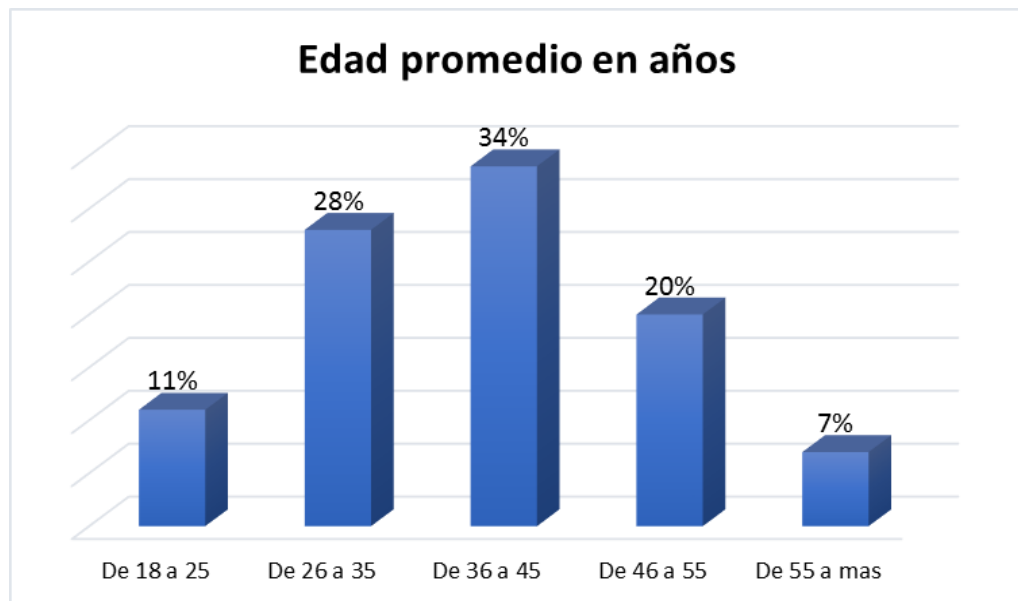


Figura 10. Distribución de los turistas de acuerdo a la edad promedio en años

Como se puede apreciar en la figura del total de turistas que hicieron uso del servicio de transporte turístico terrestre desde el aeropuerto de Shumba en la ciudad de Jaén hacia la ciudad de Chachapoyas encuestados, el 34 % oscilan entre las edades de 36 a 45 años, el 28 % oscila entre los 26 a 35 años, e 20 % tiene en promedio entre 46 a 55 años de edad, el 11 % tienen entre 18 a 25 años y el 7 % tienen más de 55 años de edad. De lo apreciado se deduce que los turistas son relativamente jóvenes por ende se asume que son resistentes a los viajes; sin embargo, debido a que la ruta es larga también se recomienda mejorar la comodidad en los vehículos de transporte terrestre.

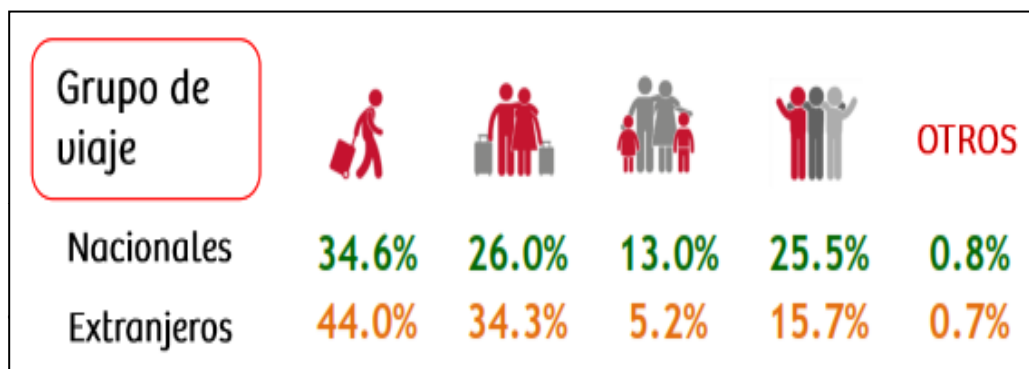


Figura 11. Distribución por grupo de viaje de los turistas que hacen uso del servicio de transporte turístico terrestre Shumba a Chachapoyas

Como se puede apreciar en la figura del total de turistas que hicieron uso del servicio de transporte turístico terrestre desde el aeropuerto de Shumba en la ciudad de Jaén hacia la ciudad de Chachapoyas, para los turistas nacionales, el 34 % viaja solo, el 26 % viaja solo con su pareja, el 25 % viaja con otros amigos, el 13 % viaja en compañía de su familia es decir pareja e hijos; existe otros que no especificaron con quienes viajan, pero son en una cantidad no representativa. Para el caso de los turistas extranjeros el 44 % viaja solo, el 34 % viaja en compañía de su pareja, el 15 % en compañía de amigos y el 5 % viaja con s pareja e hijos; por otro lado, al igual que el caso anterior un grupo reducido no especifico en compañía de quien viajaba. De lo expresado se infiere que existe un gran porcentaje de turistas que viajan acompañados de familiares o amigos por lo que se hace necesario que los vehículos cuenten con varios asientos disponibles.

3.4. Identificación y análisis los elementos tangibles en las empresas de transporte turístico de la ruta aeropuerto de Shumba – Chachapoyas, en relación a la satisfacción del turista

Evaluación del Nivel de satisfacción de los turistas en función de los elementos tangibles de los vehículos que brindan el servicio de transporte turístico desde el aeropuerto de Shumba Jaén hasta la ciudad de Chachapoyas

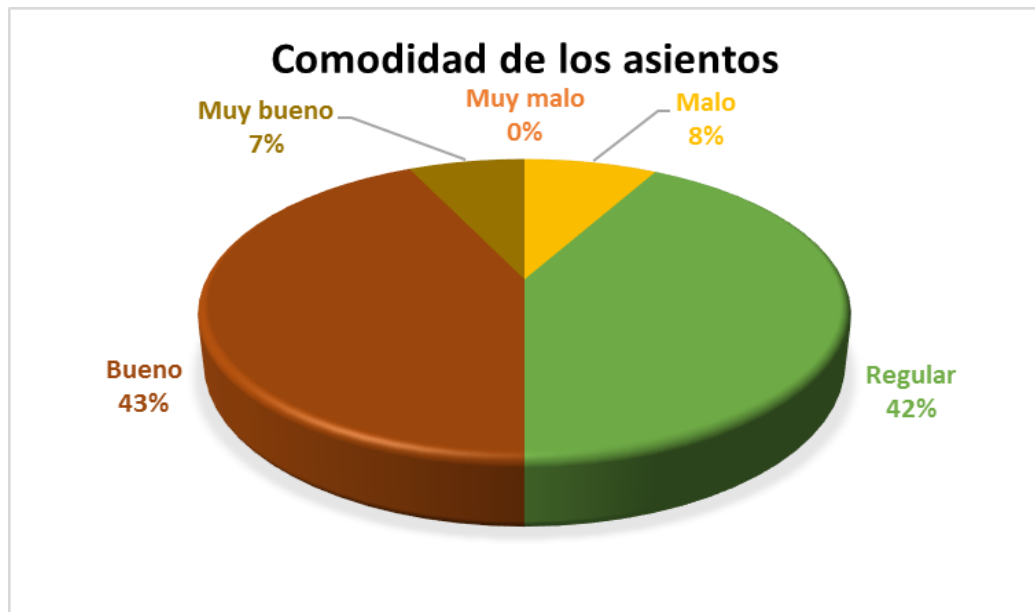


Figura 12. Comodidad de los asientos

Como se aprecia en la figura del total de turistas que hicieron uso del servicio de transporte turístico del aeropuerto de Shumba de la ciudad de Jaén hacia Chachapoyas, el 43% opinó que los asientos son cómodos y buenos, para el 42% es regular, para el 8% es malo y para el 7% es muy bueno. Lo que se puede deducir de esto es que si bien es cierto que existe una buena evaluación para este elemento del transporte se debe de mejorar ya que existe un gran porcentaje que opinó regular y si no se mejora se puede caer a la opinión de malo, más aún cuando este elemento con el constante uso se va desgastando los tapices y cojines.

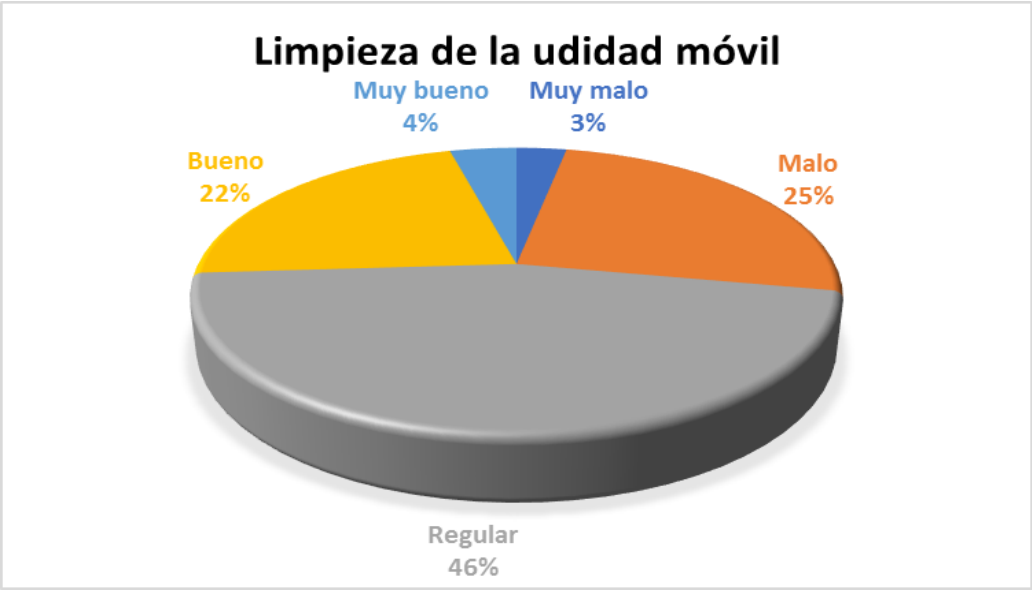


Figura 13. Limpieza de la unidad móvil

Como se aprecia en la figura del total de turistas que hicieron uso del servicio de transporte turístico del aeropuerto de Shumba de la ciudad de Jaén hacia la ciudad de Chachapoyas, el 46 % evaluaron que la limpieza del vehículo o unidad móvil es regular, para un 25 % la limpieza del vehículo es malo, para el 22 % la limpieza de la unidad móvil es bueno, para un 4 % la limpieza del vehículo es muy bueno y para un 3 % la limpieza del vehículo es muy malo. Cabe destacar que la evaluación se hizo a los turistas que vinieron de Shumba Jaén y los vehículos parten de la ciudad de Chachapoyas en la ida por lo que en el trayecto se ensucia el vehículo y muchos no realizan la respectiva limpieza del vehículo al llegar al aeropuerto de Shumba Jaén.



