



FACULTAD DE NEGOCIOS

TESIS

“ANÁLISIS DE LA DEMANDA TURÍSTICA EN LA RUTA AÉREA PANAMA-
IQUITOS DE ENERO A JUNIO DEL 2014”

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN TURISMO Y
HOTELERÍA

AUTORES:

TULA MILAGROS, EZCURRA COVARRUBIAS
MARTIN EDUARDO, DA SILVA TORRES

ASESOR:

LIC. ADM. CARLOS SANTANDER BRUNETT

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN : PROSPECTIVA DE MERCADOS Y
TERRITORIOS

IQUITOS, PERÚ

2015

DEDICATORIA

A nuestros queridos padres por su apoyo y confianza en todo momento, y por la motivación que nos dan para salir adelante.

A nuestros hermanos por brindarnos la ayuda necesaria para la realización de este trabajo de investigación.

A Dios por darnos las fuerzas y sabiduría para lograr nuestras metas y objetivos.

AGRADECIMIENTO

Nuestro sincero agradecimiento a nuestro asesor: Lic. Carlos Santander, por su orientación y guía en la elaboración del presente trabajo de investigación.

A todos los establecimientos turísticos que nos brindaron la información necesaria para el desarrollo de nuestra tesis.

A la aerolínea Copa Airlines – Estación Iquitos, por todos los datos estadísticos brindados para dar credibilidad a esta investigación.



FACULTAD DE NEGOCIOS

"Año de la Diversificación Productiva y del Fortalecimiento de la Educación"

ACTA DE SUSTENTACION

En la ciudad de Iquitos, a las 20 horas del día 10 del mes de 09 del año 15, se reunió el Jurado Examinador, que firma al final del presente documento, para evaluar la sustentación de los bachilleres :

MARTIN EDUARDO DA SILVA TORRES Y TULA MILAGROS EZCURRA COVARRUBIAS

En la modalidad de: TESIS

Con el tema "ANALISIS DE LA DEMANDA TURISTICA EN LA RUTA AÉREA PANAMA-IQUITOS DE ENERO A JUNIO DEL 2014"

Después de las deliberaciones correspondientes, se procedió a evaluar:

Table with 5 columns: Indicador, Examinador Presidente, Examinador Miembro, Examinador Miembro, Promedio. Rows include A) Dominio del Tema, B) Calidad de redacción, C) Competencia expositiva, argumentación y coherencia, D) Calidad de respuestas, E) Uso de terminología especializada, and final average 76.

Calificación Final (en letras) DIECISEIS

Legenda:

Legend table with 3 columns: Indicador, Descripción, Puntaje. Rows: A Deficiente (1), B Regular (2), C Satisfactoria (3), D Optima (4).

Presidente: Lic. Adm. Jorge Pérez Santillán

Miembro: CPCC: Edwin Delgado Hildebrandt

Miembro: Econ. Jesús Aquiles Gamarra Ramírez

Handwritten signatures of the examiners.

ÍNDICE DE CONTENIDO

PORTADA	PÁG.
DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
ACTA DE SUSTENTACIÓN	IV
ÍNDICE DE CONTENIDO	V
ÍNDICE DE CUADROS	VII
ÍNDICE DE GRÁFICOS	VIII
ÍNDICE DE ABREVIATURAS	IX
RESUMEN	X
ABSTRACT	XI
CAPITULO I: INTRODUCCIÓN	01
1.1 ANTECEDENTES	01
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	02
1.3 IMPORTANCIA Y JUSTIFICACIÓN	06
1.4 OBJETIVOS	08
CAPITULO II: MATERIAL Y MÉTODOS	09
2.1 LUGAR DE DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN	09
2.2 RECURSOS UTILIZADOS	09
2.3 TIPO DE INVESTIGACIÓN	10
2.4 POBLACIÓN Y MUESTRA	10
2.5 TÉCNICAS	10
2.6 INSTRUMENTOS Y PROCEDIMIENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	11
CAPITULO III: RESULTADOS	12
3.1 COMPORTAMIENTO DE LA DEMANDA TURÍSTICA EN LA RUTA AÉREA PANAMA- IQUITOS	12
3.1.1 Variación de la demanda turística en la ruta aérea Panamá – Iquitos.	12
3.1.2 Incentivos de la demanda turística en la ruta aérea Panamá – Iquitos	13
3.1.3 Ventajas que genera la ruta aérea Panamá-Iquitos.	15

