



**UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO**

FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO



**TESIS:**

PERCEPCIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE TURÍSTICO EN LAS SALINAS DE  
MARAS, PROVINCIA DE URUBAMBA, CUSCO – 2019

**Tesis presentada por:**

Bach. Diego Marcelino Quispe Sumire

**Para optar el título de:**

Licenciado en Turismo

**Asesor:**

Mg. Raul Uscachi Santos

**CUSCO – PERÚ**

**2019**



### **Presentación.**

Señora Decana de la Facultad de Ciencias y Humanidades de la Universidad Andina del Cusco Mg. Herminia Callo Sánchez

Señores miembros del jurado.

En cumplimiento al reglamento para optar al título profesional de Licenciado en Turismo en la Universidad Andina del Cusco, pongo a vuestra disposición la presente tesis intitulada.

“PERCEPCION DEL SERVICIO DE TRANSPORTE TURISTICO EN LAS SALINAS DE MARAS, PROVINCIA DE URUBAMBA, CUSCO – 2019”

Tesis que fue elaborada en base a los lineamientos propuestos por la Escuela Profesional de Turismo y que me permitió plasmar lo aprendido en el desarrollo de la investigación y con el cual deseo aportar a la sociedad dando a conocer el estado actual de uno de nuestros atractivos referentes en la región del Cusco.

Bach. Diego Marcelino Quispe Sumire



### **Agradecimientos.**

A la Universidad Andina del Cusco, por permitirme formarme como profesional licenciado en turismo.

A los docentes universitarios de la facultad de Ciencias y Humanidades de la Escuela Profesional de Turismo de la Universidad Andina del Cusco, por todo el apoyo y la enseñanza brindada durante el transcurso de mi carrera.

A mi asesor Mg. Raul Uscachi Santos, gracias a sus consejos, impartió toda su profesionalidad y experiencia en el desarrollo de la presente tesis.

A mi asesora Mg. Jessica Chalco, gracias a sus enseñanzas en temas estadísticos me ayudaron en gran medida a la correcta realización de esta tesis.



**Dedicatoria.**

A mi madre Marcelina Sumire López,  
que a lo largo de mi vida me dio alegrías muy  
grandes y siempre estuvo presente para  
apoyarme en todo momento, le debo mi vida y  
mis alegrías, esta tesis se la dedico a ella con  
todo mi amor, muchas gracias, mamá.



## Resumen

La investigación tiene como finalidad conocer el servicio de transporte turístico en las Salinas de Maras, Provincia de Urubamba, Cusco – 2019.

Actualmente el Cusco es un destino turístico que posee una gran cantidad de atractivos turísticos a nivel regional, varios de ellos muy transitados y conectados en corredores turísticos, gracias a esto se pudieron desarrollar atractivos emergentes como es el de las Salinas de Maras que ya es un atractivo consolidado. El servicio de transporte turístico en las Salinas de Maras es la variable de estudio en esta investigación en la cual la desglosaremos en 3 dimensiones las cuales son seguridad, velocidad y confort.

El tipo de investigación es básico – descriptivo – cuantitativo, la población está constituida por 900 turistas entre nacionales y extranjeros de los cuales se encuestó a una muestra de 248 personas que realizaron su visita a las Salinas de Maras.

Para la realización de la siguiente investigación se utilizó fuentes bibliográficas como libros, documentos, artículos, papers, etc., así como fuentes primarias como la observación de campo y encuestas que fueron importantes para la elaboración de esta tesis.

Una vez realizada la investigación pusimos a prueba nuestras hipótesis de estudio las cuales concluyeron que el servicio de transporte turístico se lleva de una manera inadecuada.

Para lo cual se realizarán recomendaciones en base a la teoría y a los resultados encontrados durante la investigación.

### Palabras claves

- **Servicio de transporte turístico**
- **Seguridad**
- **Velocidad**
- **Confort**



### Abstract

The research aims to know the tourist transport service in the Salinas de Maras, Urubamba Province, Cusco - 2019.

Currently, Cusco is a tourist destination that has a large number of tourist attractions at the regional level, several of them very busy and connected in tourist corridors, thanks to this, emerging attractions such as the Salinas de Maras were developed, which is already a consolidated attraction. The tourist transport service in the Salinas de Maras is the study variable in this research in which we will break it down into 3 dimensions which are safety, speed and comfort.

The type of research is basic - descriptive - quantitative, the population is made up of 900 tourists between nationals and foreigners of which made a sample of 248 people who made their visit to the Salinas de Maras.

Several sources such as books, documents, articles, papers, etc. were used to carry out the following investigation, as well as primary sources such as field observation and surveys that were important for the elaboration of this thesis.

Once the research has been carried out, we test our hypothesis of study in which we conclude that the tourist transport service is carried out in an inappropriate manner.

For which recommendations will be made based on the theory and the results found during the investigation.

#### Keywords

- Tourist transport service
- Security
- Speed
- Comfort



## INDICE

Presentación.....	I
Agradecimientos.....	II
Dedicatoria.....	III
Resumen.....	IV
Abstract.....	V
INDICE.....	VI
ÍNDICE DE TABLAS.....	IX
ÍNDICE DE FIGURAS.....	X
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	XI
CAPITULO I: INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 Planteamiento del Problema.....	1
1.2 Formulación de Problemas.....	4
1.2.1 Problema General.....	4
1.2.2 Problemas Específicos.....	4
1.3 Justificación.....	4
1.3.1 Conveniencia.....	4
1.3.2 Relevancia social.....	5
1.3.3 Implicancias prácticas.....	5
1.3.4 Valor teórico.....	5
1.3.5 Utilidad metodológica.....	5
1.4 Objetivos de investigación.....	5
1.4.1 Objetivo General.....	5
1.4.2 Objetivos Específicos.....	5
1.5 Delimitación del estudio.....	6
1.5.1 Delimitación espacial.....	6
1.5.2 Delimitación temporal.....	6
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO.....	7
2.1 Antecedentes del Estudio.....	7
2.1.1 Antecedentes Internacionales.....	7
2.1.2 Antecedentes Nacionales.....	9
2.1.3 Antecedentes Locales.....	10
2.2 Bases teóricas.....	11
2.2.1 Teoría de la Percepción.....	11
2.2.2 Los transporte en el Turismo.....	11



2.2.3	Los territorios del turismo y los transportes .....	13
2.2.4	Teoría del Turismo.....	13
2.2.5	Clasificación de las modalidades turísticas en función del motivo del viaje.....	14
2.2.6	Clasificación del turismo con base en el origen del turista.....	15
2.2.7	De acuerdo a las tendencias de cambio en las necesidades, gustos y preferencias de la gente .....	15
2.2.8	Seguridad Turística .....	16
2.2.9	La percepción de la seguridad.....	16
2.2.10	El miedo por la inseguridad .....	16
2.2.11	La velocidad, factor de riesgo crítico.....	16
2.2.12	Teoría del Confort.....	17
2.3	Hipótesis.....	18
2.3.1	Hipótesis General.....	18
2.3.2	Hipótesis Específicas .....	18
2.4	Variable .....	18
2.4.1	Identificación de variable.....	18
2.4.2	Operacionalización de variables .....	19
2.5	Definición de términos básicos .....	20
<b>CAPITULO III: MÉTODO.....</b>		<b>22</b>
3.1	Alcance de estudio .....	22
3.2	Diseño de investigación .....	22
3.3	Población.....	22
3.4	Muestra.....	22
3.5	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	23
3.5.1	Técnicas .....	23
3.5.2	Instrumento .....	23
3.5.3	Procesamiento de datos.....	23
3.6	Validez y confiabilidad de instrumentos.....	24
3.6.1	Validez .....	24
3.6.2	Confiabilidad.....	24
3.7	Plan de análisis de datos.....	24
<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>		<b>25</b>
4.1	Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado.....	25
4.1.1	Presentación del instrumento .....	25
4.1.2	Fiabilidad del instrumento aplicado.....	26
4.2	Resultados de las dimensiones de la variable servicio de transporte .....	27
4.2.1	Seguridad .....	27





4.2.2	Velocidad .....	28
4.2.3	Confort .....	30
4.3	Resultado de la variable Servicio de transporte turístico .....	32
CAPITULO V: DISCUSIÓN .....		34
a.	Descripción de los hallazgos más relevantes. ....	34
b.	Limitaciones del estudio. ....	36
c.	Comparaciones critica con la literatura existente. ....	36
d.	Implicancias del estudio.....	37
D. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES. ....		38
E. BIBLIOGRAFÍA .....		48
F. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....		50
G. FOTOS EN CAMPO .....		51



## ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1 Modalidades, Categorías y actividades turísticas.....</i>	<i>14</i>
<i>Tabla 2 Distribución de los ítems del cuestionario .....</i>	<i>25</i>
<i>Tabla 3 Descripción de la escala de interpretación.....</i>	<i>26</i>
<i>Tabla 4 Estadísticas de fiabilidad.....</i>	<i>26</i>



## ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1:</i> Estructura de los sistemas de transportes.....	12
<i>Figura 2:</i> Indicadores de la dimensión seguridad.....	27
<i>Figura 3:</i> Seguridad .....	28
<i>Figura 4:</i> Indicadores de la dimensión velocidad.....	29
<i>Figura 5:</i> Velocidad.....	30
<i>Figura 6:</i> Indicadores de la dimensión confort.....	31
<i>Figura 7:</i> Confort.....	32
<i>Figura 8:</i> Servicio de transporte turístico .....	32



## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

<i>Ilustración 1</i> Mapa Salinas de Maras.....	6
<i>Ilustración 2</i> Ruta de acceso a las salinas de Maras.....	51
<i>Ilustración 3</i> Tipo de bus que realiza el servicio compartido .....	52
<i>Ilustración 4</i> Trocha carrozable tramo de un solo carril.....	52
<i>Ilustración 5</i> Turistas encuestados en la zona de parqueo de vehículos.....	53
<i>Ilustración 6</i> Turista encuestado en la zona de parqueo.....	53
<i>Ilustración 7</i> Turista encuestado en la zona de ingreso al parqueo.....	53



## CAPITULO I: INTRODUCCIÓN

### 1.1 Planteamiento del Problema

La importancia que representa para la sociedad los medios de transporte ha significado el uso de estos para la gran mayoría de desplazamientos. La humanidad a lo largo de su historia ha requerido de algún sistema de transporte para trasladarse de un punto a otro. Es por esto la necesidad de acortar el desplazamiento y mejorar la acomodación en cuanto a tiempo y espacio, en un principio realizándolas con dificultad por circunstancias geográficas o de tiempo, debido a esto se buscó siempre innovar los medios de transporte y así facilitar cada vez la mejora de las condiciones de su uso (Viloria Cedeño, 2012).

Según la historia, luego del desplazamiento por cuenta propia el hombre hizo uso de los animales como medio de transporte para realizar el desplazamiento de recursos haciendo uso de estructuras de madera o metálicas, ya sean carretas, carrozas, etc. Esto ayudó poco a poco a desarrollar y diseñar nuevos sistemas de transporte dándose saltos significativos como son los ferrocarriles, automóviles, etc (Viloria Cedeño, 2012).

Estas mejoras a lo largo de la historia del transporte han ido de la mano del avance de la tecnología y la ciencia que ha innovado el sector del transporte en todos sus ámbitos. Cada uno de los medios de transporte se ha desarrollado en los aspectos de espacio – tiempo, economía y confort, y para el usuario la posibilidad de escoger el más adecuado para desplazarse. Lo interesante de este desarrollo tecnológico en el ámbito del transporte ha significado la relación más estrecha entre las sociedades en todos los aspectos tanto económicos como sociales (Viloria Cedeño, 2012). Este hecho realza al transporte como un pilar fundamental del desarrollo y como consecuencia uno de los principales aspectos del sistema turístico.

Según (Viloria Cedeño, 2012), el transporte es un factor determinante en el progreso del turismo, el avance tecnológico-científico que se manifiesta en la seguridad, velocidad y confort de los medios de transportación, son fundamentales para el turista, porque para realizarse los recorridos deben de al menos de cumplir con



los requisitos no solamente básicos sino con otras exigencias que en el mundo actual son condicionantes para satisfacer sus necesidades o expectativas.