Figura 14. Puntualidad del servicio

Como se aprecia en la figura del total de turistas que hicieron uso del servicio de transporte turístico del aeropuerto de Shumba de la ciudad de Jaén hacia la ciudad de Chachapoyas, el 42 % opinaron que el servicio es puntual es bueno en cuanto a la puntualidad, para el 32 % es regular el servicio en cuanto a la puntualidad, para el 15 % es malo el servicio en cuanto a la puntualidad y para un 11 % es muy bueno el servicio en cuanto a la puntualidad. Por lo que se puede apreciar se sugiere que se continúe mejorando el servicio en cuanto a puntualidad debido a que existe un gran porcentaje que opina que el servicio es regular en la puntualidad.



Figura 15. Prestación personal del servicio

Como se aprecia en la figura sobre la evaluación de la prestación personal del servicio por parte de los turistas que hicieron uso del servicio de transporte turístico del aeropuerto de Shumba de la ciudad de Jaén hacia la ciudad de Chachapoyas, para un 59 % la prestación personal del servicio es regular, para un 21 % es mala, para un 17 % es buena y para un 3 % es muy mala, de lo que se deduce que por ser un vehículo que transporta entre 12 a 22 pasajeros y solamente tienen 2 tripulantes a bordo es que la prestación no se hace personalizada, reflejándose esta en la respuesta de parte de los turistas.

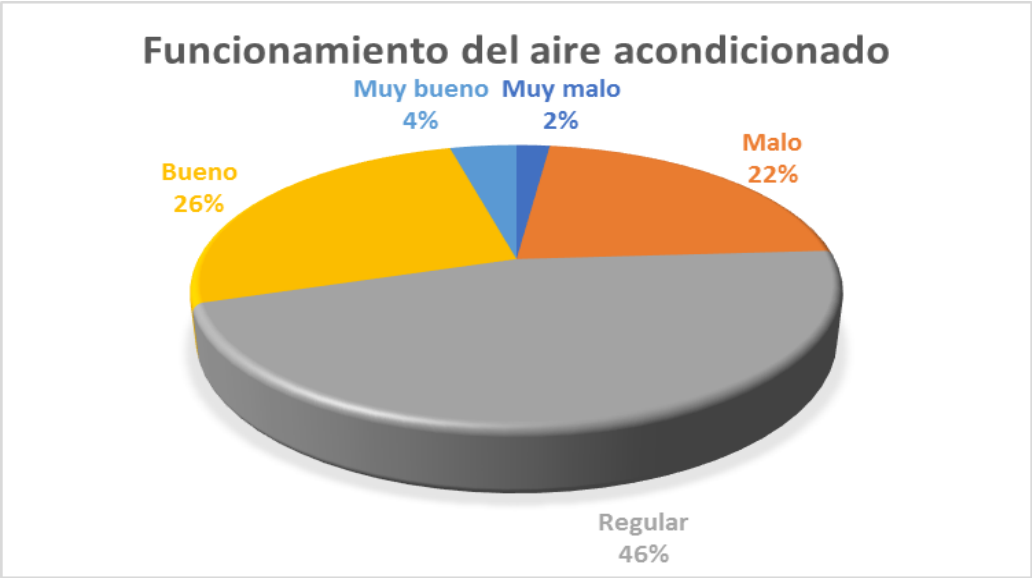


Figura 16. Apreciación del funcionamiento del aire acondicionado

Con respecto a la apreciación del funcionamiento del aire acondicionado se tiene que el total de turistas que hizo uso del servicio de transporte turístico del aeropuerto de Shumba de la ciudad de Jaén hacia la ciudad de Chachapoyas, opinaron de la siguiente manera: para un 46 % el aire acondicionado de los vehículos es regular, para un 26 % es bueno, para un 22 % es malo, para un 4 % es muy bueno y para un 2 % es muy malo. Si se tiene en cuenta que los vehículos son nuevos y que el clima en la ciudad de Jaén es caluroso, entonces se debería tener en cuenta el buen funcionamiento del equipo de aire acondicionado del carro.

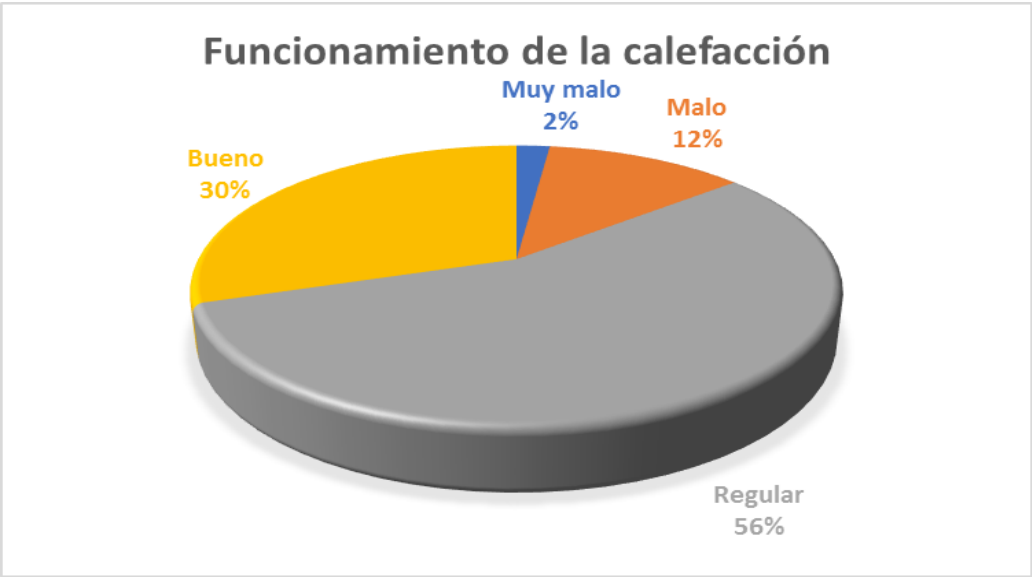


Figura 17. Apreciación del funcionamiento de la calefacción

Con respecto a la apreciación del funcionamiento de la calefacción se tiene que el total de turistas que hizo uso del servicio de transporte turístico del aeropuerto de Shumba de la ciudad de Jaén hacia la ciudad de Chachapoyas, opinaron de la siguiente manera: para un 56 % la calefacción de los vehículos es regular, para un 30 % es bueno, para un 12 % es malo, y para un 2 % es muy malo. Si se tiene en cuenta que al venir de Jaén de una zona cálida a la ciudad de Chachapoyas que es un clima frío, entonces se debería tener en cuenta el buen funcionamiento del equipo de calefacción del vehículo.

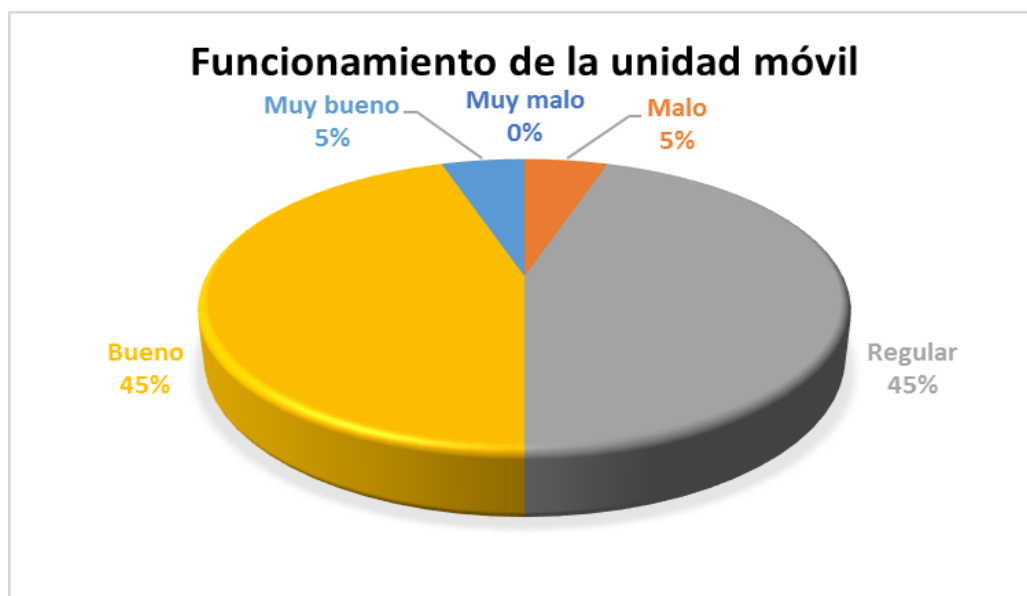


Figura 18. Apreciación del funcionamiento de la unidad móvil durante el viaje

Como se aprecia en la figura sobre la apreciación del funcionamiento de la unidad móvil durante el viaje de los turistas que hicieron uso del servicio de transporte turístico del aeropuerto de Shumba de la ciudad de Jaén hacia la ciudad de Chachapoyas, el 45% opinó que el funcionamiento fue bueno, para el 45 % el funcionamiento fue regular, para el 5 % fue muy bueno y para un 5 % fue malo el funcionamiento del vehículo. Lo que demuestra que las unidades de transporte se encuentran en buen estado de funcionamiento ya que en su mayoría son unidades relativamente nuevas.

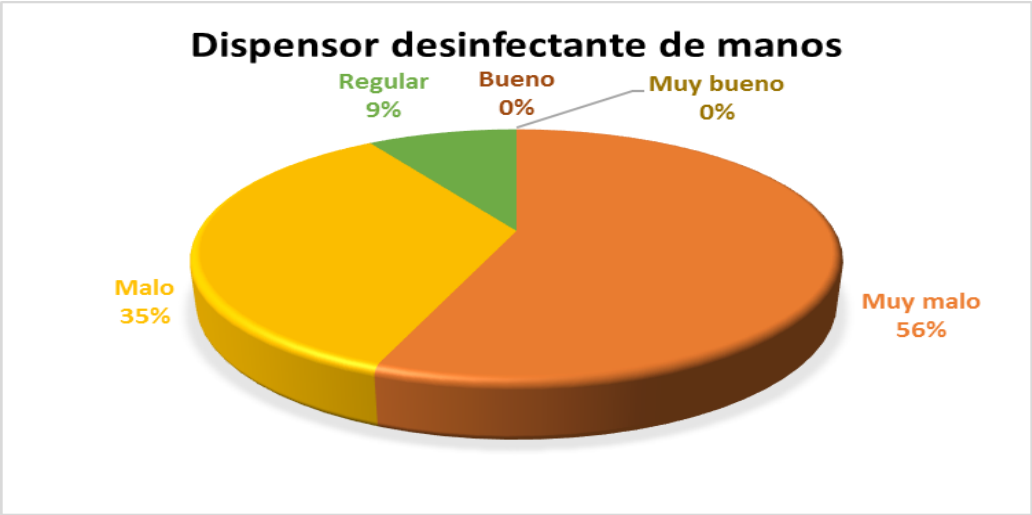


Figura 19. Apreciación sobre si la unidad móvil cuenta con dispensador desinfectante de manos

La figura muestra la apreciación que tienen los turistas que recibieron el servicio de transporte turístico terrestre en la ruta aeropuerto de Shumba a la ciudad de Chachapoyas, respecto al dispensador desinfectante de manos. A lo que respondieron de la siguiente manera: para un 56 % este aspecto es catalogado como muy malo, parra un 35 % es malo y para un 9 % es regular. Como se evidencia en este aspecto se debe mejorar considerablemente ya que la evaluación de este aspecto es muy baja debiéndose esto principalmente ya que casi todos los vehículos hasta antes de la pandemia no contaban con desinfectante de manos mucho menos de pies.