3.1.4 Desventajas que genera la ruta aérea Panamá-Iquitos	17
3.1.5 Afrontando la demanda turística.	19
CAPITULO IV: DISCUSIÓN	22
CAPITULO V: CONCLUSIONES	23
CAPITULO VI: RECOMENDACIONES	24
CAPITULO VII: BIBLIOGRAFÍA	26
CAPITULO VIII: ANEXOS	28

ÍNDICE DE CUADROS

NÚMERO	PÁG.
Cuadro N° 1 : Demanda turística en la ruta aérea Panamá – Iquitos	12
Cuadro N°2 : Desarrollo de la demanda turística	13
Cuadro N°3 : Medios de comunicación para incentivar la demanda turística en la ruta aérea Panamá - Iquitos	14
Cuadro N°4 : Promociones para incentivar la demanda turística en la ruta aérea Panamá - Iquitos	14
Cuadro N°5 : Ventajas que genera la llegada de pasajeros en la ruta aérea Panamá - Iquitos	16
Cuadro N°6 : Captación de más turistas que llegan de Panamá – Iquitos, gracias a nuestro potencial turístico	16
Cuadro N°7 : Desventajas que genera la llegada de pasajeros en la ruta aérea Panamá - Iquitos	18
Cuadro N°8 : Problemas sociales y enfermedades tropicales, que afectan para ser tomados en cuenta al momento de realizar un viaje a Iquitos	18
Cuadro N°9 : Preparación para afrontar la demanda turística	20
Cuadro N°10 : Capacitación al personal para poder afrontar la demanda turística	20

ÍNDICE DE GRAFICOS

NÚMERO	PÁG.
Gráfico 1: Demanda turística en la ruta aérea Panamá – Iquitos según encuestas	12
Gráfico 2: Desarrollo de la demanda turística según encuestas	13
Gráfico 3: Medios de comunicación para incentivar la demanda turística en la Ruta aérea Panamá - Iquitos según encuestas	14
Gráfico 4: Promociones para incentivar la demanda turística en la ruta aérea Panamá - Iquitos según encuestas	15
Gráfico 5: Ventajas que genera la llegada de pasajeros en la ruta aérea Panamá - Iquitos según encuestas	16
Gráfico 6: Captación de más turistas que llegan de Panamá – Iquitos, gracias a nuestro potencial turístico según encuestas	17
Gráfico 7: Desventajas que genera la llegada de pasajeros en la ruta aérea Panamá - Iquitos según encuestas	18
Gráfico 8: Problemas sociales y enfermedades tropicales, que afectan para ser tomados en cuenta al momento de realizar un viaje a Iquitos según encuestas	19
Gráfico 9: Preparación para afrontar la demanda turística según encuestas	20
Gráfico 10: Capacitación al personal para poder afrontar la demanda turística según encuestas	21

ÍNDICE DE ABREVIATURAS

PTY : Ciudad de Panamá

IQT : Iquitos

LIM : Lima

UNAP: Universidad Nacional de la Amazonía Peruana

TV : Televisión

MTC : Ministerio de Transportes y Comunicaciones

RESUMEN

La presente investigación se refiere al tema de la demanda turística, que se puede definir como la cantidad de servicios turísticos que se desean adquirir a distintos precios y depende de diversos factores, es decir, que cuando menor es el precio de este servicio más aumenta su consumo y por tanto la demanda es mayor.

La característica principal del tema, es que, dependiendo de la cultura, cambia en el tiempo y en él, la función de los factores sociales, económicos, políticos o culturales, relacionados con lugares o puntos de interés individual.

Para analizar este tema es importante conocer los motivos que están generando la demanda turística en la ruta aérea PTY-IQT, uno de ellos es que estamos identificados como una ciudad con un interesante potencial, no solo por el flujo de carga y pasajeros que proyectamos, sino por nuestra magnífica ubicación en esta parte del continente que podría permitir a futuro hacer nuevas conexiones, aparte de contar con diversos atractivos turísticos, culturales, gastronómicos entre otros.