Como se pudo apreciar anteriormente una de las principales dimensiones que engloba el transporte turístico es la seguridad turística que la entendemos por protección de la vida, de la salud, de la integridad física, psicológica y económica de los visitantes, prestadores de servicios y miembros de las comunidades receptoras. (Grûnewald, Municipio, Turismo y Seguridad, 2010), esto dado a que en el ámbito geográfico en donde se desarrolla el tema de investigación se predispone a verificar estos aspectos y analizarlos.

Seguidamente la dimensión de Velocidad Según el (MTC, 2013) La velocidad escogida es de acuerdo con el diseño, entendiéndose que será la máxima que se podrá mantener con seguridad y comodidad, sobre una sección determinada de la carretera, cuando las circunstancias sean favorables para que prevalezcan las condiciones de diseño. Esta se conjuga con la anterior debido a que la percepción de la velocidad del vehículo y el control de este hará que el turista se sienta seguro o inseguro.

Por último, tenemos la dimensión del confort que según (Vigo, 2009) confort es el estado de bienestar físico, mental y social. Depende de factores personales y parámetros físicos que permiten o no que las personas se encuentren bien. Los límites de las condiciones de bienestar varían según edad, sexo, estado físico, aspectos culturales, modos de vida, prácticas cotidianas, actividad que desarrollan, la ropa usada, acostumbamiento a determinado clima o condición, etc. Todas estas dimensiones engloban el tema de estudio.

El Cusco como destino turístico posee una gran cantidad de atractivos turísticos a nivel regional, varios de ellos muy transitados y conectados en corredores turísticos, gracias a esto se pudieron desarrollar atractivos emergentes como es el de las Salinas de Maras que en estos momentos ya es un atractivo consolidado.

Las Salinas de Maras es un atractivo turístico de gran concurrencia debido a pertenecer a la excursión Maras – Moray – Salineras, ofertada de este modo por una gran cantidad de agencias de viajes, formales e informales, presentándola de diversas



maneras en excursiones, utilizando como medios de transporte bicicletas, cuatrimotos o vehículos motorizados autos, minibuses y buses, entre las cuales las únicas reguladas y autorizadas para transporte turístico motorizado son los minibuses y buses con excepciones de los autos (MTC, 2019).

En estos tipos de transportes debidamente autorizados y formales, es en donde se centra el problema de estudio, comenzando por la seguridad, la velocidad y confort hará que los turistas decidan regresar o recomendar, así como por el contrario desestimar y/o criticar la excursión hacia las salinas de Maras dependiendo de la percepción de la experiencia que reciben al realizar este tour.

El ramal de Maras – Salineras es una carretera de trocha carrozable de 6 km, en donde se puede observar el tránsito alto de vehículos que se da en horas pico que hace que se den contratiempos debido a ciertos tramos de esta carretera que solo son suficientes para un solo vehículo, la capacidad de la playa de estacionamiento que en esos momentos se encuentra sobrecargada, hace que los vehículos de estas categorías se enfrenten a situaciones peligrosas tratando de llegar y salir del atractivo, realizando maniobras peligrosas enfrentando al turista a momentos de tensión y alerta.

Comenzando por la seguridad en el servicio de transporte se pudo apreciar que el turista enfrenta situaciones de riesgo en el recorrido cuando el conductor va a una velocidad mayor a la adecuada generando que los pasajeros sientan miedo e intranquilidad durante el recorrido, ya que el conductor podría perder el control del vehículo ya sea al momento de sobrepasar a otro vehículo, por la premura del recorrido, o por no manejar con la velocidad adecuada en ciertas circunstancias climatológicas, así mismo cuando nos referimos al confort del viaje se puede visualizar que algunas de las condiciones físicas y/o biológicas del pasajero se ven afectadas en su comodidad ya sea por el tipo de asiento, por el diseño del vehículo o el uso de este, generándoles molestias en el viaje, por otra parte los ruidos molestos que generan las malas maniobras del conductor o ya sea por el uso excesivo del volumen de la música dentro del vehículo hacen que la excursión hacia las Salineras de Maras llegue a ser tediosa y no tan recomendada por los turistas.



Por consiguiente, si esta situación sigue desarrollándose de este modo podemos llegar a encontrar este destino turístico como no recomendable por la percepción del turista debido a los problemas mencionados anteriormente.

Es por esto que se debe implementar un plan del control del servicio de transporte que evite las situaciones de riesgo e incomodidad dentro de la realización de este tour, con las normas de control de velocidad adecuadas y el buen uso de los sistemas de confort del vehículo para que ayuden al desarrollo del transporte de manera segura y confortable.

## 1.2 Formulación de Problemas

### 1.2.1 Problema General

- ¿De qué manera se realiza el servicio de transporte turístico en las Salinas de Maras, Provincia de Urubamba, Cusco – 2019?

### 1.2.2 Problemas Específicos

- ¿Cómo es la seguridad del servicio transporte turístico en las Salinas de Maras, Provincia de Urubamba, Cusco – 2019?
- ¿Cómo es la velocidad del servicio transporte turístico en las Salinas de Maras, Provincia de Urubamba, Cusco – 2019?
- ¿Cómo es el confort del transporte turístico en las Salinas de Maras, Provincia de Urubamba, Cusco – 2019?

## 1.3 Justificación

### 1.3.1 Conveniencia

La necesidad de un atractivo turístico por llegar a la consolidación conlleva a generar nuevos proyectos y mejoras. El estudio de la afluencia y control de los medios de transporte como materia prima de toda actividad turística hacen que sea un aspecto principal y problema fundamental en el sector turismo, es por eso que este estudio es de gran importancia como antecedente de la investigación.





### 1.3.2 Relevancia social

El desarrollo adecuado de un sistema adecuado de tránsito del transporte turístico en las Salinas de Maras mejorará la percepción del turista en la excursión Maras – Moray – Salineras y conllevará a incrementar el número de visitantes a este atractivo y será un claro ejemplo para la mitigación de este problema de estudio que se puede observar en la gran mayoría de atractivos turísticos pertenecientes al corredor turístico del Valle Sagrado de los Incas.

### 1.3.3 Implicancias prácticas

Este trabajo de investigación conlleva a la necesidad de la planificación de un circuito turístico que cuente con vías asfaltadas y con zonas de estacionamiento acordes a la demanda turística cada vez mayor en la proyección de distintos entes del turismo gubernamental; A razón de esto poner en cuestionamiento la capacidad de carga de otros atractivos turístico dentro del corredor del Valle Sagrado. A nivel del atractivo en estudio pondrá en tela de juicio la percepción de seguridad, velocidad y confort que ofrece a sus visitantes.

### 1.3.4 Valor teórico

La presente tesis estudia el transporte terrestre y sus dimensiones tales como seguridad, velocidad y confort para cuyos resultados deseen conocer mejor la teoría relacionada a la variable de estudio.

### 1.3.5 Utilidad metodológica

Los métodos, procedimientos, técnicas e instrumentos que se emplean en la presente tesis, podrán ser replicados en otras investigaciones relacionadas al problema objeto de la investigación.

## 1.4 Objetivos de investigación

### 1.4.1 Objetivo General

- Conocer el servicio de transporte turístico en las Salinas de Maras, Provincia de Urubamba, Cusco – 2019.

### 1.4.2 Objetivos Específicos



- Observar la seguridad en el servicio transporte turístico en las Salinas de Maras, Provincia de Urubamba, Cusco – 2019
- Observar la velocidad en el servicio transporte turístico en las Salinas de Maras, Provincia de Urubamba, Cusco – 2019
- Observar el confort del servicio transporte turístico en las Salinas de Maras, Provincia de Urubamba, Cusco – 2019

## 1.5 Delimitación del estudio

### 1.5.1 Delimitación espacial

- Atractivo: Las salinas de Maras – del distrito de Maras – Provincia de Urubamba – Departamento del Cusco.
- Se encuentra a 55 km de la ciudad del Cusco (Vía Chinchero), a una altitud de 3 200 msnm, ubicada entre las coordenadas UTM: -13.298549, -72.156681



Ilustración 1 Mapa Salinas de Maras

### 1.5.2 Delimitación temporal

- Noviembre del Año 2019



## CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1 Antecedentes del Estudio

#### 2.1.1 Antecedentes Internacionales

**TITULO:** El transporte turístico terrestre de la ciudad de Cuenca, desde una perspectiva histórica a un herramienta de apoyo para la actividad turística.  
Para optar el grado de Magíster en Planificación Turística.

**AUTOR:** Lic. Magno Hernán Lucero Cumbe

**UNIVERSIDAD:** Universidad de Ecuador

**AÑO Y LUGAR:** 2015, Ecuador

#### **Conclusiones:**

- El progreso de las diferentes civilizaciones y linajes culturales se debió en gran medida al transporte, así mismo fue un factor principal para el desarrollo turístico en Ecuador.
- Gracias al incremento de la afluencia turística, la actividad del transporte dentro del turismo se ha ido innovando con los avances tecnológicos a pasos agigantados y se ha convertido en un negocio rentable.
- Nuevos reglamentos y normas que rigen al transporte turístico del país ha hecho que los empresarios dedicados a esta actividad, renueven de forma periódica sus unidades evidenciado así que la flota vehicular existente en la ciudad de Cuenca es de alta calidad.
- La transformación de los negocios de transporte se a realizado de manera exponencial, una muestra vendría a ser el éxito del servicio de bus panorámico en la ciudad de Cuenca, debido a la gran variedad de paisaje que ofrece esta ciudad. (LUCERO CUMBE, 2015)

**TITULO:** El servicio de transporte turístico y su incidencia en la satisfacción de los visitantes en el Cantón Baños, provincia de Tungurahua – Ecuador.



Para optar el Título Profesional de Licenciado en Turismo.

**AUTOR:** Pasquel Farfán  
**UNIVERSIDAD:** Universidad de Ecuador  
**AÑO Y LUGAR:** 2012, Ecuador

Plantea el siguiente problema general:

- ¿Cómo incide el servicio de transporte turístico y su incidencia en la satisfacción de los visitantes en el Cantón baños, provincia de Tungurahua – Ecuador?

Tiene como hipótesis:

- El servicio de transporte turístico incide en la satisfacción de los visitantes en el Cantón baños, provincia de Tungurahua – Ecuador.

**Conclusiones:**

- El servicio prestado por los transportistas no alcanza un grado óptimo para los visitantes, un gran número de turistas consideran que el servicio es regular.
- La mayor falencia que encuentran los turistas en este servicio es el trato que reciben por parte de los prestadores del mismo, debido a que no se encuentran capacitados, lo cual representa un obstáculo para la prestación de servicios de calidad dentro de los baños de Cantón, provincia de Tungurahua.
- La realidad que se aprecia de acuerdo a los resultados obtenidos desacredita la prestación de los servicios por parte de los transportistas hacia los turistas, por lo que se vuelve imprescindible que exista un cambio y así buscar la satisfacción de los turistas. (FARFÁN, 2012)

**TITULO:** La calidad del servicio y su incidencia en la satisfacción de los clientes en la Cooperativa de Transportes Flota Peli Leo.

Para optar el Título Profesional de Licenciado en Turismo.

**AUTOR:** Pérez Pico  
**UNIVERSIDAD:** Universidad de Ecuador  
**AÑO Y LUGAR:** 2011, Ecuador



### Conclusiones:

La calidad del servicio es uno de los principios que las cooperativas demandan con mayor interés, la opinión positiva respecto al servicio que prestan es algo que desean. El personal que se encuentra dentro de la cooperativa de transporte flota peli leo, en algunas ocasiones no presta el servicio adecuado que el cliente demanda, esto se debe a que muchas veces no dan una calidad de servicio excelente. Adicionalmente la solución inmediata de las quejas y/o reclamos de los clientes es de vital importancia para mantener el nivel de satisfacción de los clientes.