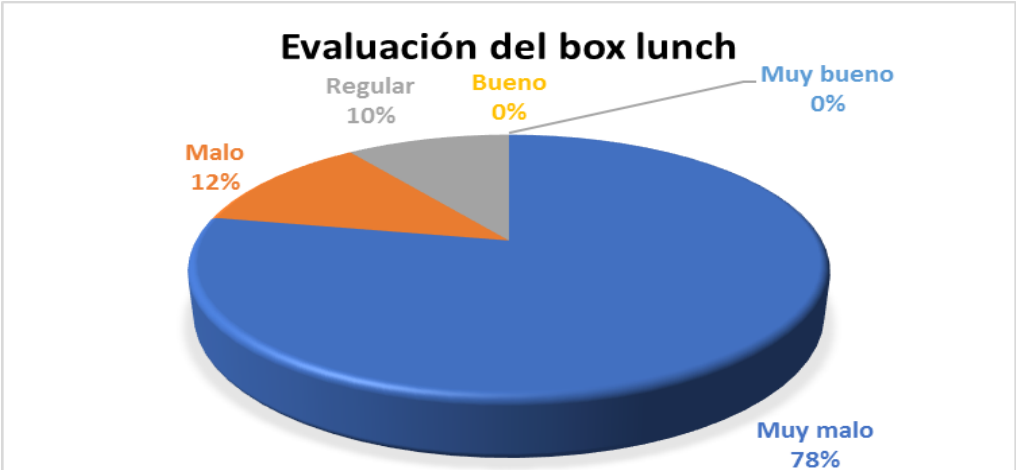


Figura 20. Apreciación sobre el box lunch que le proveyó la empresa durante el viaje

La figura muestra la apreciación que tienen los turistas que recibieron el servicio de transporte turístico terrestre en la ruta aeropuerto de Shumba a la ciudad de Chachapoyas, respecto a la provisión del box lunch durante el viaje para lo cual evaluaron de la siguiente manera: para un 78 % de los turistas encuestados es muy malo, para el 12 % es malo y para un 10 % es regular, esta apreciación de los turistas se debe a que en el servicio que brindan las diferentes empresas de la ruta no adicionan box lunch, ya que en el trayecto hacen una parada para que los turistas tomen sus alimentos por su propia cuenta, a lo que se sugiere se implemente este servicio complementario.

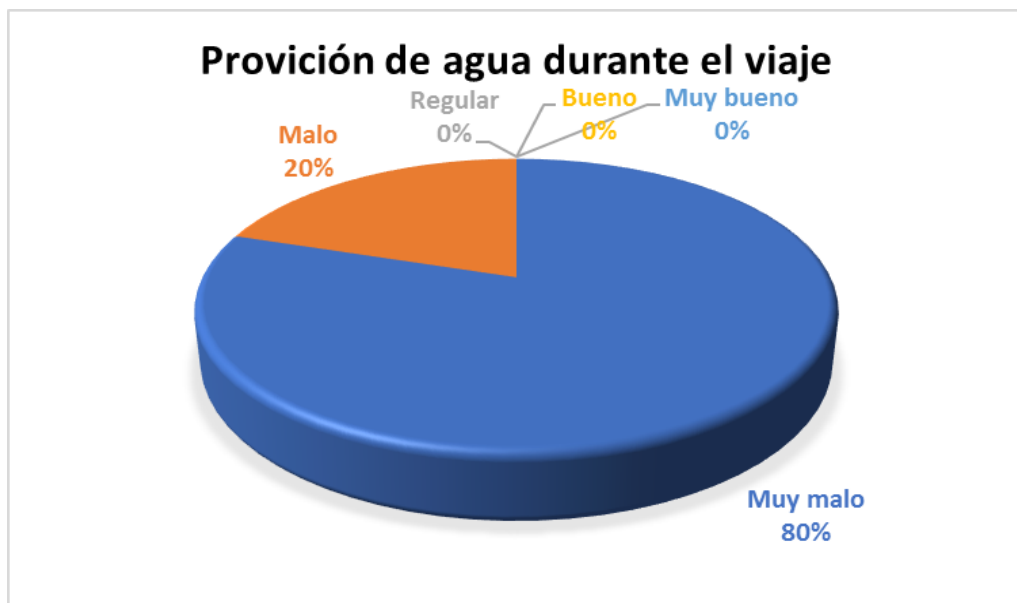


Figura 21. Apreciación sobre la provisión de agua de parte de la empresa durante el viaje

La figura muestra la apreciación que tienen los turistas que recibieron el servicio de transporte turístico terrestre en la ruta aeropuerto de Shumba a la ciudad de Chachapoyas, respecto a la provisión de agua durante el viaje para lo cual evaluaron de la siguiente manera: para un 80 % de los turistas encuestados es muy malo, para el 20 % es malo, de igual forma que en el caso anterior esta apreciación de los turistas se debe a que en el servicio que brindan las diferentes empresas de la ruta no adicionan una botella de agua de parte de la empresa, ya que en el trayecto hacen una parada para que los turistas tomen sus alimentos por su propia cuenta; además puedan comprar agua u otros productos que deseen para el viaje, a lo que se sugiere se implemente este servicio complementario.

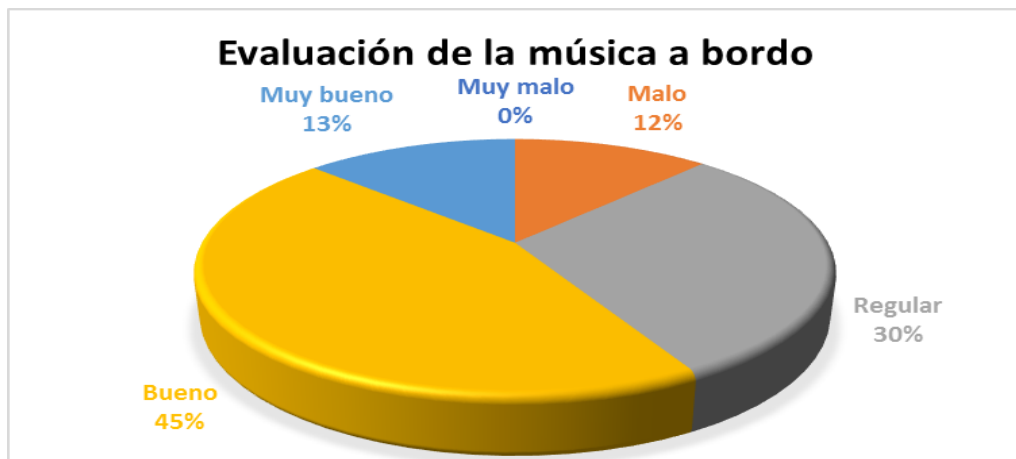


Figura 22. Apreciación respecto a la música que se pone a bordo durante el viaje

Como se observa en la figura sobre la apreciación de la música que se pone en la unidad móvil durante el viaje de los turistas que hicieron uso del servicio de transporte turístico del aeropuerto de Shumba de la ciudad de Jaén hacia la ciudad de Chachapoyas, esta evaluación se da de la siguiente manera: para un 45 % es buena la música, para un 30 % es regular, para un 13 % es muy buena y para un 12 % es malo. De lo apreciado podemos decir que si bien este aspecto es aceptable se debe de mejorar ya que la música debe ser suave y relajante para hacer el trayecto del turista más llevadero.



Figura 23. Apreciación respecto a la proyección de películas y reportajes a bordo durante el viaje

Como se observa en la figura sobre la apreciación de la proyección de películas y reportajes que ponen a bordo en la unidad móvil durante el viaje de los turistas que hicieron uso del servicio de transporte turístico del aeropuerto de Shumba de la ciudad de Jaén hacia la ciudad de Chachapoyas, esta evaluación se da de la siguiente manera: para un 33 % es regular, para un 20 % es bueno, para un 18 % es muy buena, para un 16 % es malo y para un 13 % es muy malo. Si analizamos la figura diremos que en este aspecto el servicio es regular; sin embargo, se debe mejorar ya que este es un aspecto importante para la promoción del destino y la ruta turística.

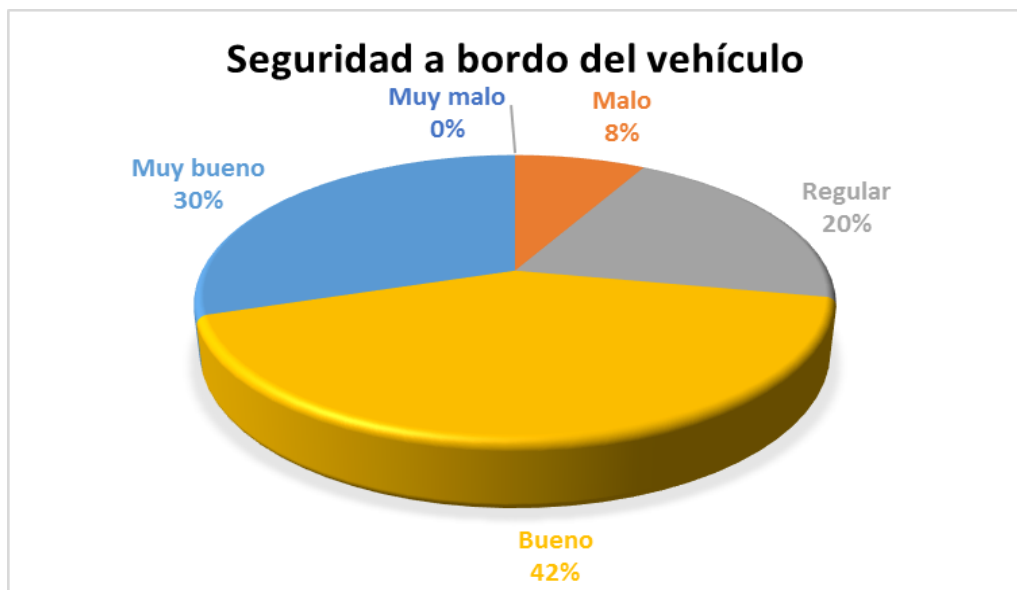


Figura 24. Apreciación respecto a la seguridad a bordo del vehículo durante el viaje

Como se observa en la figura sobre la apreciación de la seguridad a bordo de la unidad móvil durante el viaje de los turistas que hicieron uso del servicio de transporte turístico del aeropuerto de Shumba de la ciudad de Jaén hacia la ciudad de Chachapoyas, esta evaluación se da de la siguiente manera: para un 42 % es bueno, para un 30 % es muy bueno, para un 20 % es regular y para un 8 % es malo. Si analizamos la figura diremos que en este aspecto el servicio es bueno; sin embargo, se debe la apreciación es genérica recomendando que en algún momento se adicione al servicio un personal que brinde seguridad para prever cualquier situación delictiva que se suscite en el trayecto.