El objetivo general fue determinar los factores que inciden en la calidad del servicio, para lo cual se diseñó estrategias de calidad de servicio para mejorar la satisfacción de los clientes, material que será propuesto en la cooperativa con el propósito de mejorar los procesos internos que contribuyan a brindar un servicio de excelencia. (PEREZ, 2011)

#### 2.1.2 Antecedentes Nacionales

**TITULO:** Causas que determinan el deficiente servicio de transporte terrestre que brindan los operadores turísticos.  
Para optar el Título Profesional de Licenciado en Turismo.

**AUTOR:** Cosavalente Torres

**UNIVERSIDAD:** Universidad de San Martín - Tarapoto

**AÑO Y LUGAR:** 2014, Perú

Plantean el siguiente problema general:

- ¿Cuáles son las causas que determinan el deficiente servicio de transporte terrestre que brindan los operadores turísticos del distrito de Tarapoto, provincia de San Martín – Región San Martín 2014?

La cual conlleva a la siguiente hipótesis:

- El desconocimiento de la normatividad de transporte terrestre turístico por parte de los conductores que son contratados por los operadores turísticos y la escasa capacitación turística a los



conductores de transporte terrestre que brindan los operadores turísticos del distrito de Tarapoto, provincia de San Martín – 2014.

**Conclusiones:**

- Dentro del ámbito de turístico los subcontratados conductores de operadores turísticos presenta un nivel de conocimiento de la normativa de tránsito conocimiento e interés bajo por parte de los conductores subcontratados.
- Entes gestores del ordenamiento de la actividad turística demuestran desinterés hacia la estandarización de los servicios brindados por parte de los conductores debido a que no se realizaron capacitaciones hacia los conductores prestadores de estos servicios (TORRES, 2014)

2.1.3 Antecedentes Locales

**TÍTULO:** La calidad y satisfacción de los servicios de las empresas de transporte turístico en la ruta Cusco – Hidroeléctrica Machupicchu.

Para optar el título de Licenciado en Turismo.

**AUTOR:** Bach. Verónica Palma Torres.

Bach. Iván Estuardo Ismael Calderón Benavente.

**UNIVERSIDAD:** Universidad Andina del Cusco

**AÑO Y LUGAR:** 2018, Cusco

**Conclusiones:**

- El resultado que arrojó la investigación de la empresa de transporte en la ruta Cusco – Hidroeléctrica de Machupicchu sobre la satisfacción del turista es regular con el 59%.
- Se llegó a la conclusión que la calidad del servicio de las empresa de transporte que realizan dicha ruta es mala con el 47%. (PALMA TORRES & CALDERON BENAVENTE, 2018)

**TÍTULO:** Nivel de satisfacción del turista por servicios en la ruta Cusco – Puno de la Empresa de Transporte Turístico Cusco Coaching 2017.

Para optar el título de Licenciado en Turismo.



**AUTOR:** Bach. Edward Guillermo Quispe Farfán  
**UNIVERSIDAD:** Universidad Andina del Cusco  
**AÑO Y LUGAR:** 2017, Cusco

**Conclusiones:**

- Según los datos arrojados la empresa de Transporte Turístico Cusco Couching tiene un promedio de 74% en satisfacción del turista, con respecto a la limpieza, comodidad y puntualidad.
- Mientras que en lo que se refiere a los aspectos de presentación de personal, aire acondicionado, comunicación, materiales de limpieza, servicio que se ofrecen abordo, tiene un nivel de satisfacción del turista de 76%.
- Por otra parte el promedio más alto con el 86% en lo que se refiere a seguridad, atención y confianza por parte de la empresa en estudio.  
(QUISPE FARFÁN, 2017)

## 2.2 Bases teóricas

### 2.2.1 Teoría de la Percepción

Según (ARELLANO CUEVA, 2010), la percepción para el autor es el mecanismo por el que una persona selecciona, organiza e interpreta todo su entorno de acuerdo a los estímulos que percibe de manera racional y con sentido, podemos decir que se inicia todo a partir de las primeras experiencias que tenemos para percibir el mundo, a esto lo llama la experiencia de la sensación.

Mientras tanto según (CANTU DELGADO, 2011) nos habla de los servicios, con referencia a estos, la relación cliente – servicio será la primera percepción la que dará efecto a circunstancias posteriores, quedándose como imagen en el sub-consiente del cliente para optar por regresar y adquirir el servicio o irse a la competencia.

### 2.2.2 Los transporte en el Turismo

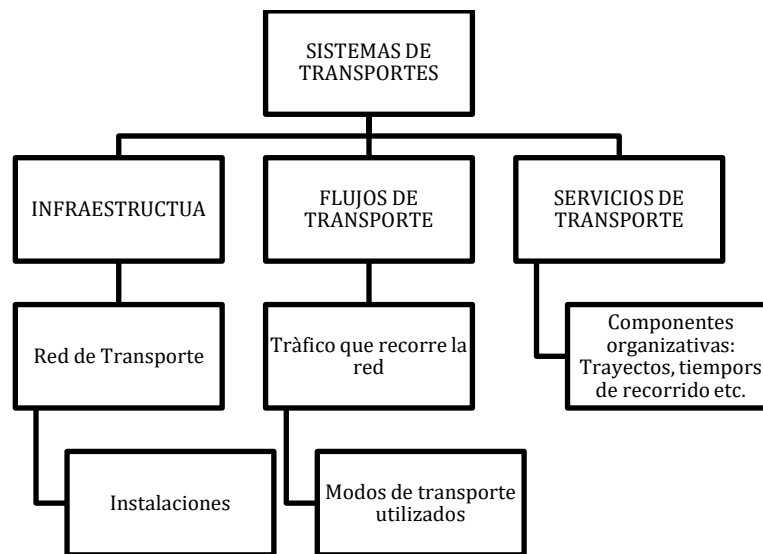
Según (Escriche Millán, 2010) , el transporte turístico está descompuesto de la siguiente manera:



- a) La infraestructura: Es toda la red formada por puentes, viaductos y estaciones de servicio, etc. Que componen la interconexión entre destinos facilitándolos con servicios complementarios.
- b) Los que hacen uso de la infraestructura circulando por el ella haciendo uso de sus servicios.
- c) Los operadores de transporte que se rigen por horarios, costos por trayecto y cumple un recorrido determinado.

La infraestructura, es la base fundamental para la interconexión territorial. Está definida por los tipos de trayectos según el tipo de transporte sea carreteras, rieles, corredores aéreos relacionados entre sí. Conociendo a los nodos como los puntos de atracción y concentración de los que se encuentran resaltantes en las rutas. La calidad de las rutas hace que los territorios se diferencien unos de otros concentrando los poderes económicos en los más desarrollados.

Figura 1: Estructura de los sistemas de transportes



(Potrykowski & Taylor, 1984)

Hay que matizar que nos referimos a la “accesibilidad” para expresar la capacidad que posee un lugar para ser alcanzado desde lugares con diferentes localizaciones geográficas. Dicho de otro modo, por accesibilidad entendemos la cualidad de un punto, o de un lugar, para reducir los obstáculos en la





comunicación de los componentes de un sistema espacial (CASTIELLO & SCIPPACERCOLA, 1998).

Esta cualidad es el producto de la compleja conjunción, en el tiempo y en el espacio, de una serie de factores que han condicionado la capacidad y la estructura de las redes de transporte, así como de la adaptación del sistema a las innovaciones y a la evolución tecnológica.

Según (Viloria Cedeño, 2012), el transporte es un factor determinante en el progreso del turismo, el avance tecnológico-científico que se manifiesta en la seguridad, velocidad y confort de los medios de transportación, son fundamentales para el turista. Cada uno de los medios de transporte se ha desarrollado en los aspectos de espacio – tiempo, economía y confort, y para el usuario la posibilidad de escoger el más adecuado para desplazarse. Lo interesante de este desarrollo tecnológico en el ámbito del transporte ha significado la relación más estrecha entre las sociedades en todos los aspectos tanto económicos como sociales.

### 2.2.3 Los territorios del turismo y los transportes

Las redes de transporte llegan a ser la expresión de la organización territorial de las actividades en un espacio y manifiestan su mayor o menor capacidad para eliminar las discontinuidades espacio-temporales que se generan por la heterogénea distribución de los bienes y servicios. También marcan la eficiencia espacial y están ligadas a la tecnología de la que se sirven las redes, así como a la estructura que las organiza o disposición funcional del territorio y sus características físicas. Esas características, la estructura geológica, los accidentes geográficos, los elementos hidrográficos o el clima, determinan en mayor o menor medida la organización estructural de las redes y, en consecuencia, su nivel de eficiencia. (PEETERS, 2007)

### 2.2.4 Teoría del Turismo

Según las (Naciones Unidas, 2010), el turismo se mueve como una necesidad de ocio haciendo que el turista salga de su entorno habitual a desarrollar actividades sociales, cultural y económicas dentro del entorno recreativo. Económicamente están dentro del ámbito del gasto por ocio,



excluyendo actividades de ámbito lucrativo, realizando actividades distintas a sus actividades habituales.

El impacto del turismo se remite a todo el ámbito en el cual se llevan a cabo las actividades del turista, ya sea impacto natural, cultural, económico o social.

### 2.2.5 Clasificación de las modalidades turísticas en función del motivo del viaje

Según (M. & Cabrera Villa, 2011), existen diversas maneras de hacer turismo; debido a esto la tipología del turismo se basa en diferentes elementos para llevar a cabo una clasificación, tomando como principal determinante el motivo del viaje, que debido al propósito de éste se podrán ordenar respectivamente dentro de las modalidades turísticas:

**Tabla 1 Modalidades, Categorías y actividades turísticas**

MODALIDAD TURÍSTICA	CATEGORÍAS	ACTIVIDADES
Turismo masivo	Relacionadas con sol y playa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Visitas aglomeradas en playas.</li> <li>• Esquí, paseos en moto y actividades acuáticas en complejos turísticos</li> </ul>
	Actividades culturales en grandes ciudades	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Visitas a sitios históricos en grande ciudades</li> <li>• Visitas a eventos musicales, concursos o ferias en grandes ciudades.</li> </ul>
	Otras actividades de esparcimiento en lugares con lujosa infraestructura.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disfrute y visitas a restaurantes lujosos y discotecas y casinos anexos.</li> </ul>
Turismo alternativo	Ecoturismo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Talleres de educación ambiental</li> <li>• Senderismo interpretativo</li> <li>• Observación sideral</li> <li>• Rescate de flora y fauna</li> <li>• Observación de flora y fauna</li> <li>• Observación de ecosistemas</li> <li>• Observación de atractivos naturales.</li> </ul>
	Turismo de aventura	Montañismo Rappel Cabalgata Escalada Espeleismo. Ciclismo de montaña Caminata
	Turismo rural	Talleres artesanales Etnoturismo Ecoarqueología



		<p>Agroturismo Preparación y uso de medicina tradicional. Talleres y disfrute gastronómico. Fotografía rural Aprendizaje de dialectos Vivencias místicas.</p>
--	--	---

(M. & Cabrera Villa, 2011)

### 2.2.6 Clasificación del turismo con base en el origen del turista

Según (M. & Cabrera Villa, 2011), se puede dividir a la actividad turística según su procedencia de origen, también según su forma de viaje o el tipo de desplazamiento que realiza, así tenemos a continuación:

a) Turismo receptivo

Se refiere a los turistas que llegan a un país por un mínimo de estadía de 24 horas procedentes de uno distinto este tipo de turistas pueden ser originarios del mismo país solo que su lugar de residencia es en el extranjero, se aceptan razones de negocios llevando a cabo actividades recreativas y/o de ocio.

b) Turismo egresivo

Son los turistas nacionales que salen rumbo a otros países para desarrollar las mismas actividades de la categoría anterior.

c) Turismo extranjero

Incluye a los turistas de otras nacionalidades que visitan un país distinto al suyo.

d) Turismo nacional

Se refiere a los turistas nacionales que realizan actividades de ocio fuera de su entorno habitual dentro de su mismo país de origen haciendo usos de sus atractivos, naturales y/o culturales, comprende toda actividad recreativa.

### 2.2.7 De acuerdo a las tendencias de cambio en las necesidades, gustos y preferencias de la gente

Según (M. & Cabrera Villa, 2011), esa categorización define a 7 actividades turísticas: la cultural, religiosa, gastronómica, idiomática, de salud, activo, de parque temático, de negocios y sexual.