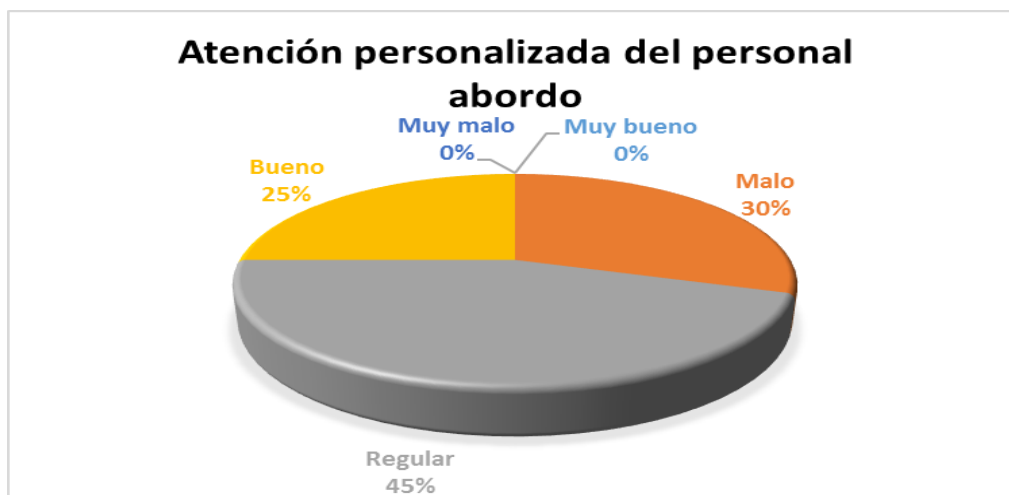


Figura 25. Apreciación respecto a la atención personalizada por parte del chofer y los tripulantes a bordo

Como se observa en la figura respecto a la apreciación de la atención personalizada del conductor y la tripulación a bordo de la unidad móvil durante el viaje de los turistas que hicieron uso del servicio de transporte turístico del aeropuerto de Shumba de la ciudad de Jaén hacia la ciudad de Chachapoyas, esta evaluación se da de la siguiente manera: para un 45 % es regular, para un 30 % es malo y para un 25 % es regular. Si analizamos la figura diremos que en este aspecto el servicio es de regular a malo, situación que se debe revertir a fin de mejorar el servicio por lo que se sugiere que las empresas adicione un tripulante aparte del chofer a fin de ver las necesidades que se presentan en los pasajeros de la ruta.



Figura 26. Confianza en las habilidades del conductor

Como se observa en la figura respecto a la confianza en las habilidades del conductor de la unidad móvil durante el viaje de los turistas que hicieron uso del servicio de transporte turístico del aeropuerto de Shumba de la ciudad de Jaén hacia la ciudad de Chachapoyas, esta evaluación se da de la siguiente manera: para un 63 % es buena, para un 26 % es muy buena y para un 11 % es regular. De lo apreciado se infiere que los turistas confían en las habilidades del conductor ya que consideran que éstos son conocedores de la ruta por tanto son idóneos para prestar este servicio.



Figura 27. Apreciación respecto a las paradas realizadas durante el viaje

Como se observa en la figura respecto a la de las paradas realizadas durante el viaje de los turistas que hicieron uso del servicio de transporte turístico del aeropuerto de Shumba de la ciudad de Jaén hacia la ciudad de Chachapoyas, esta evaluación se da de la siguiente manera: para un 42 % es regular, para un 32 % es bueno y para un 12 % es muy bueno. De lo apreciado podemos decir que los turistas no están de acuerdo respecto a las paradas que se realizan durante la ruta, por lo que se sugiere que el tripulante y el conductor este siempre preguntando a los turistas si desean hacer algún tipo de paradas.

3.5 Propuesta para el Transporte Turístico en la ruta Aeropuerto de Shumba de la ciudad de Jaén a la ciudad Chachapoyas y viceversa.

Objetivos de la Propuesta

Objetivo General

Regular el servicio de transporte turístico terrestre en la ruta aeropuerto de Shumba de Jaén a la ciudad de Chachapoyas, a fin de promover su desarrollo en el marco de la libre competencia, satisfacer las necesidades de viaje en los usuarios en condiciones de seguridad y calidad, así como proteger el ambiente y la salud de la comunidad en su conjunto.

Objetivos específicos

Marco Legal

Ley General del Turismo

Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre, Ley N° 27181

Decreto Supremo N° 017-2009-MTC

Ley N° 27181, la competencia normativa en materia de transporte terrestre.

Clasificación del servicio del transporte turístico terrestre:

El transporte turístico terrestre se clasifica de la siguiente manera:

a. Por el ámbito territorial:

- ✓ Servicio de Transporte Turístico Provincial.
- ✓ Servicio de Transporte Turístico Interprovincial de Ámbito Regional.
- ✓ Servicio de Transporte Turístico Interprovincial de Ámbito Nacional.
- ✓ Servicio de Transporte Turístico Internacional.

b. Por la forma o modalidad del servicio que se presta:

- ✓ Traslado.
- ✓ Visita local.
- ✓ Excursión.
- ✓ Gira.
- ✓ Circuito.

Autoridades competentes del servicio de transporte turístico:

Están facultadas para otorgar permisos de operación para los prestadores de servicio, además de supervisar y detectar infracciones, ejecutando sanciones por incumplimiento de las disposiciones que regulan el servicio de Transporte Terrestre Turístico en cada jurisdicción las siguientes instituciones:

- ✓ Ministerio de Transportes y Comunicaciones.
- ✓ Los Gobiernos Regionales.
- ✓ Las Direcciones Regionales Sectoriales encargadas de la Circulación Terrestre.
- ✓ Las Municipalidades Provinciales.

Condiciones de Acceso

Las empresas deben acreditar el cumplimiento de los requisitos técnicos de idoneidad y las condiciones de seguridad establecidas por el Reglamento de Transporte Turístico Terrestre. La verificación del cumplimiento de los requisitos se efectúa mediante revisión técnica realizada conforme al Reglamento Nacional de Vehículos y normas complementarias.

Requisitos de idoneidad:

Todo vehículo que se destine al servicio de transporte turístico terrestre en la ruta aeropuerto Shumba ciudad de Chachapoyas deberá corresponder a la clasificación vehicular vigente y reunir los requisitos técnicos generales y requisitos técnicos adicionales por la categoría del vehículo, establecidos en el Reglamento Nacional de Vehículos. Así mismo deberá reunir los siguientes requisitos:

- ✓ Características generales y específicas de los vehículos.
- ✓ Equipamiento del vehículo para la prestación del transporte turístico terrestre.
- ✓ Infraestructura fija requerida para la prestación del servicio de transporte turístico terrestre.
- ✓ Organización requerida para la prestación del servicio de transporte turístico terrestre.

Equipamiento:

Los vehículos que se habiliten para el transporte turístico terrestre deberán contar con el siguiente equipamiento:

Tabla 5. Equipamiento por tipo de vehículo

N°	Categoría del vehículo	M1	M2	M3
1	Sistema de aire acondicionado y calefacción	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
2	Luces individuales de lectura	---	Obligatorio	Obligatorio
3	Equipo de sonido para comunicación con los pasajeros	---	Obligatorio	Obligatorio
4	Sistema de TV y videos	---	---	Obligatorio
5	Sistema de recepción de radio AM/FM	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
6	Cortinas Laterales	---	Obligatorio	Obligatorio
7	Asiento de Guía	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
8	Conservadora de alimentos	---	---	Obligatorio
9	Equipo para conservar agua caliente	---	---	Obligatorio
10	Porta revisteros individuales	---	Obligatorio	Obligatorio

Condiciones de seguridad y calidad:

- ✓ La empresa deberá acreditar que todos los vehículos de transporte cuentan con Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT), según lo establecido en el Reglamento Nacional de Responsabilidad Civil y Seguros Obligatorios por Accidentes de Tránsito.
- ✓ La empresa deberá acreditar el buen estado de funcionamiento de los vehículos y el cumplimiento de los requisitos técnicos señalados en el Reglamento Nacional de Vehículos.

- ✓ El transportista no deberá estar inhabilitado o suspendido para la prestación de servicio de transporte terrestre.

Autorizaciones y Permiso de Operación

El transportista que cuente con Permiso de Operación de ámbito nacional podrá prestar el servicio de transporte turístico terrestre en los ámbitos regional y provincial sin necesidad de contar con el permiso de la autoridad regional o local, respectivamente y, el transportista que cuente con Permiso de Operación de ámbito regional, podrá hacer lo propio en el ámbito provincial.

Existen Permisos de Operación para:

- ✓ Empresas de transporte turístico terrestre.
- ✓ Agencias de viajes y turismo.
- ✓ Turismo de aventura.

Renuncia y conclusión del permiso de operación:

El transportista podrá renunciar al permiso de operación presentando una solicitud formal a la autoridad correspondiente y los motivos por los cuales puede caducar son los siguientes:

- ✓ El transportista pierde su calificación de prestador de servicio de transporte turístico terrestre.
- ✓ El transportista no cuenta con flota vehicular.
- ✓ El transportista se ha declarado insolvente.
- ✓ El Registro único de Contribuyente del transportista se encuentra en la situación de baja definitiva.
- ✓ El transportista ha cometido una de las causales de irregularidad previstas en la Ley General de Sociedades.
- ✓ El transportista ha sido declarado judicialmente interdicto civil conforme el Código Civil, por transferencia de Permiso.

El permiso de operación concluye por renuncia o caducidad del mismo por los siguientes motivos:

- ✓ El transportista se dedica a otra actividad,
- ✓ Fallecimiento o disolución del transportista (persona natural o jurídica).
- ✓ Vencimiento del plazo de vigencia
- ✓ Sanción o inhabilitación del servicio

- ✓ Declaración judicial de invalidez de la resolución que otorga el Permiso de Operación
- ✓ Declaración administrativa de nulidad de oficio de la resolución que otorga el Permiso de Operación.

Condiciones de Operación:

Transportistas, son las empresas, de transporte o agencias de viajes y turismo que realizan el traslado de sus turistas en vehículos de su propiedad, que presta el servicio de transporte turístico terrestre en vehículos habilitados conforme al presente reglamento.

Disposiciones Generales:

El transportista que brinda servicio de transporte turístico terrestre (excursiones, giras y circuitos) debe llevar una hoja de ruta por cada viaje, conforme a lo previsto en el Reglamento Nacional de Administración de Transportes.

El conductor de vehículos no deberá conducir por más de cinco horas continuas durante el día, ni más de cuatro horas continuas durante la noche y deberá tomar un descanso de por lo menos dos horas entre jornada y jornada. Tampoco deberá conducir por más de doce horas en un periodo de veinticuatro horas.

Obligaciones de la empresa transportista:

- ✓ Prestar exclusivamente el servicio de transporte autorizado.
- ✓ Prestar el servicio de transporte con vehículos habilitados.
- ✓ Prestar el servicio de transporte con vehículos que cuenten con el Certificado de Revisión Técnica vigente.
- ✓ Mantener vigente la póliza del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito para cada vehículo que integre su flota vehicular habilitada.
- ✓ Realizar el mantenimiento preventivo de su flota vehicular.
- ✓ Mantener las características técnicas generales y específicas de los vehículos, que le permitieron acceder al Permiso de Operación.
- ✓ Disponer y verificar que los vehículos de su flota sean conducidos únicamente por conductores capacitados, con licencia de conducir vigente de la clase y categoría requerida por la naturaleza y características del

servicio, con la antigüedad requerida para la categoría y que no sobrepasen el límite de edad máximo establecido en este reglamento.

- ✓ No permitir que los conductores de los vehículos de su flota conduzcan bajo la influencia de alcohol o estupefacientes.
- ✓ Establecer y controlar el cumplimiento de las jornadas de trabajo de los conductores.
- ✓ Comunicar a la autoridad competente la nómina de sus conductores, de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento Nacional de Administración de Transportes.
- ✓ Elaborar y distribuir entre sus conductores, una cartilla de instrucciones que contenga información sobre las obligaciones que deberán ser observadas durante la prestación del servicio.
- ✓ Colocar en el interior de sus vehículos los avisos que, sobre normas de seguridad y educación vial, establezca la autoridad competente.
- ✓ Informar por escrito a la autoridad competente o a la Policía Nacional del Perú, según corresponda, dentro de las 24 horas de producidos, más el término de la distancia, los accidentes de tránsito con daños personales ocurridos durante la operación del servicio, así como cualquier hecho que afecte al usuario.
- ✓ Comunicar a la autoridad competente del respectivo registro, en un plazo no mayor de 15 días calendario, cualquier variación que se haya producido en la información inscrita en el mismo.
- ✓ Facilitar la labor de supervisión y fiscalización, entregando la información o documentación técnica, legal, económico-financiera y estadística relacionada con sus actividades que le sea requerida.
- ✓ Capacitar a sus conductores conforme a lo establecido en el presente reglamento.
- ✓ Exhibir en el caso de los vehículos de las categorías M2 y M3, la leyenda "Transporte Turístico" con letras de caracteres visibles a una distancia de 50 metros, de color contrastante con el del vehículo. La leyenda es de uso exclusivo en los vehículos habilitados para el servicio de transporte turístico terrestre.

- ✓ En el caso de los vehículos de la categoría M3, contar, mantener en buen estado de funcionamiento y usar correctamente el dispositivo electrónico que registre la velocidad, la detención del vehículo, el tiempo de viaje y la distancia recorrida, así como el limitador de velocidad que se active automáticamente cuando el vehículo exceda la velocidad máxima establecida.
- ✓ Usar y proporcionar a la autoridad competente o a la encargada de la investigación policial, cuando sea requerido, el disco diagrama o documento registrador de la información del dispositivo electrónico que registra la velocidad del vehículo durante la prestación del servicio.
- ✓ Conservar durante 180 días calendario, posteriores a la fecha de su utilización, la hoja de ruta y el disco diagrama o documento registrador de velocidad, según corresponda y ponerlos a disposición de la autoridad competente cuando ésta los requiera.
- ✓ Disponer y verificar que el personal que atiende al usuario se encuentre uniformado y exhiba su identificación.
- ✓ Disponer y verificar que en los vehículos de su flota habilitada se porten elementos de emergencia, como extintor de fuego de capacidad no menor de 3 kilogramos para los vehículos de la categoría M1 y de 6 kilogramos para las categorías M2 y M3; así como triángulos o conos de seguridad de 36 pulgadas con cinta reflectante y botiquín conteniendo vendas, algodón, gasa, esparadrapo y alcohol.

Tripulación:

Para la conducción de los vehículos, la empresa transportista deberá contar con el siguiente personal, dependiendo de la modalidad del servicio que se requiera

- ✓ Para traslados, un conductor y un trasladista, si así lo solicita el usuario.
- ✓ Para visitas locales, un conductor y un guía de turismo, si así lo solicita el usuario.
- ✓ Para excursiones, giras y circuitos, un conductor un guía de turismo y/o terramoza, si así lo solicita el usuario.

Los Conductores:

El conductor deberá ser titular de la licencia de conducir de la clase y categoría que corresponda al vehículo que conduce y contar con un mínimo de dos años

de experiencia en la conducción de vehículos de transporte de personas de cualquier modalidad.

- ✓ El conductor de un vehículo de transporte turístico deberá contar con una licencia de conducir de la clase y categoría que corresponda al vehículo que conduce.
- ✓ El conductor deberá contar con un mínimo de dos años de experiencia en la conducción de vehículos de transporte de personas.
- ✓ El conductor deberá capacitarse para la conducción de vehículos del servicio de transporte turístico terrestre.
- ✓ El conductor deberá llevar uniforme e identificación visible durante la jornada.
- ✓ Portar durante el viaje el respectivo certificado de habilitación vehicular y la relación de usuarios, el número del comprobante de pago y el itinerario del viaje.
- ✓ Se debe abastecer de combustible al vehículo cuando éste no esté ocupado por pasajeros.
- ✓ El vehículo no deberá ser conducido si las condiciones de funcionamiento pongan en riesgo la seguridad de los usuarios.
- ✓ El número de pasajeros a transportar no debe exceder el número de asientos del vehículo.
- ✓ El conductor deberá respetar el itinerario acordado con los usuarios.
- ✓ El conductor deberá respetar las disposiciones de tránsito de la municipalidad provincial competente.
- ✓ El conductor deberá permanecer al volante siempre que el motor del vehículo esté encendido.
- ✓ El vehículo no debe ser utilizado para transportar productos explosivos, inflamables, corrosivos, venenosos, armas de fuego o similares.
- ✓ El conductor deberá solicitar el auxilio necesario y embarcar a los usuarios a otro vehículo habilitado en caso se presente un inconveniente.
- ✓ Comunicar a la Dirección de Ecología y Turismo de la Policía Nacional del Perú, de cualquier ocurrencia o hecho que afecte al usuario durante la operación del servicio de transporte turístico terrestre.

Derechos de los Turistas:

- ✓ Ser transportado en condiciones de seguridad, calidad y comodidad establecidas en el presente reglamento y convenidas en el contrato de transporte.
- ✓ Exigir al conductor que su ascenso y descenso del vehículo se realice en los lugares permitidos o no prohibidos por la autoridad competente.
- ✓ Exigir y advertir que no se transporten drogas, armas de fuego, materiales inflamables, explosivos, corrosivos, venenosos o similares que pongan en riesgo la seguridad del viaje.
- ✓ Llevar consigo equipaje acompañado de hasta treinta kilogramos de peso.
- ✓ Usar la capacidad del vehículo conforme al contrato de transporte.

Obligaciones de los Turistas:

- ✓ Ascender y descender del vehículo en los lugares permitidos y sólo cuando éste se encuentre detenido.
- ✓ No abordar el vehículo en evidente síntoma de embriaguez o bajo la influencia de drogas o sustancias alucinógenas o llevando consigo armas de fuego, materiales inflamables, explosivos, corrosivos, venenosos o similares.
- ✓ No alterar la tranquilidad de los demás usuarios ni provocar riñas o altercados al interior del vehículo.
- ✓ Acatar las instrucciones sobre seguridad que emita el conductor o la tripulación.
- ✓ Estar presente en el lugar y hora señalada para el inicio del servicio.
- ✓ No portar en el vehículo artículos o paquetes que puedan molestar o incomodar a los demás usuarios.
- ✓ No viajar acompañados de menores de edad sin autorización de los padres, tutores o autoridades judiciales.

Documentos de Transporte**Contrato:**

El contrato de transporte turístico terrestre deberá contener especificaciones sobre los servicios a prestarse, fecha de inicio y término de los servicios, precios y condiciones de pago.

Los tipos de contrato de transporte turístico terrestre que el transportista puede suscribir con los usuarios son los siguientes:

- ✓ De plaza (asientos), cuando el usuario solicite solo un asiento.
- ✓ De fletamento del vehículo con conductor, cuando el usuario renta la totalidad de los asientos para recorrer el itinerario pactado.
- ✓ De uso del vehículo, cuando el usuario renta el vehículo con o sin conductor, para que lo utilice directamente.

El contrato de transporte turístico se formaliza con la emisión del comprobante de pago que emite el transportista, o el documento en el cual se especifican las cláusulas generales y específicas de contratación.

Las controversias que puedan surgir entre el transportista y el usuario se resolverán de conformidad con las normas de derecho común.

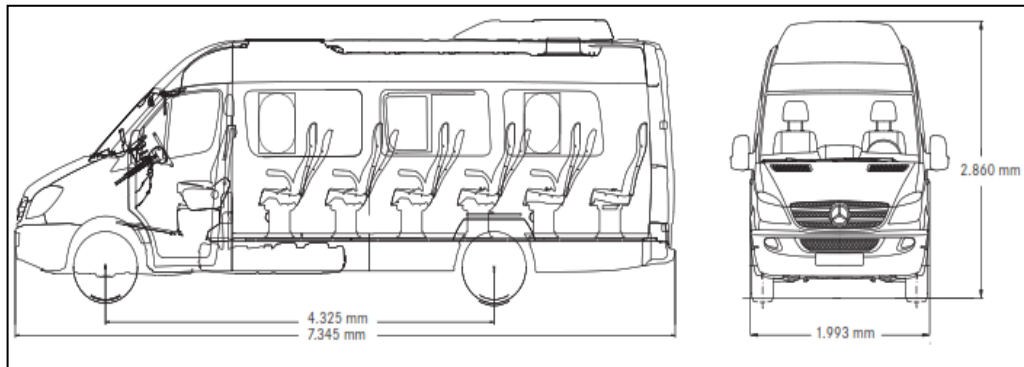


Figura 28. Distribución interna de la unidad vehicular Sprinter



Figura 29. Distribución externa de la unidad vehicular Sprinter

Especificaciones técnicas del vehículo

- ✓ El motor más potente con 150 CV.
- ✓ Nueva caja de cambios de 6 marchas.
- ✓ Asientos con más confort para los pasajeros, ajustables en inclinación con apoyabrazos, cinturón de seguridad y apoyacabezas integrado.
- ✓ Aire Acondicionado de alta potencia para la zona del conductor y de los pasajeros.
- ✓ Adaptative ESP.
- ✓ Airbag conductor y opcional para acompañante en
- ✓ Portapaquetes de aluminio en el Minibus 19+1 y Combi 15+1.
- ✓ Asiento de conductor regulable en altura, inclinación y longitud.
- ✓ ABS.
- ✓ Luz de freno adaptativa y tercer luz de stop.
- ✓ Espejo retrovisor de gran angular calefaccionado.
- ✓ Radio con CD, MP3, Bluetooth, Conexión AUX-IN frontal y tarjeta USB.
- ✓ Volante ajustable en altura y profundidad.
- ✓ Cierre centralizado de puertas con mando a distancia.

Protocolo Sanitario para el servicio de transporte turístico y guiado turístico

Responsabilidades

En las responsabilidades se consideran a los guías oficiales de turismo y licenciados de turismo (GOT) inscritos en el Registro Nacional del Mincetur que prestan el servicio de guiado turístico.