### 2.2.8 Seguridad Turística

Según (Grûnewald, Municipio, Turismo & Seguridad, 2010) , este aspecto comprende un gama de dimensiones desde la medidas preventivas hasta el momento de la atención ya sea en el ámbito de salud, integridad física, psicológica y económica de los turistas, operadores turísticos y el entorno social.

### 2.2.9 La percepción de la seguridad

Según (Grûnewald, Municipio, Turismo & Seguridad, 2010), este enunciado se traduce como un estado de tranquilidad aceptando al entorno fuera de riesgos reales o potenciales dependiendo de cada persona según su tipo de personalidad y/o experiencias personales. La inseguridad se traduce en un problema que comprende valores y derechos de las personas, estos comprenden:

- Un escenario, el entorno de desplazamiento.
- Los intereses personales, va de acuerdo a la edad, entorno familiar, social y a las experiencias vividas de cada persona.
- Comprendiendo a los actores directos al turista y al personal de seguridad.

### 2.2.10 El miedo por la inseguridad

Según (Grûnewald, Municipio, Turismo & Seguridad, 2010), la sensación de miedo es una reacción primigenia que activa los sentidos de la persona y cambia su comportamiento y su actividad corporal. El miedo es una sensación natural, que se puede dividir en dos el miedo justificado cuando la persona enfrenta una situación de peligro y el miedo injustificado producido a consecuencia de experiencias pasadas que llevan a la persona a paralizar o en otras palabras la fobia.

La inseguridad o percepción de esta genera gastos de tipo moral, económico o psicológico. La percepción de inseguridad es un concepto maleable debido a que depende del tipo de persona, según su experiencia personal, cultural, social, edad, etc. Esto puede ser medio mediante dos ópticas distintas el del visitante y del destino.

### 2.2.11 La velocidad, factor de riesgo crítico

Según (Organización Panamericana de la Salud, 2017), la velocidad es un factor de riesgo clave en los siniestros viales, e incrementa tanto la



posibilidad de que ocurra un siniestro como la gravedad de las lesiones de quienes lo sufren. Además, la velocidad “engaña”, ya que en su percepción como factor de riesgo influyen muchas circunstancias, como las características del vehículo, la hora del día, las condiciones climáticas o el diseño y el estado de la vía por la que se circula.

Cuando se conduce a velocidad excesiva aumenta la probabilidad de que el conductor pierda el control del vehículo, ya que tiene menos capacidad para anticipar los peligros. También impide que otros usuarios de la vía pública puedan prever adecuadamente el comportamiento del auto.

#### 2.2.12 Teoría del Confort

Según (Solana Martínez, 2011) el confort comprende mitigar las sensaciones por parte de factores que generan incomodidad o molestia que alteren la tranquilidad de una persona.

El nivel de sensibilidad difiere de persona a persona y de la actividad que realiza, dentro de los cuales existen límites de confort. Los límites no se pueden definir con certeza, sin embargo según estudios de distintos entes internacionales llegan a un acuerdo de aceptar valores de confort para las distintas actividades que realiza una persona, de los cuales veremos este:

- **Entornos del confort**

Se refiere a entornos de tipo sociocultural, ambiental, personal y arquitectónico que interfieren con la percepción de confort en una persona.

El entorno ambiental como por ejemplo se refiere a temperatura, humedad, velocidad del aire, niveles de ruido, etc. Pueden ser medidos.

El entorno arquitectónico se refiere a las características de las estructuras del ambiente, la adaptabilidad del espacio, lo visual y auditivo que perciben sus ocupantes.

- **Factores de confort**

Estos factores son determinados por la misma persona de acuerdo a sus condiciones biológicas, fisiológicas, etc, no comprende al campo exterior, es más introspectiva.



Los factores personales como por ejemplo aclimatación, forma de vestir, constitución corporal, lugar de trabajo, costumbre, etc, se puede medir y determinan el nivel de confort que pueden poseer estas personas.

## 2.3 Hipótesis

### 2.3.1 Hipótesis General

- El servicio de transporte turístico en las Salinas de Maras, provincia de Urubamba, del Departamento del Cusco se lleva de manera inadecuada.

### 2.3.2 Hipótesis Específicas

- La seguridad del servicio de transporte turístico en las Salinas de Maras, provincia de Urubamba, del Departamento del Cusco se lleva de manera inadecuada.
- La velocidad del servicio de transporte turístico en las Salinas de Maras, provincia de Urubamba, del Departamento del Cusco se lleva de manera inadecuada.
- El confort del servicio de transporte turístico en las Salinas de Maras, provincia de Urubamba, del Departamento del Cusco se lleva de manera inadecuado.

## 2.4 Variable

### 2.4.1 Identificación de variable

- Servicio de transporte turístico.



2.4.2 Operacionalización de variables

**PERCEPCIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE TURÍSTICO EN LAS SALINAS DE MARAS, PROVINCIA DE URUBAMBA, CUSCO – 2019**

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
<p><b>Servicio de transporte turístico:</b> Según (Viloria Cedeño, 2012) “Es indudable, que un factor determinante en el progreso tecnológico-científico se manifiesta en la calidad del servicio, seguridad, velocidad y confort de los medios de transportación que se ofrecen a los turistas, porque para realizar los recorridos en transportes públicos o privados los mismos deben al menos cumplir con los requisitos no solamente básicos sino con otras exigencias que en el mundo actual son condicionantes para satisfacer las necesidades o expectativas de los viajeros sobre todo en el sector turismo”. Pag (34)</p>	<p><b>Seguridad:</b> Se traduce como un estado de tranquilidad aceptando al entorno fuera de riesgos reales o potenciales dependiendo de cada persona según su tipo de personalidad y/o experiencias personales, haciendo adecuado su entorno. Por otra parte la sensación de miedo es una reacción primigenia que activa los sentidos de la persona y cambia su comportamiento y su actividad corporal, generando en la persona inseguridad. (Grünwald, Municipio, Turismo &amp; Seguridad, 2010)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tranquilidad</li> <li>• Miedo</li> <li>• Adecuado</li> </ul>
	<p><b>Velocidad:</b> Según el (MTC, 2013) La velocidad escogida es de acuerdo al diseño, entendiéndose que será la máxima que se podrá mantener con seguridad y comodidad, sobre una sección determinada de la carretera, cuando las circunstancias sean favorables para que prevalezcan las condiciones de diseño. Cuando se conduce a velocidad excesiva aumenta la probabilidad de que el conductor pierda el control del vehículo, ya que tiene menos capacidad para anticipar los peligros.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Velocidad.</li> <li>• Control del vehículo.</li> <li>• Diseño</li> </ul>
	<p><b>Confort:</b> Según (Vigo, 2009) confort es el estado de bienestar físico, mental y social. Depende de factores personales y parámetros físicos/biológicos que permiten o no que las personas se encuentren bien. Los límites de las condiciones de bienestar varían según edad, sexo, estado físico, aspectos culturales, modos de vida, prácticas cotidianas, actividad que desarrollan, la ropa usada, acostumbamiento a determinado clima o condición, etc., haciéndolo calmo y cómodo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calma.</li> <li>• Condiciones físico y biológicas.</li> <li>• Comodidad.</li> </ul>



## 2.5 Definición de términos básicos

- **Servicio de transporte turístico.-** Según (Viloria Cedeño, 2012) se dice que está intrínsecamente ligado a un desplazamiento, dentro del cual se encuentra contemplado algún medio de transporte, porque de nada sirve contar con un atractivo turístico si no hay acceso a él.
- **Seguridad.-** Según (Grûnewald, Municipio, Turismo & Seguridad, 2010) , este aspecto comprende un gama de dimensiones desde la medidas preventivas hasta el momento de la atención ya sea en el ámbito de salud, integridad física, psicológica y económica de los turistas, operadores turísticos y el entorno social.
- **Velocidad.-** Según el (MTC, 2013) La velocidad escogida es de acuerdo al diseño, entendiéndose que será la máxima que se podrá mantener con seguridad y comodidad, sobre una sección determinada de la carretera, cuando las circunstancias sean favorables para que prevalezcan las condiciones de diseño.
- **Confort.-** Según (Solana Martínez, 2011) Confort significa eliminar las posibles molestias e incomodidades generadas por distintos agentes que intervienen en el equilibrio de la persona.
- **Tranquilidad.-** Según (Real Academica de la Lengua Española, 2019) “Cualidad de tranquilo. Tranquilo dicho de una persona: Que se toma las cosas con tiempo, sin nerviosismos ni agobios, y que no se preocupa por quedar bien o mal ante la opinión de los demás.”
- **Miedo.-** Según (Real Academica de la Lengua Española, 2019) “Angustia por un riesgo o daño real o imaginario. Recelo o aprensión que alguien tiene de que le suceda algo contrario a lo que desea.”
- **Riesgo.-** Según (Real Academica de la Lengua Española, 2019) “Contingencia o proximidad de un daño. Cada una de las contingencias que pueden ser objeto de un contrato de seguro.”
- **Velocidad.-** Según (Real Academica de la Lengua Española, 2019) “Magnitud física que expresa el espacio recorrido por un móvil en la unidad de tiempo, y cuya unidad en el sistema internacional es el metro por segundo. Variación por unidad de tiempo de alguna de las características de un fenómeno. Ligereza o prontitud en el movimiento.”
- **Control del vehículo.-** Según (Real Academica de la Lengua Española, 2019) “Dominio, mando, preponderancia del vehículo.”





- **Diseño.-** Según (Real Academia de la Lengua Española, 2019) “Forma de un objeto de diseño.”
- **Temperatura.-** Según (Real Academia de la Lengua Española, 2019) “Magnitud física que expresa el grado o nivel de calor de los cuerpos o del ambiente, y cuya unidad en el sistema internacional es el kelvin (k). Estado de calor del cuerpo humano o de los seres vivos.”
- **Ruido.-** Según (Real Academia de la Lengua Española, 2019) “Sonido inarticulado, por lo general desagradable.”
- **Condiciones físicas y/o biológicas.-** Según (Real Academia de la Lengua Española, 2019) “Índole, naturaleza o propiedad de las cosas.”
- **Molestia.-** Según (Real Academia de la Lengua Española, 2019) “Acción y efecto de molestar o molestarse, desazón originada de leve daño físico o falta de salud, falta de comodidad o impedimento para el libre movimiento del cuerpo, originada por algo que lo oprime o lastima.”



## CAPITULO III: MÉTODO

### 3.1 Alcance de estudio

Esta investigación es de tipo descriptivo, porque busca especificar las propiedades y las características del servicio del transporte terrestre en las Salinas de Maras, Provincia de Urubamba, Cusco.

Es decir según (Sampieri, 2014), únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente sobre la variable a la que se refiere.

### 3.2 Diseño de investigación

Este trabajo de investigación es de diseño no experimental porque no se manipularán las variables, es decir, no se propiciarán cambios intencionales en las variables. Solo se observarán las situaciones en su contexto natural. (Sampieri, 2014). Es decir se estudiará el estado actual del servicio de transporte en las Salinas de Maras, Provincia de Urubamba - Cusco.

### 3.3 Población

La población está conformada por un promedio de 700 turistas nacionales y extranjeros que visitan diariamente las Salinas de Maras, Provincia de Urubamba – Cusco, según el Presidente de la Asociación Maras Sal, Edgar Morales Tupayachi (MARASAL, 2019).

### 3.4 Muestra

La muestra será de tipo no probabilístico porque es un técnica de muestreo donde las muestras se recogen en un proceso que no brinda a todos los individuos de la población iguales oportunidades de ser seleccionados, la muestra está compuesta por los turistas nacionales o extranjeros que harán uso del servicio de transporte a las Salinas de Maras, Provincia de Urubamba – Cusco 2019.

$$n = \frac{NZ^2pq}{(N - 1)E^2 + Z^2pq}$$

Dónde:

Z = Nivel de confianza 95% (1.96)



- p = Probabilidad de éxito (0.5)
- q = Probabilidad de fracaso (0.5)
- N = Universo o Población (700)
- E = Error muestral (0.005)
- n = Tamaño de muestra

Reemplazando los datos en la fórmula:

$$n = \frac{700 \times 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{(700 - 1) \times (0.05)^2 + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$
$$n = 248,27$$
$$n = 248$$

La muestra está compuesta por 248 turista que harán uso de los servicios de transporte hacia las Salinas de Maras, Provincia de Urubamba, Cusco – 2019.