Responsabilidades de los GOT:

- ✓ Velar por el cumplimiento de los protocolos correspondientes a cada uno de los servicios turísticos a usar.
- ✓ Informarse y cumplir las medidas preventivas sanitarias del presente protocolo y las definidas por terceros para prevenir el contagio del Covid-19 correspondientes al servicio turístico a usar.
- ✓ Utilizar adecuadamente los Equipos de Protección Personal (EPP) y vigilar que los pasajeros también los utilicen apropiadamente.

- ✓ El uso de la mascarilla de manera adecuado, tapando nariz y boca, es de manera obligatorio.
- ✓ El EPP debe encontrarse en condiciones adecuadas para asegurar la protección y utilizarlas correctamente.
- ✓ Contar con una provisión adecuada de EPP para contingencias, según la duración del servicio y la cantidad de pasajeros (Nota: cuando el servicio de guiado es contratado por una agencia de viajes y turismo u otra empresa, esta proporcionará los EPP al GOT. Los GOT independientes deben abastecerse de los EPP necesarios para realizar el servicio).
- ✓ Informar cualquier caso sospechoso con síntomas del Covid-19 o confirmados a las autoridades de salud (DIRIS / DISA / DIREASAS / GERESA) de su jurisdicción, según corresponda.
- ✓ En caso el GOT presente algún síntoma debe permanecer en su domicilio y proceder a su tratamiento.
- ✓ El GOT debe respetar las medidas adoptadas por el Gobierno en referencia a la Emergencia Sanitaria Nacional.
- ✓ Cumplir con el control preventivo de sintomatología de Covid-19 definido por la RM 448-2020-MINSA.
- ✓ Mantener la confidencialidad de los casos de Covid-19, salvaguardando el anonimato de las personas.
- ✓ Informar al empleador o empresa contratante sobre el pasajero o pasajeros que incumplan el presente protocolo sanitario.
- ✓ El GOT debe informar a sus pasajeros sobre los protocolos a seguir en cada uno de los sitios a visitar y de incumplirlos deberán acatar las disposiciones impuestas por cada establecimiento y las sanciones que correspondan de acuerdo a ley.
- ✓ El GOT debe informar a las autoridades respectivas del incumplimiento de los protocolos por parte de los pasajeros, según su ubicación durante el servicio.
- ✓ En caso de usar el celular como herramienta de trabajo, debe mantenerlo en buenas condiciones de higiene y desinfectado con alcohol al 70%. El celular es de uso personal. Evitar tocarse la mascarilla cuando se use el celular.

- ✓ Cumplir con todas las obligaciones enmarcadas en la normativa peruana, de acuerdo a la naturaleza de la prestación de sus servicios.

Aspectos Generales del Servicio

- ✓ Cumplir el Decreto Supremo N° 080-2020-PCM que aprueba la “Reanudación de actividades económicas en forma gradual y progresiva dentro del marco de la declaratoria de Emergencia Sanitaria Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del Covid-19”, sus modificatorias y ampliaciones.
- ✓ La actividad realizada por el GOT es considerada de riesgo mediano de exposición a Covid-19 según R.M. N° 448-2020/MINSA.
- ✓ Nota: los costos generados por la evaluación de la condición de salud del trabajador, es asumido por el empleador. En el caso de riesgo mediano de exposición, no es exigible realizar la prueba serológica o molecular y se debe hacer únicamente bajo indicación de un profesional del Salud y Seguridad del Servicio de Trabajo.
- ✓ Aplicar la R.M. N° 448-2020/MINSA para el regreso o reincorporación al trabajo de los trabajadores con factores de riesgo para Covid-19.
- ✓ El GOT debe prestar el servicio de guiado turístico solo a aquellas agencias de viajes y turismo o empresas contratantes que cuenten con la constancia de autorización de reanudación de actividades y que cumplan con los protocolos establecidos ante el Covid-19.
- ✓ Verificar que los proveedores programados en los servicios están autorizados para reanudar sus actividades y que cumplan con los protocolos para la atención al cliente ante el Covid-19.
- ✓ La aplicación de pruebas serológicas o moleculares se realizará de acuerdo a lo establecido en la Resolución Ministerial N° 448-2020/MINSA.
- ✓ Cumplir con la política de no contacto durante el servicio, excepto en situaciones de emergencia que ameriten la aplicación de primeros auxilios, tomando las medidas preventivas sanitarias del caso.
- ✓ Se prohíbe el saludo mediante contacto físico entre personal, pasajeros y terceros.

- ✓ Contar con la información necesaria del pasajero para el reporte temprano de sintomatología Covid-19, informes y liquidaciones al término de los servicios. Esta información debe reportarse preferentemente por medios electrónicos.
- ✓ Registrar la información necesaria para que el GOT y/o empleador realicen la trazabilidad de los casos sospechosos o confirmación de contagio.
- ✓ Tener a disposición el termómetro clínico infrarrojo en buen estado de conservación, operatividad e higiene.
- ✓ Portar suficiente desinfectante como: alcohol solución al 70%, alcohol gel, jabón líquido y otros insumos de limpieza como toallas descartables, bolsas para residuos, para casos de contingencias, debidamente acondicionados e identificados.
- ✓ Cumplir con el procedimiento del lavado o desinfección de manos antes, durante, después de la actividad y con la frecuencia necesaria o cuando el caso lo amerite. Particularmente luego de realizar cobranzas y/o pagos y/o recibir propinas y/o manipular alguna superficie de cuya limpieza y desinfección se desconozca.
- ✓ Desinfectar de manera periódica sus herramientas de trabajo de uso exclusivo para las actividades y mantenerlas en buenas condiciones de higiene.
- ✓ El GOT preferentemente debe entregar al cliente las boletas o facturas de manera virtual; si lo hace de manera física se debe cumplir con la política de no contacto establecido.

Medidas Preventivas Sanitarias

- ✓ El GOT debe cumplir con las medidas preventivas sanitarias establecidas en el presente protocolo:
- ✓ Equipo de protección personal (EPP):
- ✓ El GOT debe cumplir con los lineamientos de medidas de protección personal de acuerdo a lo establecido en el ítem 7.2.6. de la Resolución Ministerial N° 448-2020/MINSA.

- ✓ Los EPP usados están en función al puesto de trabajo con riesgo de exposición a COVID-19, según su nivel de riesgo (Anexo 3 de la R.M. N° 448-2020/MINSA).

Sensibilización y capacitación:

- ✓ El empleador está a cargo de sensibilizar y capacitar al GOT antes del reinicio de las actividades.
- ✓ El GOT independiente debe acudir a los medios necesarios para recibir sensibilización y capacitación antes del reinicio de las actividades.
- ✓ Mantener información documentada que evidencie la ejecución de la sensibilización y capacitación.

Pasajero y cliente:

Consideraciones para los pasajeros:

- ✓ Contar con los EPP necesarios para ingresar y permanecer en los sitios y establecimientos programados.
- ✓ Debe recibir del GOT información clara sobre las restricciones del servicio.
- ✓ Acceder la toma de temperatura corporal al inicio y término del servicio, con un termómetro clínico infrarrojo. Se tomará la temperatura en otro momento si algún pasajero manifiesta malestar en su salud. Considerar además los protocolos de los servicios de transporte turístico programados.
- ✓ Restringir el servicio a las personas que presenten temperatura mayor a 38°C.
- ✓ Cumplir con el procedimiento y frecuencia del lavado o desinfección de manos (antes, durante y después de la actividad, y cuando el caso lo amerita).
- ✓ Realizar la desinfección del calzado (suela) al ingreso del sitio o establecimiento, según sea el caso.
- ✓ Realizar la desinfección de sus artículos personales, cada vez que sea necesario.
- ✓ El pasajero debe permanecer en los espacios delimitados que serán informados por el GOT.

- ✓ El GOT se reserva el derecho de atención a los pasajeros que no cumplan con lo indicado en los puntos anteriores.
- ✓ Nota: en caso de incumplimiento a las consideraciones señaladas, el GOT informa al empleador para que proceda de acuerdo al protocolo. En caso del GOT independiente cuyo cliente sea un pasajero o más, deberá verificar que la toma de temperatura es realizada por el sitio turístico a visitar, y deberá informar a las autoridades respectivas del incumplimiento, según su ubicación durante el servicio.

Medios de pago del pasajero y cliente:

- ✓ Optar por medios de pago virtuales (transferencias bancarias, aplicativos, entre otros) para reducir el riesgo de contagio por interacción directa entre el GOT y el pasajero y cliente.
- ✓ Si el GOT tiene que realizar la transacción por pagos que involucran la interacción directa (pagos en efectivo y uso de POS), debe demostrar las medidas preventivas sanitarias implementadas por el empleador.

Actividades operativas:

- ✓ Registrar la temperatura corporal y su estado de salud en la ficha de evaluación
- ✓ Contar con el material necesario debidamente desinfectado. Se recomienda el uso de medios digitales para recibir toda documentación o dinero. También, el uso de mensajería en caso deba recibir otros materiales, evitando mayor exposición durante los traslados.
- ✓ Recibir por separado el material que usa el guía y lo que se entrega al pasajero o encargado del grupo.
- ✓ Contar con suficiente desinfectante y otros insumos de limpieza para casos de contingencias, debidamente acondicionados e identificados.
- ✓ Desinfectar, guardar y cerrar en sobre o bolsa todo material, documentación u otros relacionados al grupo de viaje.
- ✓ Usar medios digitales o remotos para reconfirmar los servicios con todos los proveedores relacionados al grupo.

- ✓ Contar con los números de emergencia para reportar casos sospechosos del Covid-19, y brindar atención oportuna. Números: 113 y otros establecimientos.
- ✓ Utilizar y mantener en buenas condiciones de operatividad los EPP antes, durante y después de las actividades.
- ✓ Verificar que las unidades de transporte a emplear durante la operación turística se encuentren en adecuadas condiciones de limpieza y desinfección.
- ✓ Para casos donde el GOT y sus pasajeros tengan programados servicios de turismo de aventura, el GOT considerará:
 - a) Solicitar el registro de control de limpieza y desinfección del equipamiento de aventura a emplear durante el servicio y según la modalidad, verificando sus condiciones de limpieza y desinfección.
 - b) Verificar que se asigne de forma exclusiva el equipamiento de turismo de aventura por cada pasajero.
 - c) Velar que se mantenga el distanciamiento físico a la hora del uso del equipamiento.
 - d) Cumplir el protocolo de turismo de aventura.

Durante el servicio turístico:

- ✓ Vigilar el cumplimiento del distanciamiento físico que se debe guardar entre los pasajeros, de acuerdo al aforo establecido en los sitios visitados o medios de transporte empleados.
- ✓ Comunicar a los pasajeros las zonas a las que tendrán acceso en los sitios visitados.
- ✓ Informar al pasajero sobre el uso obligatorio de la mascarilla, lavado o desinfección de manos, desinfección de calzado (suela) y desinfección de sus artículos personales cada vez que sea necesario.
- ✓ Confirmar que los pasajeros porten los EPP adecuados y lo usen correctamente.
- ✓ Tomar, registrar y reportar la temperatura corporal de los pasajeros y conductor al inicio y término de la operación. Se tomará la temperatura en otro momento si algún pasajero o personal manifiesta malestar en su salud.

Considerar además los protocolos de los servicios de transporte turístico programados (Nota: la toma de temperatura corporal se realiza para hacer la trazabilidad de los pasajeros por si se identifica algún caso sospechoso en su grupo).

- ✓ Verificar que los pasajeros se laven o desinfecten sus manos en cada embarque y según protocolos de terceros programados (transportes turísticos, sitios turísticos, otros).
- ✓ Verificar que los pasajeros se desinfecten el calzado (suela) al inicio de la operación y según protocolos de terceros programados (transportes turísticos, sitios turísticos, otros).
- ✓ Monitorear la operación turística e informar oportunamente toda incidencia al empleador.
- ✓ Ejecutar el protocolo establecido para el manejo de casos sospechosos del Covid-19 durante la operación turística.
- ✓ Nota: en la situación donde los pasajeros presenten la sintomatología Covid-19:
 - a) Usar el EPP de contingencia. Aislar al caso sospechoso, implementar barrera física o aplicar en lo posible el distanciamiento de 2 metros como mínimo.
 - b) Aplicar la Ficha de sintomatología al pasajero.
 - c) Proseguir de acuerdo a lo indicado según el contratante.
- ✓ Nota: en caso de que el GOT presente la sintomatología Covid-19, reportar al empleador y proseguir de acuerdo a lo indicado en el protocolo del empleador.
- ✓ Evitar la manipulación o intercambio de objetos y el contacto físico durante el manejo de quejas y reclamos de pasajeros.
- ✓ Durante la operación está prohibido brindar, recibir o compartir alimentos, bebidas o cubiertos en forma directa.
- ✓ Limpiar y desinfectar el espacio empleado para ingerir alimentos, antes y después de consumirlos, de ser el caso.
- ✓ Portar botiquín con medicamentos vigentes y de acuerdo a la ley (Nota: incluye medicamentos sin prescripción médica de acuerdo a lo establecido

en la Resolución Directoral 182-2007-DG-DIGEMID/MINSA y sus modificatorias).

- ✓ Manejar grupos de 8 pasajeros como máximo y respetando el aforo establecido por los sitios visitados (Nota: el uso de audio inalámbrico u otros transmisores o dispositivos para el guiado no exime el cumplimiento de esta capacidad máxima. Estos dispositivos no son de uso obligatorio, son opcionales).
- ✓ Verificar que se mantengan ventilados los ambientes que visitan y ocupan los pasajeros (en lo posible).
- ✓ Respetar los horarios programados y el tiempo de recorrido establecido para las visitas a fin de evitar aglomeraciones, asegurando el cumplimiento de las medidas de distanciamiento físico.
- ✓ Desinfectar cualquier documento o material recibido o entregado por un tercero; preferir el uso de medios digitales.
- ✓ Comunicar a los pasajeros respecto a la disposición de los residuos sólidos generales, que se realiza de acuerdo a lo establecido en el D.L. N° 1278, “Ley de Gestión Integral de Residuos Sólidos” y R.M. N° 099-2020-MINAM “Recomendaciones para el manejo de residuos sólidos durante la Emergencia Sanitaria por Covid-19 y el Estado de Emergencia Nacional en domicilios, centros de aislamiento temporal de personas, centros de abasto, bodegas, locales de comercio interno, oficinas administrativas y sedes públicas y privadas, y para operaciones y procesos de residuos sólidos”.
- ✓ En caso se utilicen medios de transporte, verificar que cuenten con bolsas para la disposición de los residuos sólidos.

Después del servicio turístico:

- ✓ Registrar la temperatura corporal y su estado de salud en la ficha de evaluación.
- ✓ Usar medios digitales o remotos para reportar sobre objetos olvidados a la empresa contratante o al pasajero.

- ✓ Usar medios digitales para presentar informes finales, rendir cuentas y devolver dinero, reduciendo las posibilidades de mayores desplazamientos y manipulación de efectivo y objetos.
- ✓ Usar servicios de mensajería preferentemente para devolver materiales a la empresa contratante (Nota: previa desinfección de los materiales u objetos, guardados en sobres o bolsas debidamente cerradas).

Identificación de Sintomatología

Las actividades de identificación de sintomatología se realizarán de acuerdo a los lineamientos de la normativa vigente referidos en el protocolo del empleador.

Supervisión y fiscalización

Las entidades de fiscalización supervisan el cumplimiento y monitoreo de lo estipulado en el presente documento técnico, en el ámbito de sus competencias y la normativa vigente. En ese marco, el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (Mincetur) ha invocado a los gobiernos regionales y locales a monitorear el cumplimiento de las disposiciones contenidas en el presente protocolo.

Es importante mencionar que los gobiernos regionales y locales, según sus competencias, son los responsables de hacer las verificaciones e inspecciones. El Mincetur, a través de su iniciativa Turismo Seguro, brindará el apoyo a las labores de fiscalización.

“Como se recuerda, han quedado exceptuadas de la implementación de la tercera fase de reactivación económica, las actividades que se desarrollan en las zonas urbanas de Arequipa, Ica, Junín, Huánuco, San Martín, Madre de Dios y Áncash”, precisó el Mincetur. Por tanto, los guías oficiales de turismo y licenciados de turismo de dichas jurisdicciones aún no podrán reiniciar operaciones, hasta nuevo aviso

IV. DISCUSIÓN

Durante la investigación realizada con la finalidad de conocer el nivel de satisfacción del turista con el servicio de transporte turístico en la ruta Aeropuerto de Shumba - Chachapoyas; Amazonas 2019, se hizo diferente análisis y recojo de información reflejados en los resultados el cual permite discutir con los siguientes autores:

Lucero (2015) en su tesis titulada el transporte terrestre de la ciudad de Cuenca, considera al transporte terrestre desde una perspectiva histórica como una herramienta de apoyo para la actividad turística, así mismo menciona que el transporte es un elemento central para el progreso de las distintas civilizaciones y culturas por lo que con el paso del tiempo el servicio de transporte turístico terrestre ha ido evolucionando enormemente y se ha convertido en una actividad rentable en la ciudad, esto debido al incremento de turistas que se ha podido constatar durante los últimos años. Por otro lado, concluye también que los nuevos reglamentos y normas que rigen el transporte turístico en el Ecuador han hecho que los empresarios dedicados a esta actividad, renueven de forma periódica sus unidades evidenciando así que la flota vehicular existente en la ciudad de Cuenca es de alta Calidad. Del mismo modo con la investigación que se ha hecho en la ruta aeropuerto de Shumba de la ciudad de Jaén a la ciudad de Chachapoyas, se ha podido evidenciar que las flotas vehiculares son relativamente nuevas esto a fin de mejorar el servicio prestado en la ruta; sin embargo, en cuanto a la reglamentación no existe reglamento alguno que regule el buen funcionamiento del servicio por lo que se corre el riesgo de que este servicio baje en cuanto su calidad.

Por su parte Arteaga y Pineda (2017), determinaron cuáles son los requerimientos mínimos que debe tener un autobús para que pueda movilizar turistas; donde se recopiló información principalmente en la ciudad de Guayaquil, en especial documentación legal relacionada con transporte terrestre en el Ecuador, como resultados se conoció la realidad del transporte terrestre en el sector turístico de la ciudad de Guayaquil, se conoció la situación actual de los buses usados en la actividad turística. Otro de los resultados fue conocer los actores sociales involucrados, así como las características de los usuarios. Finalmente, los autores concluyen que todos los actores involucrados están de acuerdo con las normas

técnicas que regulan las características de diseño y de servicio de los buses de transporte de turistas. Del mismo modo con la investigación realizada en la ruta del aeropuerto de Shumba a la ciudad de Chachapoyas se planteó una propuesta para las características que deben tener los vehículos así como otras condiciones que ayuden a mejorar el servicio inclusive una propuesta de bioseguridad para evitar contagios de Covid 19 durante el viaje; todo esto en base a un diagnóstico realizado mediante las encuestas y el análisis de datos vertidos por las entidades nacionales del Ministerio de Transporte y del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo.

Así mismo la tesis discute con Quispe (2017) quien en su investigación concluye 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 y respecto a los elementos tangibles la empresa tiene 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 y para elementos intangibles la empresa tiene un nivel de satisfacción de turistas en cuanto a elementos intangibles en promedio 87% muy buena, en promedio el 11% buena en indicadores de seguridad a bordo del transporte, atención personalizada y confianza en las habilidades del piloto. Como se aprecia los elementos evaluados están relacionados con la parte tangible e intangible, de igual forma en la tesis que se realizó en la ruta aeropuerto de Shumba, ciudad de Jaén hacia la ciudad de Chachapoyas se evaluaron aspectos tangibles e intangibles sin embargo a diferencia de los resultados encontrados por Quispe los promedios de satisfacción son más bajos considerando una evaluación de regular como se demuestra en las figuras planteadas en el diagnóstico y el nivel de satisfacción.

Nacayo (2014). En su tesis titulada elementos que conforman el servicio de transporte terrestre para el desarrollo de la competitividad del destino turístico Trujillo, plantea que los elementos que conforman el servicio de transporte turístico terrestre es el servicio de calidad, la seguridad e infraestructura y la promoción turística. Por otro lado el indicador de recurso humano, está relacionado a la rapidez, la simplicidad y la efectividad; considerando que calidad de la atención y

servicio a bordo el turista percibe como alto; es decir que la empresa presenta un personal capacitado y en el indicador de presentación la empresa presenta estándares de limpieza y finalmente en el indicador clima de seguridad la percepción es alta por lo que las empresas de transporte turístico terrestre proyectan seguridad antes y durante el viaje. Por su parte la tesis realizada en la en la ruta aeropuerto de Shumba, ciudad de Jaén hacia la ciudad de Chachapoyas, evalúa estos aspectos planteados por Nacayo; sin embargo para la evaluación utiliza la escala de Licquer considerando niveles como muy bueno, bueno, regular, malo y muy malo; donde en el aspecto relacionado al vehículo y sus aspectos de limpieza presenta deficiencias siendo evaluado de regular a malo y en el aspecto de trato personalizado es malo; sin embargo por el aspecto relacionado a la seguridad fue evaluado de bueno a muy bueno.

Por su parte Pretell (2018). Plantea un Modelo de Negocio de Transporte para Potenciar los Recursos Turísticos en la Provincia de Utcubamba, Amazonas donde sugiere el Modelo Canvas de Alexander Osterwalder, basándose en sus nueve bloques, generando valor agregado y fortaleciendo la cultura y costumbres nativas de la zona, se podría potenciar los Recursos Turísticos en la Provincia de Utcubamba, cumpliendo con los reglamentos y normas establecidas por Dircetur. Finalmente se concluye que al aplicar esta propuesta de Modelo de Negocio se podrá potenciar los Recursos Turísticos en la Provincia de Utcubamba, del mismo modo se fortalecerá la cultura y tradición de la zona, contribuyendo al desarrollo económico por turismo, mejorando la calidad de vida de los pobladores de la Provincia de Utcubamba. Por su parte con la investigación realizada en la ruta aeropuerto Shumba Jaén hacia la ciudad de Chachapoyas se demuestra que el incremento del arribo de turistas a la región Amazonas ha ido en aumento visitándose principalmente los sitios arqueológicos como Kuélap, y por ende generando desarrollo a los pueblos aledaños; estando de acuerdo con lo planteado en la investigación de Pretell.