### 3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

#### 3.5.1 Técnicas

- **Encuesta.-** Se utilizará para obtener información de los turistas que hacen uso de los servicios de transporte hacia las Salinas de Maras, Provincia de Urubamba, Cusco 2019.

#### 3.5.2 Instrumento

- **Cuestionario.-** Instrumento empleado en forma directa, contendrá preguntas cerradas para la investigación. Se aplicará el cuestionario cuando el turista este utilizando el servicio de las empresas de transporte turístico, se utilizó el método aleatorio, porque cada turista que utilizo el transporte fue considerado elegible.
- **Cámara fotográfica.-** Instrumento empleado en forma directa para capturar mediante fotografías el desarrollo de la excursión de los diferentes tipos de transporte.

#### 3.5.3 Procesamiento de datos

Para el procesamiento de la información se utilizó

- SPSS
- Microsoft Excel



### **3.6 Validez y confiabilidad de instrumentos**

#### **3.6.1 Validez**

Para garantizar la validez del presente trabajo de investigación, se debe hacer un análisis en el cual se compruebe que el instrumento de medición está elaborado de manera correcta, teniendo ítems que nos ayuden a recolectar la información que se desea medir. Así mismo se pedirá soporte a expertos que tengan relación con el tema, en la cual ellos puedan servir de guía para obtener información veraz y útil.

#### **3.6.2 Confiabilidad**

Antes de empezar con el trabajo de campo es necesario que se proceda de manera subjetiva, una prueba piloto y de esta forma poder garantizar las condiciones que se darán en el trabajo de campo, que hasta la última fase puede arrojar cambios que serán pertinentes para el instrumento.

### **3.7 Plan de análisis de datos**

Luego de haber aplicado los programas estadísticos a las técnicas de instrumento, los resultados serán agrupados y se hará un análisis e interpretación de la información obtenida. Seguidamente se hará la elaboración de las conclusiones.



## CAPÍTULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

### 4.1 Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado

#### 4.1.1 Presentación del instrumento

Para conocer el servicio de transporte turístico en las Salinas de Maras, Provincia de Urubamba, Cusco – 2019, se encuestó a 248 turistas, en el que se considera 9 ítems distribuidos de la siguiente manera:

**Tabla 2**

***Distribución de los ítems del cuestionario***

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems
Servicio de transporte turístico	Seguridad	Tranquilidad	1
		Miedo	2
		Adecuado	3
	Velocidad	Velocidad	4
		Control del vehículo	5
		Diseño	6
	Confort	Calma	7
		Condiciones físicas y/o biológicas	8
		Comodidad	9

Fuente: Elaboración propia

Para las interpretaciones de las tablas y figuras estadísticas se utilizó la siguiente escala de interpretación.



**Tabla 3**

***Descripción de la escala de interpretación***

Promedio	Escala de Interpretación
1,00 – 1,80	Muy malo
1,81 – 2,60	Malo
2,61 – 3,40	Regular
3,41 – 4,20	Bueno
4,21 – 5,00	Muy bueno

Fuente: Elaboración propia

4.1.2 Fiabilidad del instrumento aplicado

Para determinar la fiabilidad del cuestionario utilizado en conocer el servicio de transporte turístico en las Salinas de Maras, Provincia de Urubamba, Cusco – 2019. Se utilizó la técnica estadística “Índice de consistencia Interna Alfa de Cronbach”, para lo cual se considera lo siguiente:

- Si el coeficiente Alfa de Cronbach es mayor o igual a 0.8. Entonces, el instrumento es fiable, por lo tanto, las mediciones son estables y consistentes.
- Si el coeficiente Alfa de Cronbach es menor a 0.8. Entonces, el instrumento no es fiable, por lo tanto, las mediciones presentan variabilidad heterogénea.

Para obtener el coeficiente de Alfa de Cronbach, se utilizó el software SPSS, cuyo resultado fue el siguiente:

**Tabla 4**

***Estadísticas de fiabilidad***

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.852	9

Como se observa, el Alfa de Cronbach tiene un valor de 0.852 por lo que se establece que el instrumento es fiable para el procesamiento de datos.

## 4.2 Resultados de las dimensiones de la variable servicio de transporte

Para Conocer el servicio de transporte turístico en las Salinas de Maras, Provincia de Urubamba, Cusco – 2019, se describe las dimensiones de: seguridad, velocidad y confort, los resultados se presentan a continuación:

### 4.2.1 Seguridad

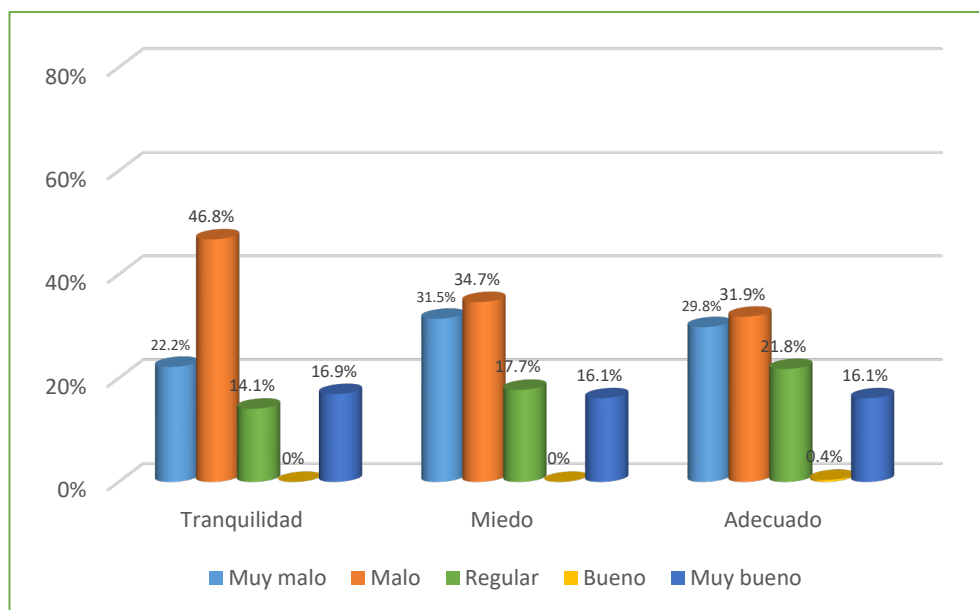
El objetivo es observar la seguridad en el servicio transporte turístico en las Salinas de Maras, Provincia de Urubamba, Cusco – 2019.

Para el resultado de las siguientes gráficas se utilizaron estas preguntas respectivamente:

- ¿El servicio de transporte turístico en la ruta de acceso a las Salinas de Maras le generó sensación de tranquilidad?
- ¿La ruta de acceso a las Salinas de Maras en el desplazamiento del servicio de transporte turístico no le generó sensación de miedo?
- ¿El servicio de transporte turístico en el desplazamiento en la ruta de acceso a las Salinas de Maras fue adecuado?

### A) Resultados de los indicadores de la dimensión seguridad

Figura 2: Indicadores de la dimensión seguridad



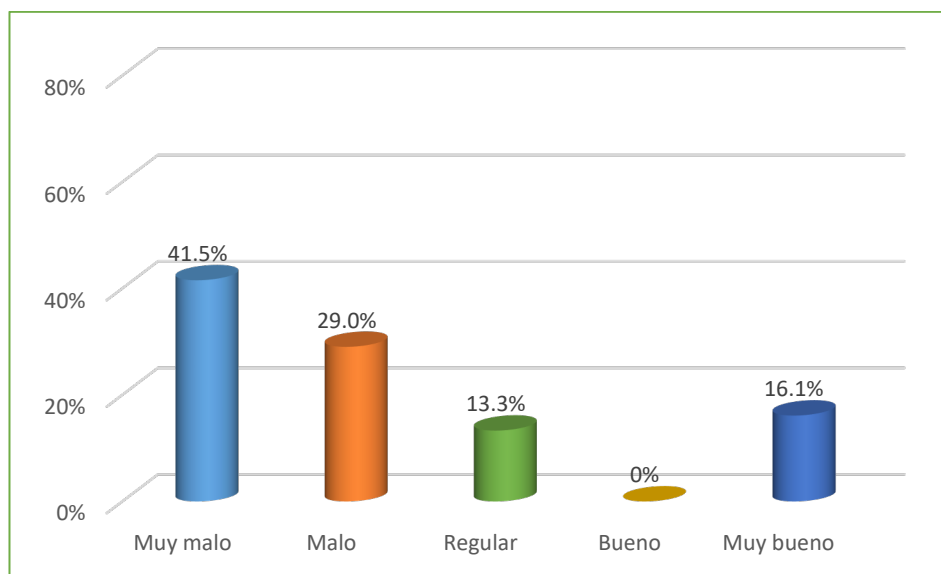
Fuente: Elaboración propia

### Interpretación y análisis:

En la figura 2 podemos inferir que en todos los indicadores la percepción del turista es desfavorable en lo que respecta a tranquilidad, miedo y riesgos, ya que el turista con el 46,8% sintió mala sensación de tranquilidad, en lo que respecta al miedo el 34,7% sintió miedo durante el recorrido y mientras que el 31,9% sintió que no fue adecuado en lo que respecta al servicio de transporte turístico durante el recorrido en la ruta de acceso a las Salinas de Maras.

### B) Resultados de la dimensión seguridad

Figura 3: Seguridad



Fuente: Elaboración propia

### Interpretación y análisis:

En la figura 3 podemos inferir que en la dimensión seguridad la percepción del turista es desfavorable, ya que el 41,5% sintió mala percepción de seguridad en lo que respecta al servicio de transporte turístico durante el recorrido en la ruta de acceso a las Salinas de Maras.

#### 4.2.2 Velocidad

El objetivo es observar la velocidad en el servicio transporte turístico en las Salinas de Maras, Provincia de Urubamba, Cusco – 2019.



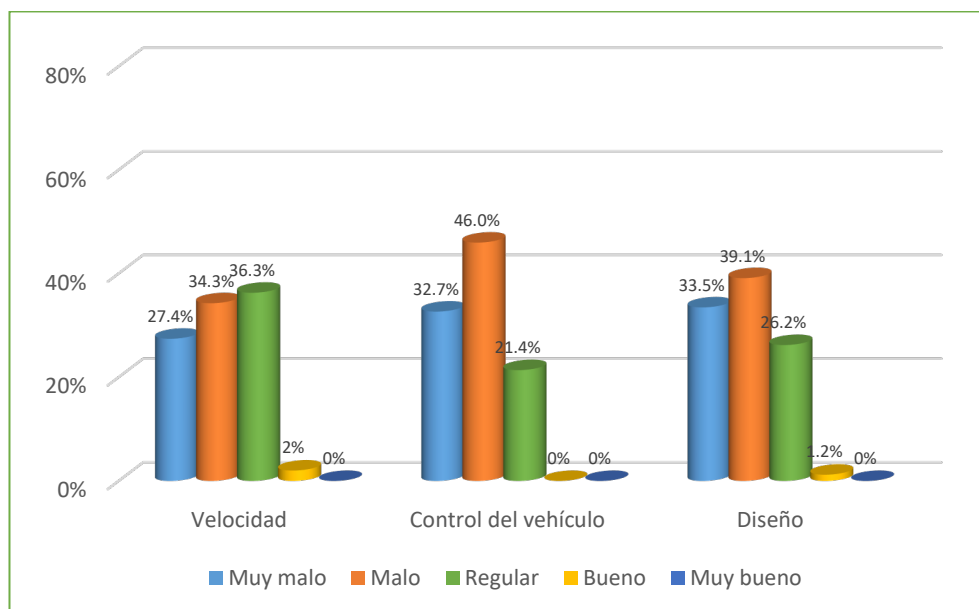


Para el resultado de las siguientes gráficas se utilizaron estas preguntas respectivamente:

- ¿La velocidad fue adecuada en el servicio de transporte turístico durante el desplazamiento en la ruta de acceso a las Salinas de Maras?
- ¿Sintió que el conductor tuvo control del vehículo durante el servicio de transporte turístico en la ruta de acceso a las Salinas de Maras?
- ¿Considera que el diseño del vehículo que ha usado fue el adecuado para el servicio de transporte turístico durante el recorrido en la ruta de acceso a las Salinas de Maras?