Puerta et al. (2016) en su trabajo de investigación titulado Sistema Turístico de Amazonas; hace un análisis de los elementos del sistema turístico de Amazonas, dentro de esto al transporte terrestre de la región. La investigación tuvo como resultados un registro de los principales prestadores de servicios de transporte turístico terrestre; así como una evaluación de las vías de acceso o las principales

carreteras hacia los principales atractivos turísticos de la región Amazonas concluyendo que el servicio de transporte en la región está compuesto de diferentes empresas de viajes de combis, minivan, autos y de servicio local con una capacidad de 403 asientos. Y las vías de acceso lo constituyen carreteras asfaltadas, bicapas o capa asfáltica, enlaminado y trochas carrozables. Con respecto a este trabajo en la investigación realizada en la ruta aeropuerto de Shumba se difiere ya que con su investigación Puerta y compañía solo hacen un trabajo monográfico donde se describe las empresas de transporte y las rutas de acceso, sin embargo en la presente tesis no solo se buscó conocer a cerca de las empresas sino también se tuvo en cuenta la opinión de los clientes que este caso lo representan los turistas que hicieron uso del servicio, se evalúa el nivel de satisfacción y se plantea estrategias de solución para mejorar la calidad del servicio de transporte turístico que se viene desarrollando en la ruta.

V. CONCLUSIONES

- ✓ Se determinó el nivel de satisfacción de los turistas que hicieron uso del servicio de transporte turístico en la ruta del aeropuerto de Shumba ciudad de Jaén, hacia la ciudad de Chachapoyas, para lo cual se utilizó dimensiones como muy bueno, bueno, regular, malo y muy malo, para los aspectos relacionados a elementos tangibles e intangibles del servicio en el cual se concluye que el servicio en general es de regular a malo, por lo que se debe de mejorar significativamente el servicio.
- ✓ Del diagnóstico realizado se concluye que los turistas que arriban al aeropuerto de Shumba en la ciudad de Jaén en un 40 % del total tienen como destino la ciudad de Chachapoyas u otras ciudades de la región Amazonas; además de que se conoció a detalle el perfil de los turistas donde en su mayoría son nacionales, edades promedio de 30 años, del sexo masculino y generalmente viajan acompañados de su pareja u amigos.
- ✓ Dentro de los elementos tangible encontrados tenemos aquellos que están relacionados a las condiciones en las que se encuentran los vehículos que brindan el servicio, concluyendo que estos están en un buen estado y por otro lado se ha evaluado el servicio de los elementos intangibles como son el trato personalizado de los tripulantes y operadores de la unidad móvil, donde se concluye que los elementos intangibles se encuentran evaluados de regular a malo ya que estos no han sido incorporados como parte del servicio de transporte turístico.
- ✓ Se concluye que se debe mejorar el servicio de transporte turístico de la ruta del aeropuerto de Shumba ciudad de Jaén, hacia la ciudad de Chachapoyas, para lo cual en la investigación se plantean estrategias de mejora, estas están relacionadas a los aspectos tangibles e intangibles del servicio; además hoy en día se debe tener en cuenta condiciones de salubridad, por lo que se proponen algunas medidas que se debe seguir desde antes de la prestación del servicio hasta después de haberlo recibido.

VI. RECOMENDACIONES

- ✓ Se recomienda a los prestadores de servicio de transporte turístico en la ruta aeropuerto de Shumba de la ciudad de Jaén hacia la ciudad de Chachapoyas, mejorar el servicio en cuanto a los elementos intangibles como el trato personalizado, ya que de acuerdo a la investigación este es el aspecto con menor calificación considerado de regular a malo.
- ✓ Se recomienda a los organismos supervisores y fiscalizadores del servicio de transporte turístico de la ruta aeropuerto de Shumba de la ciudad de Jaén hacia la ciudad de Chachapoyas; implementar mecanismos de fiscalización y supervisión como normatividad no solo a nivel nacional sino a nivel regional y local.
- ✓ Para futuros trabajos de investigación que se realicen en la UNTRM como en otras universidades se recomienda, complementar la investigación evaluando otros aspectos como las vías de acceso, los horarios, los precios en fusión del servicio y proponer planes de negocio para la creación de empresas de servicios turísticos personalizados.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arteaga, A y Pineda, L. (2017). *Propuesta de normas técnicas para el uso de buses como medio de transporte en la actividad turística*. Facultad de Ingeniería Marítima y Ciencias del Mar. Escuela Superior Politécnica del Litoral. Guayaquil. Ecuador. 228 pág.
- Lucero, M. (2015). *El transporte terrestre de la ciudad de Cuenca, desde una perspectiva histórica a una herramienta de apoyo para la actividad turística*. Maestría en Planificación Turística. Departamento de Posgrado. Universidad del Azuay. Cuenca. Ecuador. 82 pág.
- Mercedes Benz (2020). *Ficha técnica vehicular*. Recuperado de file:///C:/Users/User/Downloads/Ficha_Tecnica_Sprinter_516_CDI_Euro_5_FV_Pasajeros_20_1%20Automatica_2019_CV.pdf. Visto en setiembre de 2020.
- Mincetur. (2020). *Amazonas Reporte Regional de Turismo*. Recuperado de: <https://www.gob.pe/institucion/mincetur/informes-publicaciones/1212807-reportes-de-turismo-reporte-regional-de-turismo-amazonas-2020>. Visto en julio de 2020.
- Mincetur. (2020). *Manual de buenas prácticas de gestión de servicios para empresas de Transporte Turístico Terrestre*. Recuperado de: file:///C:/Users/User/Downloads/MANUAL%20DE%20BUENAS%20PRACTICAS%20DE%20GESTION%20DE%20SERVICIOS%20PARA%20EMPRESAS%20DE%20TRANSPORTE%20TURISTICO%20TERRESTRE.pdf. Visto en setiembre de 2020.
- Mincetur. (2007). *Manual de Buenas Prácticas de Gestión de Servicios para Empresas*.
- Nacayo, T. (2014). *Elementos que conforman el servicio de transporte terrestre para el desarrollo de la competitividad del destino turístico Trujillo*. Escuela Académico Profesional de Turismo. Facultad de Ciencias Sociales. Universidad Nacional de Trujillo. Perú. 169 pág.
- Oliver, & Swan. (1989). *Consumer perceptions of interpersonal equity and satisfaction in transactions: A field survey approach*. USA: Edit.Journal of Marketing.

- Pretell, M. (2018). *Modelo de Negocio de Transporte para Potenciar los Recursos Turísticos en la Provincia de Utcubamba, Amazonas*. Maestría en Administración de Negocios- MBA. Escuela de Posgrado. Universidad Cesar Vallejo. Perú. 129 pág.
- Puerta, J; Huamán, S; Silva, T y Zuta, J. (2016). *Sistema Turístico de Amazonas*. Curso Sistemas Turísticos. Escuela Profesional de Turismo y Hostelería. Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas. Chachapoyas. Perú. 138 pág.
- Quispe, E. (2017). *Nivel de satisfacción del turista por servicios en la ruta Cusco-Puno de la Empresa de Transporte Turístico Cusco Coaching 2017*. Escuela Profesional de Turismo. Facultad de Ciencias y Humanidades. Universidad Andina del Cusco. Perú. 92 pág.

ANEXOS

Fotos tomadas durante los trabajos de campo realizadas en la ruta Aeropuerto Shumba ciudad de Jaén hacia la ciudad de Chachapoyas.

Vista del aeropuerto de Jaén



Vista del ingreso del aeropuerto de Jaén



Vista de los ambientes de embarque del aeropuerto de Jaén



Modelo de unidades móviles que brindan el servicio de transporte turístico Jaén hacia la ciudad de Chachapoyas.



Empresa de transporte turístico aplicando los protocolos de salubridad para la reactivación del turismo

ENCUESTA DIRIGIDA

Número _____

La presente encuesta tiene por finalidad recoger información acerca de la percepción de los turistas que hacen uso del transporte turístico en la ruta aeropuerto de Shumba-Chachapoyas, la información recabada servirá como fuente de información para la tesis de pregrado, por lo que mucho agradeceré su veracidad en las respuestas

I. DATOS GENERALES

1. Género

- a) Masculino b) Femenino

2. Edad en años

- a) De 18 a 25 b) De 26 a 35 c) De 36 a 45 b) De 46 a 55 c) De 55 a mas

3. Nacionalidad

- a) Peruano b) Extranjero

4. Lugar de Procedencia

.....

5. Grupo de viaje

- a) Viaja solo b) con pareja c) con pareja e hijos d) con amigos

II. RELACIONADO AL SERVICIO

Nivel de satisfacción	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
Evalúe la comodidad de los asientos de la unidad móvil					
Evalúe la limpieza de la unidad móvil					
Evalúe la puntualidad de sus servicios unidad móvil					
Elementos Tangibles					
Evalúe la prestación personal del servicio					
¿Cómo funciona el aire acondicionado en la unidad móvil?					
¿Cómo funciona la calefacción en la unidad móvil?					
¿Cómo es el funcionamiento de la unidad móvil durante el viaje?					

Evalúe el dispensador del desinfectante de manos a bordo					
Evalúe cuanto le gustó el box lunch que se le proveyó la empresa					
Evalúe cuanto le gustó la provisión de agua de la empresa					
Evalúe como fue la música a bordo durante el viaje					
Evalúe las películas o reportajes a bordo durante el viaje					
Elementos Intangibles					
La seguridad a bordo de su transporte fue					
La atención personalizada del conductor y tripulación a bordo fue					
La confianza en las habilidades del piloto fue					
Las paradas realizadas durante el viaje fue					

Gracias...

Chachapoyas, 13 de febrero de 2020

CARTA N° 010-2020-UNTRM-FACEA-EAT/EMCS/D

SEÑOR (A) (ITA):

ADMINISTRADOR DE CORPAC-DEL PERÚ

TERMINAL AEROPUERTO SHUMBA- JAEN

Presente. -


ASUNTO : SOLICITA AUTORIZACIÓN PARA APLICACIÓN DE ENCUESTAS

Tengo el agrado de dirigirme a Usted, para expresarle mi cordial saludo a nombre de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas y al mismo tiempo manifestarle lo siguiente:

El Estudiante Franco Montoya Chapoñán es egresado de la Escuela Profesional de Administración en Turismo y con motivos de obtener su Título Profesional de Licenciado en Turismo y Administración se encuentra realizando la tesis titulada: Determinar el nivel de satisfacción del turista con el servicio de transporte turístico en la ruta aeropuerto de Shumba - Chachapoyas; Amazonas 2019, por lo que desea hacer una encuesta a los turistas que han utilizado el servicio de transporte turístico Chachapoyas-Shumba; por lo que solicito usted autorización para poder aplicar dichas encuestas en las instalaciones del aeropuerto.

Agradeciéndole anticipadamente por su apoyo y atención prestada a la presente me suscribo de usted.

Atentamente;


Mg. Erick Martos Collazos Silva
Docente de la UNTRM