### A) Resultados de los indicadores de la dimensión velocidad

Figura 4: Indicadores de la dimensión velocidad



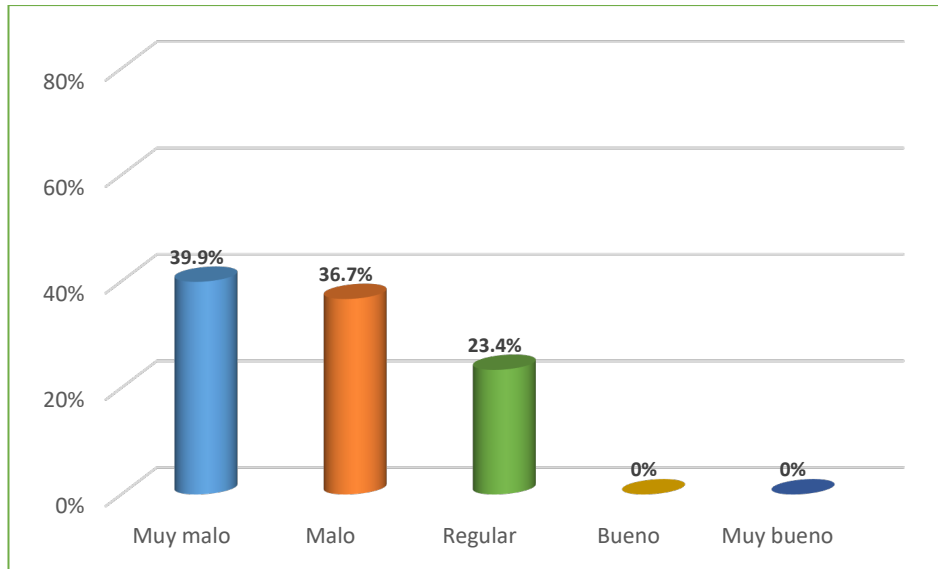
Fuente: Elaboración propia

### Interpretación y análisis:

En la figura 4 podemos inferir que en todos los indicadores la percepción del turista es desfavorable en lo que respecta a velocidad, control del vehículo y diseño, ya que el turista con el 36,3% sintió mala sensación de velocidad, en lo que respecta al control del vehículo el 46,0% sintió miedo durante el recorrido y mientras que el 39,1% sintió que el diseño del vehículo fue malo en lo que respecta al servicio de transporte turístico durante el recorrido en la ruta de acceso a las Salinas de Maras.

## B) Resultados de la dimensión velocidad

Figura 5: Velocidad



Fuente: Elaboración propia

### Interpretación y análisis:

En la figura 5 podemos inferir que en la dimensión velocidad la percepción del turista es desfavorable, ya que el 39,9% sintió muy mala la percepción de velocidad en lo que respecta al servicio de transporte turístico durante el recorrido en la ruta de acceso a las Salinas de Maras.

#### 4.2.3 Confort

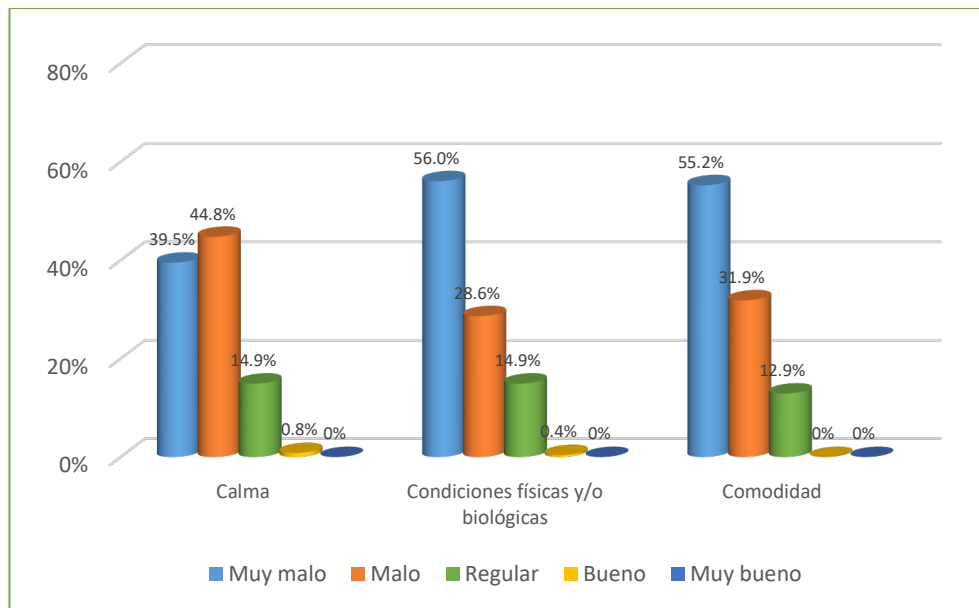
El objetivo es observar el confort del servicio transporte turístico en las Salinas de Maras, Provincia de Urubamba, Cusco – 2019.

Para el resultado de las siguientes gráficas se utilizaron estas preguntas respectivamente:

- ¿Sintió calma en el servicio de transporte que uso durante el recorrido en la ruta de acceso a las Salinas de Maras?
- ¿En la ruta de acceso a las salinas de Maras el servicio de transporte brindó condiciones físicas y/o biológicas durante su recorrido?
- ¿El servicio de transporte turístico durante el recorrido en la ruta de acceso a las Salinas de Maras, es cómodo?

### A) Resultados de los indicadores de la dimensión confort

Figura 6: Indicadores de la dimensión confort



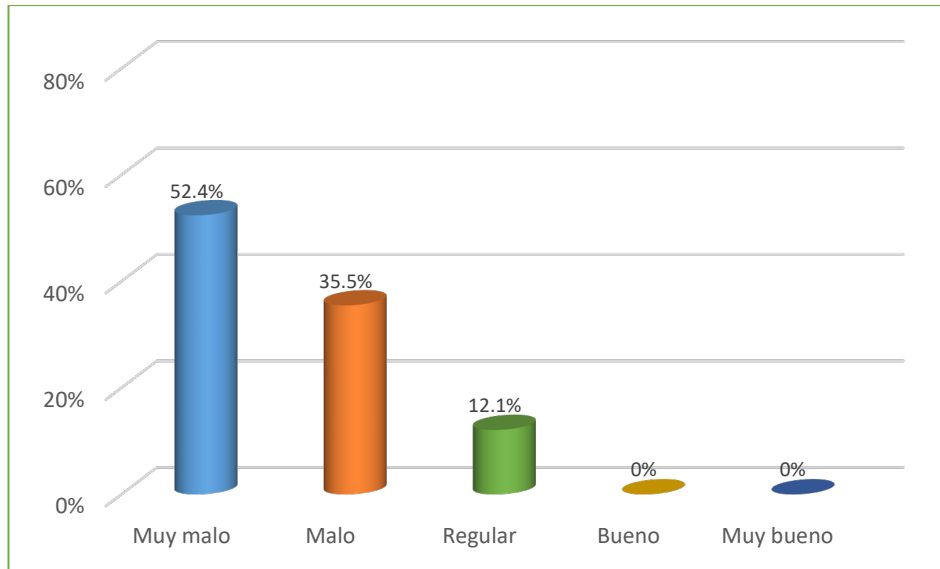
Fuente: Elaboración propia

#### Interpretación y análisis:

En la figura 6 podemos inferir que en todos los indicadores la percepción del turista es desfavorable en lo que respecta a calma, condiciones físicas y/o biológicas y comodidad, ya que el turista con el 44,8% sintió mala sensación de calma, en lo que respecta a la afectación de sus condiciones físicas y/o biológicas se vieron afectadas de manera muy mala con el 56.0% y mientras que el 55,2% sintió que la comodidad fue muy mala en lo que respecta al servicio de transporte turístico durante el recorrido en la ruta de acceso a las Salinas de Maras.

## B) Resultados de la dimensión confort

Figura 7: Confort



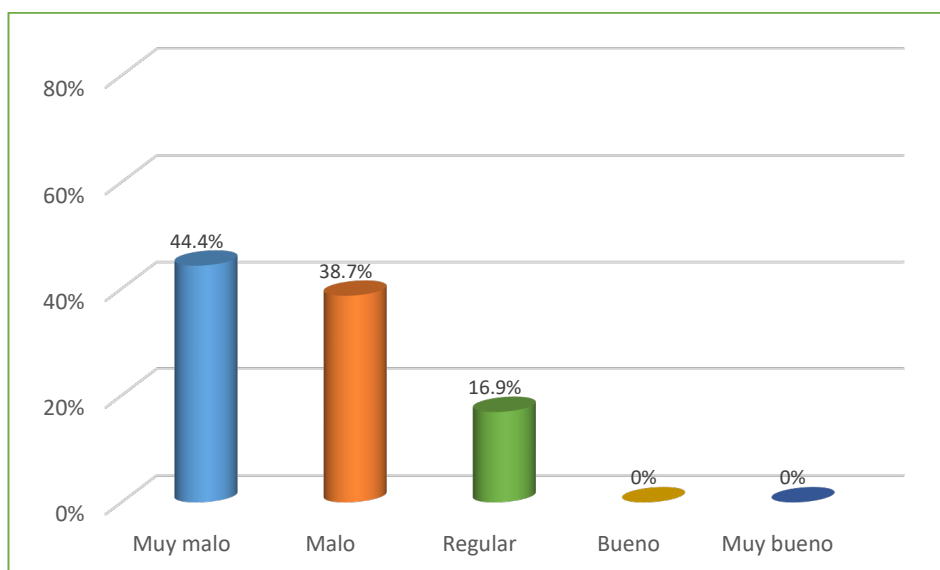
Fuente: Elaboración propia

### Interpretación y análisis:

En la figura 7 podemos inferir que en la dimensión confort la percepción del turista es desfavorable, ya que el 52,4% sintió muy mala la percepción del confort en lo que respecta al servicio de transporte turístico durante el recorrido en la ruta de acceso a las Salinas de Maras.

### 4.3 Resultado de la variable Servicio de transporte turístico

Figura 8: Servicio de transporte turístico



Fuente: Elaboración propia



**Interpretación y análisis:**

En la figura 8 podemos inferir que la variable de estudio, “el servicio de transporte turístico” en lo que respecta a la percepción del turista sintió que fue muy malo con el 44,4% durante el recorrido en la ruta de acceso a las Salinas de Maras.



## CAPITULO V: DISCUSIÓN

### a. Descripción de los hallazgos más relevantes.

Como podemos apreciar en la presentación de resultados vemos que las hipótesis de estudio llegan a confirmarse, como indica la hipótesis general, el servicio de transporte turístico en las Salinas de Maras, provincia de Urubamba, del Departamento del Cusco se lleva de manera inadecuada, esto podemos confirmarlo, ya que el 44,4 % de turistas encuestados indica que el servicio de transporte fue muy malo durante el recorrido en la ruta de acceso a las Salinas de Maras. Es decir que los turistas que realizaron este tour en el trayecto de ingreso se vieron afectados en las distintas dimensiones que tiene la variable como son la seguridad, velocidad y confort, confirmando de igual modo las hipótesis específicas con el 41,5% que indica que la sensación de seguridad fue mala, por otro lado con el 39,9% que indica que la velocidad utilizada durante el recorrido en la ruta de acceso fue muy mala y finalmente el confort con 52,4% indica que se llevó de muy mala manera.

Analizando estos resultados podemos apreciar detenidamente cada dimensión de estudio que tiene sus particularidades, como por ejemplo:

- Seguridad

Esta dimensión posee tres indicadores de estudio los cuales son tranquilidad, miedo y adecuado, dentro de estos podemos desglosar que la percepción de tranquilidad en la ruta de acceso a las salinas de maras es mala debido a que el 46,8 % lo percibe de este modo, lo cual reafirma que el recorrido realizado en el servicio de transporte tiene momentos de tensión, deduciendo que el corrido presenta situaciones de peligro. Por otra parte el indicador de miedo, nos dice que la sensación de miedo fue mala con el 34,7 % reafirmando el primer indicador y aseverando que el viaje estuvo con riesgos latentes para el turista. Finalmente en la dimensión de seguridad podemos apreciar que el indicador adecuado, nos dice que el 31,9% de turistas encuestados percibió como malo el servicio de transporte turístico, indicando con esto finalmente que en la dimensión de seguridad el servicio de transporte turístico se lleva de mala manera ya sea



en la gestión de riesgos como en la sensación que los turistas perciben durante el recorrido a las salinas de Maras.

- Velocidad

Esta dimensión posee tres indicadores de estudio los cuales son velocidad, control del vehículo y diseño, de los cuales podemos deducir lo siguiente, en el indicador de velocidad, podemos apreciar que la velocidad durante el recorrido es regular con el 36,3% que nos indica que la velocidad aplicada en la ruta se lleva de una manera estándar en el recorrido, por otra parte en lo que respecta al indicador control del vehículo podemos apreciar que el 46,0% de turistas encuestados nos indica que el control del vehículo es malo, este resultado nos lleva a analizar el resultado anterior demostrando que existen ciertos momentos durante el recorrido, ya sea cuando los vehículos se sobre pasan o al enfrentar una curva sin llevar la velocidad adecuada y las previsiones para poder maniobrar en estas situaciones. Finalmente en el indicador diseño nos dice que el 39,1% de turistas encuestados señala que el diseño del vehículo es malo para realizar el servicio de transporte turístico en lo que respecta a la ruta de acceso a las salinas de Maras, de este resultado podemos mencionar que la infraestructura de la ruta es de trocha carrozable y por ciertos tramos la falta de señalización y lo accidentado de la ruta lleva a que el diseño del vehículo tanto exterior como interior, no sea adecuada para enfrentar este tipo de ruta.

- Confort

Esta dimensión posee tres indicadores de estudio los cuales son calma, condiciones físicas y/o biológicas y comodidad, comenzando por el indicador de calma, en este punto este indicador nos da el resultado con el 44,8% que la percepción de calma durante el recorrido en la ruta de acceso a las salinas de Maras fue mala, dentro del confort podemos mencionar que la calma es un punto muy importante para el disfrute del viaje, cabe señalar que en lo que respecta a los indicadores anteriores la dimensión de confort es el consolidado de que la percepción del servicio se mala o buena. Siguiendo con el indicador de condiciones físicas y/o biológicas este indicador da un resultado del 56,0% de turistas encuestados que indica que algunas de estas condiciones personales fue



afectada durante el viaje ya sea por la infraestructura de la vía, que es accidentada y que genera que el vehículo de saltos bruscos, o también por la entrada de polvo al vehículo provocando náuseas en los turistas durante el recorrido generada por la trocha. Finalmente el indicador de comodidad que vendría a cerrar de manera integral este estudio nos indica que el 55,2 % de turistas encuestados se sintió muy incómodo durante el recorrido, ya sea por la inseguridad, por la velocidad inadecuada o por el diseño del vehículo que el turista percibió en el servicio como inadecuado en la ruta de acceso a las Salinas de Maras.

Lo más resaltante es que la percepción del turista según (ARELLANO CUEVA, 2010), es el mecanismo por el que una persona selecciona, organiza e interpreta todo su entorno de acuerdo a los estímulos que percibe de manera racional y con sentido. Esto se puede ver afectado con estos resultados que nos muestran una mala percepción del servicio de transporte en la ruta de acceso a las Salinas de Maras que puede influir en la afluencia turística al atractivo ya que el principal y el más importante medio de transportación para poder conocerlo es haciendo uso de este tipo de servicio.

**b. Limitaciones del estudio.**

La investigación tuvo como limitantes el acceso a la información debido a que el tema de estudio con respecto a la percepción en lo que se refiere el servicio de transporte es poco estudiado en el ámbito turístico.

Otra de las limitantes fue el tiempo para realizar las encuestas debido a que los turistas que llegan con guía tenían un tiempo limitado para disponer en la realización del cuestionario es por este motivo que para poder realizar el número de encuestas requeridas para esta investigación se tuvo que realizar 4 visitas al lugar de estudio, influyendo también en el aspecto económico más no mermó el entusiasmo ni la fuerza de voluntad para la realización de la investigación.

**c. Comparaciones crítica con la literatura existente.**

Entorno a la realización de este estudio podemos hacer una contrastación con la realidad en lo que respecta a percepción, tenemos que según (ARELLANO CUEVA, 2010), la percepción para el autor es el mecanismo por el que una persona selecciona, organiza e interpreta todo su entorno de acuerdo a los estímulos que percibe de manera





racional y con sentido, podemos decir que se inicia todo a partir de las primeras experiencias que tenemos para percibir el mundo, a esto lo llama la experiencia de la sensación. Con respecto a la afluencia turística según (MARASAL, 2019), el presidente de la Asociación Maras Sal, Edgar Morales indica que la afluencia turística se ha incrementado este año, aún más a partir de la puesta en marcha del mirador dentro del atractivo, esto nos indica que la categoría del atractivo como tal influencia más en la decisión de visitar el atractivo que la percepción del turista del servicio de transporte, no por este hecho se dejará de analizar el servicio turístico pero es un dato que contrasta la teoría.

Por otra parte en lo que respecta a transporte turístico, notamos que según (Escriche Millán, 2010) , el transporte turístico está descompuesto de la siguiente manera:

- a) Infraestructura: Estaciones de servicio, etc. Que componen la interconexión entre destinos facilitándolos con servicios complementarios.
- b) Los operadores de transporte que se rigen por horarios, costos por trayecto y cumple un recorrido determinado.

En estos dos puntos, primero en lo que respecta a infraestructura podemos apreciar que en la ruta de acceso a las Salinas de Maras aún no contamos con estaciones de servicio o puntos de apoyo o de emergencia que ayuden en temporales adversos a la solucionar contratiempos, ni tampoco percibimos la señalización correspondiente en curvas, badenes ni pasos a desnivel durante el recorrido, en estos aspectos aún es incipiente la infraestructura.

Mientras que en lo que respecta a horarios y/o costos por trayecto o recorrido determinado no existe una reglamentación con respecto a estos servicios. En los casos cuando los turistas contratan de manera directa, sin intermediación de una agencia de viajes, se realiza a través de una negociación con el transportista de cuerdo al trayecto elegido y varia de transportista en transportista.

#### **d. Implicancias del estudio.**

La presente investigación conllevó a conocer el estado actual del servicio de transporte turístico y la percepción de este en las Salinas de Maras, Provincia de Urubamba. Este estudio es importante debido a que pone en vigencia esta problemática que se encuentra también en otros atractivos turísticos pertenecientes al Valle Sagrado.



La tesis tiene implicancia metodológica debido a que el servicio de transporte turístico es esencial para el crecimiento, desarrollo de todo atractivo turístico y gracias a este estudio podemos darle la real relevancia dentro del ámbito turístico y cuál es el lugar que debe de tener en futuros estudio. Como pudimos comprobar la percepción del turista se ve influida de manera significativa por el desarrollo del servicio de transporte en este caso de manera inadecuada es por eso que se le debe de poner mayor interés en la realización y planificación de estos tours, para evitar malos comentarios y/o reseñas que pongan en tela de juicio la realización de este tour.

#### **D. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.**

- **Conclusiones**

De acuerdo a los resultados arrojados podemos apreciar en conclusión que la percepción de seguridad en la ruta de acceso a las Salinas de maras no es adecuada durante la realización de este recorrido, es por consiguiente que analizando todos los estándares de seguridad podemos indicar que el turista se ve influenciado por el tramo de trocha carrozable que genera incertidumbre e inseguridad en el turista ya que el trayecto se encuentra lleno de obstáculos que no están señalizados y por tramos de una sola vía que hacen que el conductor y el turista enfrenten situaciones de tensión y miedo.

Por otra parte en lo que respecta a la percepción de velocidad en la realización de este trayecto los resultados son negativos durante el recorrido en la ruta de acceso a las salinas de Maras, debido a que según los turistas encuestas perciben que la velocidad aplicada por el servicio de transporte para esta visita no es la adecuada. Como también se pudo corroborar por observación de campo que la velocidad en la que va el vehículo hace tediosa la posibilidad de evitar los obstáculos o los badenes aún no señalizados en la ruta o al momento de hallar una curva mientras que otro vehículo se encuentra en el lado contrario haciendo que el vehículo se sienta que el conductor pierde el control, ante esta maniobra evasiva, es por este motivo que la conclusión para esta dimensión de estudio es negativa en el servicio de transporte turístico.



Así mismo en lo que respecta a la dimensión confort podemos apreciar que la comodidad y la calma se ven afectadas por todos los factores anteriormente mencionados llevando a la percepción del turista a una calificación negativa, como se pudo ver en la teoría el confort es una serie de características que se dan en un entorno para que la persona se sienta a gusto o no y en este caso las condiciones dadas por el servicio de transporte turístico no son las adecuadas.

Por último y en general el servicio de transporte turístico en las Salinas de Maras Provincia de Urubamba se viene llevando de una manera inadecuada generando en el turista una percepción pésima del servicio brindado ya sea por la inseguridad, la velocidad excesiva, conllevando a la incomodidad del turista durante el recorrido, agregando a esto la falta de señalización o de un plan de control de riesgos que pueda mitigar estos inconvenientes que hacen que el turista no se sienta a gusto con el servicio, mas no podemos decir lo mismo del atractivo debido a que solo nos enfocamos en el servicio, probablemente el atractivo sea un contrapeso para que este lugar sea recomendado e incremente cada año que pasa aún más en el número de visitantes a estas minas de Sal, lo cierto es que se puede afirmar que el servicio de transporte turístico necesita de un control y supervisión más rigurosa para evitar la mala percepción del turista que afecte en la afluencia turística.

- **Recomendaciones**

Al momento de realizar estas recomendaciones tenemos que remontarnos a los objetivos de estudio, ya conociendo la realidad de cada dimensión y de la variable podemos indicar:

- Observar la seguridad en el servicio transporte turístico en las Salinas de Maras, Provincia de Urubamba, instaurando un monitoreo constante identificando los puntos en donde los turista sienten miedo e intranquilidad, instaurando la señalización correspondiente y realizan la ampliación correspondiente de los puntos críticos de inseguridad.
- Observar la velocidad en el servicio transporte turístico en las Salinas de Maras, Provincia de Urubamba, colocando señalización con límites de velocidad permitido de acuerdo al tramo recorrido, de este modo también de manera indirecta informando al turista del límite de velocidad y de algún modo realizar un control interno.



- Observar el confort del servicio transporte turístico en las Salinas de Maras, Provincia de Urubamba, generando una cartilla de encuesta con respecto a calma, condiciones físicas y/o biológicas y comodidad dejando un espacio para las observaciones requeridas, realizando reuniones anuales dando a conocer los resultados de esta encuesta a las empresas transporte y así proyectar la flota ideal para realización de esta visita.
- Conocer el servicio de transporte turístico en las Salinas de Maras, Provincia de Urubamba, establecer un centro de control que contabilice por tipo de vehículo en la garita de control y así establecer la cantidad de vehículos en horas pico para gestionar en control de tránsito en horas picos en el atractivo turístico.

- **Propuestas**

A raíz del tema de investigación, debido a los resultados y a la observación en campo, se puede realizar una propuesta para mitigar estos aspectos negativos en el servicio de transporte turístico:

- **Denominación de la propuesta:** Plan de Seguridad y Confort de la ruta de acceso a las Salinas de Maras.
- **Descripción de las necesidades**

Entre los problemas que se observan en la ruta de acceso a las Salinas de Maras es: La inadecuada señalización a lo largo de la ruta que comprenda señales de límites de velocidad, advertencias y señales de tránsito; la inadecuada forma de conducir dentro de una trocha carrozable; infraestructura inadecuada para realización de excursiones y por ultimo inadecuada señalización y organización de la zona de parqueo, debido a estas premisas se considera importante llevar a cabo acciones que mitiguen estas necesidades, para lo cual se requiere proponer un plan de seguridad y confort para la zona mencionada.

- **Justificación de la propuesta**

La relevancia de la puesta en marcha de un Plan de Seguridad y Confort para mejorar la percepción del turista, permitirá que la afluencia turística mejore de manera significativa y así permitirá mejorar económicamente a la población afectada.

Mejorando la variedad de servicios de transporte turísticos y así brindar cada vez mejores experiencias a las turistas.

- **Público objetivo**



- Turistas que visitan las Salinas de Maras
- 20 trabajadores de las Salinas de Maras
- **Objetivo de la propuesta**
  - **Objetivo General**

Mejorar la seguridad y el confort del servicio de transporte turístico en la ruta de acceso a las Salinas de Maras.
  - **Objetivos específicos**

Elaborar un plan de seguridad para la ruta de acceso de las Salinas de Maras.

Elaborar un plan de confort para la ruta de acceso de las Salinas de Maras.
- **Actividades inherentes al desarrollo de la propuesta**
  - I. La generación de un plan de mitigación de riesgos que sea elaborado, por parte de la asociación de trabajadores MARASAL, de tal manera que contemple temporales del año y la señalización que abarque tanto tipo de vía, advertencia de pasos a desnivel y límites de velocidad en la ruta con el apoyo del MTC.
  - II. Que MARASAL proponga al MTC realizar capacitaciones acreditadas anuales con respecto al manejo de vehículos en carreteras de trocha carrozable y concientización con respecto a la velocidad cuando se brinda un servicio turístico.
  - III. Que la comunidad de Maras Ayllu y Pichingoto del Distrito de Maras, Provincia de Urubamba, gestionen de manera primordial la necesidad del asfaltado o asfaltado bicapa con el Gobierno Regional del Departamento del Cusco, de la vía de acceso a las Salinas de Maras que comprende una trocha carrozable de 6 km, esto debido a la gran cantidad de afluencia de vehículos por día, él cual es uno de los principales requisitos para la realización de un proyecto de esta envergadura. Esto debido a la contaminación visual, contaminación de la flora alrededor de la carretera, que afecta a los visitantes que van a pie y los visitantes que hacen uso de los servicios de transporte debido al polvo generado por la gran cantidad de vehículos que recorren este tramo.
  - IV. Por último proponer a MARASAL la correcta señalización de la zona de parqueo, delimitándolo por vehículos y zona peatonal, esta última invadida frecuentemente



por los vehículos más grandes (buses), por otra parte dividir las tres zonas de parqueo la primera por vehículos grandes y que se encuentre antes del ingreso al parqueo principal, la segunda de vehículos pequeños y medianos de transporte turístico en la zona principal de parqueo, y por último la tercera zona que se encuentra en la parte superior para vehículos particulares.

○ **Planificación detallada de las actividades**

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>FECHA</b>	<b>NOMBRE DE LA ACTIVIDAD</b>
<b>1</b>	15 de Enero 2020	Elaboración del plan de mitigación de riesgos por parte de la asociación de trabajadores MARASAL, contemplando temporales del año, señalización de tránsito advertencia y límites de velocidad supervisado por el MTC.
<b>2</b>	15 de Febrero 2020	Desarrollo de capacitaciones acreditadas con respecto a la forma de conducir en carreteras de trocha carrozable y concientización en límites de velocidad en este tipo de rutas llevadas a cabo por el MTC
<b>3</b>	15 de Marzo 2020	Puesta en marcha del plan de mitigación de riesgos por parte de la asociación de trabajadores MARASAL en coordinación con el MTC.
<b>4</b>	15 de Abril 2020	Desarrollo de la propuesta de la pavimentación de 36 km de trocha carrozable desarrollada por la comunidad de Maras y Pichingoto, con asesoramiento del MTC.
<b>5</b>	15 de Mayo 2020	Presentación de la propuesta de pavimentación por parte de la comunidad de Maras y Pichingoto hacia el Gobierno Regional del Cusco.
<b>6</b>	15 de Junio 2020	Elaboración del plan de señalización y distribución de la zona de parqueo desarrollado por la asociación de MARASAL supervisado por el MTC.
<b>7</b>	16 de Julio 2020	Desarrollo del plan de señalización y distribución de las zonas de parqueo en las Salinas de Maras.



○ **Cronograma de acciones**

ACTIVIDADES Y TAREAS	CRONOGRAMA 2020						
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL
Aprobación de la propuesta de seguridad							
Elaboración del proyecto de seguridad							
Organización de las actividades							
Desarrollo de actividades							
Aprobación de la propuesta de confort							
Elaboración del proyecto de confort							
Organización de las actividades							
Desarrollo de actividades							
Elaboración del Informe final							

○ **Presupuesto para reuniones**

- **Recursos:** Autofinanciados

RECURSOS	DETALLES	CANTIDAD	COSTOS C/UNIDAD	COSTO TOTAL
<b>MATERIALES</b>	Útiles de escritorio para talleres	1 millar	0.1	150.00
	Fotocopiados	600	0.1	60.00
	Folder	60	0.5	30.00
	Uso de Computadora	1	200.00	200.00
<b>ECONOMICOS</b>	Transporte	1	200.00	200.00
	Alimentación/ refrigerios	60	2.00	120.00
	Imprevistos	--	500.00	500.00
<b>TOTAL</b>				<b>1260.00</b>



○ Presupuesto para plan de seguridad

- Recursos: Autofinanciados

RECURSOS	DETALLES	CANTIDAD	COSTOS UNICOS	COSTO TOTAL
MATERIALES	Letreros de señalización de tránsito	7	500.00	3500.00
	Letreros de señalización de información	2	500.00	1000.00
	Letreros de señalización de límite de velocidad	2	500.00	1000.00
ECONOMICOS	Mano de obra	11	500.00	5500.00
TOTAL			S/.	11000.00

• Descripción:

Para la realización de este presupuesto se realizó una cotización y a raíz de esto se llegó a un precio estándar por señal de S/. 500.00. Por otra parte se contempló la mano de obra por instalación de 500 soles por letrero.





- Presupuesto para plan de confort – mejoramiento de la zona de parqueo

### ZONA DE PARQUEO 1

- Recursos: Autofinanciados

RECURSOS	DETALLES	CANTIDAD	COSTOS UNICOS	COSTO TOTAL
MATERIALES	Pintura de color amarilla de alto transito	26 galones	200	5,200.00
	Adoquines y materiales de adhesión	630 mts	80	50,400.00
ECONOMICOS	Mano de obra			22,240.00
<b>TOTAL</b>				<b>77 840.00</b>

- **Descripción:**

En relación a la pintura de alto transito se mide por galones en donde cada galón equivale a 25 mt<sup>2</sup> de uso, en lo que respecta a los adoquines se utilizara a medida de asfalto en donde en el medio de la unión de los adoquines crecerá pasto a minorando el impacto visual y mitigando el polvo. La mano de obra se sacó del 40% del gasto total de materiales utilizados.



**ZONA DE PARQUEO II & III**

- Recursos: Autofinanciados

RECURSOS	DETALLES	CANTIDAD	COSTOS UNICOS	COSTO TOTAL
MATERIALES	Pintura de color amarilla de alto transito	13 galones	200	2,600.00
	Adoquines y materiales de adhesión	315 mts	80	25,200.00
ECONOMICOS	Mano de obra			11,120.00
<b>TOTAL</b>		<b>2</b>		<b>38 920.00</b>
	<b>MONTO TOTAL POR 2</b>			<b>77 840.00</b>

- **Descripción:**

En relación a la pintura de alto transito se mide por galones en donde cada galón equivale a 25 mt<sup>2</sup> de uso, en lo que respecta a los adoquines se utilizara a medida de asfalto en donde en el medio de la unión de los adoquines crecerá pasto a minorando el impacto visual y mitigando el polvo. La mano de obra se sacó del 40% del gasto total de materiales utilizados.



- **Evaluación de la propuesta**

Se evaluará los aspectos de impacto de este plan de seguridad y confort realizando encuestas tanto a turistas como a conductores para poder medir el tamaño la percepción de ambas dimensiones sobre la ruta.

Estas propuestas engloban el ámbito de estudio pero también pueden servir de muestra para otros atractivos turísticos que están pasando por el mismo problema de estudio en todo el corredor turístico del Valle Sagrado del Cusco.



## E. BIBLIOGRAFÍA

- Acerenza, M. (1996). *Promoción Turística: Un enfoque Metodológico*. Mexico: Trillas.
- Acosta, C. (2011). <http://iamcesaracosta.weebly.com/>. Obtenido de publicidad turística: Compañía de Turismo en Puerto Rico.
- Albeiro, A. Y. (2016). Estrategia de marketing digital en la promoción de marca de ciudad.
- Angulo, R. (2017). La estrategia de promoción como herramienta de marketing.
- ARELLANO CUEVA, R. (2010). *Marketing: Enfoque America Latina*. Mexico: Pearson.
- Arellano, J. (2014). Conociendo las Huacas, importante patrimonio historico de la capital peruana.
- Armstrong y Cruz. (2004). *Marketing*.
- Armstrong, K. &. (2012). *Marketing. México: Pearson*.
- Arrellano, J. (2014). <https://es.globalvoices.org/2014/07/23/conociendo-las-huacas-importante-patrimonio-historico-de-la-capital-peruana/>.
- Blanco. (1990 ). *Estretagias de Publicidad y Promoción*.
- Burnett. (1996). *Promoción, Conceptos y Estrategias*. McGraw – Hill. Colombia. .
- CANTU DELGADO, H. (2011). *Desarrollo de una cultura de calidad*. Mexico D.F : Mc Graw-Hill.
- Castañeda. (2012). *Estrategias de Marketing Mix*.
- CASTIELLO, N., & SCIPPACERCOLA, S. (1998). DELL' ACCESSIBILITÀ. *BOLLETTINO DELLA SOCIETÀ GEOGRAFICA ITALIANA*, 443 - 484.
- Cooper, C. (2007). *El turismo teoria y practica*. Madrid: Sintesis .
- Drucker. (1973). *Management: tasks, responsibilities, practices*. New York: Harper and Row. pp. 64 - 65 .
- Escrache Millán, M. (2010). *Planificación: Transportes, turismo y territorio*. Murcia: Escuela Universitaria de Turismo de Murcia.
- Estrada, B. (2010).
- FARFÁN, P. (2012). EL SERVICIO DE TRASNPORTE TURÍSTICO Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS VISITANTES EN EL CANTÓN BAÑOS, PROVINCIA DE TUNGURAHUA - ECUADOR. ECUADOR: UNIVERSIDAD DE ECUADOR.
- Grûnewald, L. (2010). *Municipio, Turismo & Seguridad*. Mexico: OEA.
- Grûnewald, L. (2010). *Municipio, Turismo y Seguridad*. QUILMES: FUNDACION TURISMO PARA TODOS.
- INEI. (2017). *introduccion al estudio del turismo, apuntes de teoria*. (s.f.).
- Kotler. (1974). *direccion de marketing*.
- Lambin, J. (1996). *Marketing Estratégico*. Espeaña: : mcGraw - Hill.
- Linton, R. (1963). *estudio del hombre*. Mexico.
- LUCERO CUMBE, M. H. (2015). EL TRANSPORTE TURISTICO TERRESTRE DE LA CIUDAD DE CUENCA DESDE UNA PERSPECTIVA HISTÓRICA A UNA HERRAMIENTA DE APOYO PARA LA ACTIVIDAD TURÍSTICA. ECUADOR: UNIVERSIDAD DE ECUADOR.
- M., I. P., & Cabrera Villa, C. (2011). *Teoría General del Turismo: Un enfoque global y nacional*. Mexico: Universidad Autónoma e baja California.
- MARASAL. (06 de Agosto de 2019). *Asociación de productores agricultores de SAL DE MARAS*.
- Merino., J. P. (2017). <https://definicion.de/attractivo-turistico/>. Obtenido de <https://definicion.de/attractivo-turistico/>.