La investigación de la demanda turística en la ruta aérea PTY-IQT, se realizó con el interés de conocer si existió o no, un incremento en el periodo de enero a junio del 2014, permitiendo identificar la variación, el factor de incentivo, ventajas, desventajas y la forma de afrontar la demanda turística.

Además, servirá para sentar bases como antecedente de estudio a otros universitarios que se interesen en esta investigación, a las empresas que trabajan directamente con aerolíneas, a otras aerolíneas que estén interesadas en abrir rutas internacionales directas hacia Iquitos, a la población y autoridades en general.

Palabras Claves: Servicios Turísticos, Demanda Turística, Iquitos, Ruta Aérea.

ABSTRACT

The present investigation says to the topic of the tourist demand, that it is possible to define as the quantity of tourist services that are wanted to acquire to different prices and to their depend on diverse factors, that is to say, that minor when it is the price of this service more increases his consumption and therefore the demand is major.

The principal characteristic of the topic, is that depending on the culture, changes in the time and in him, the function of the social, economic, factors political or cultural, related to places or points of interest individual.

To analyze this topic is important to know the motives that are generating the tourist demand in the air route PTY-IQT, one of them is that we are identified as a city with an interesting potential, not only for the flow of load and passengers that we project, but for our magnificent location in this part of the continent that might allow future to do new connections, apart from possessing diverse tourist, cultural, gastronomic attractions between others.

The investigation of the tourist demand in the air route PTY-IQT, was realized by the interest of knowing if it existed or not, an increase in the period from January to June, 2014, allowing to identify the variation, the factor of incentive, advantages, disadvantages and the way of confronting the tourist demand.

In addition, it will serve to sit bases as precedent of study to other university students who are interested in this investigation, to the companies that work directly with airlines, to other airlines that are interested in opening international direct routes towards Iquitos, the population and authorities in general.

Keywords: Tourist Services, Tourist Demand, Iquitos, Air Route.

CAPITULO I:

1. INTRODUCCIÓN:

1.1 ANTECEDENTES:

Para tener referencias, tuvimos que indagar otros trabajos de investigación que están ligados a nuestro tema, y que nos servirá como guía para desarrollarlo, estas tesis fueron extraídas de la Biblioteca Central de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana (UNAP), donde encontramos lo siguiente:

En el “Estudio de calidad de servicio en el aeropuerto de Lima: expectativas y percepción del pasajero turista”, de Ontón Sarmiento Isabel, indican que uno de los propósitos de la investigación, es que los resultados del estudio puedan ser de conocimiento público a las entidades que expenden dichos servicios como recomendaciones de mejora, esta orientación al consumidor permitirá tomar mejores decisiones para el negocio, buscando ser finalmente un aporte concreto para apoyar el desarrollo del turismo en el Perú.

En el título: “Iquitos: Incremento del sector turístico y grado de satisfacción de los turistas”, de Rojas Linares Dante Enrique, existe una necesidad urgente de formar conciencia turística mediante una adecuada sensibilización, lo que permitirá que Iquitos sea considerada como una ciudad ordenada, con capacidades locales y conciencia moderna, dirigida a conservar los recursos naturales y el medio ambiente; de lograrse esto, contribuirá a desarrollar una economía estable.

En el “Análisis estratégico del transporte aéreo de pasajeros y carga entre los principales pueblos de la selva peruana”, de Alayza Valenzuela Carlos, presenta un análisis de la demanda histórica, la situación actual y el comportamiento futuro tanto de pasajeros y carga, que existe entre los principales pueblos de la selva peruana. También se presenta un estudio económico referido a los ingresos posibles que tendrían los aviones en estas rutas y los costos que se incurrirían por las operaciones.

En las “Propuestas de un perfil de información en turismo para la ciudad de Iquitos, 2001-2003”, de Valencia Coral Nélica, la investigación reside en primera instancia de un diagnóstico de mercado: oferta, demanda,

necesidades y expectativas, arribado a la propuesta de un perfil de información en turismo, acorde con nuestra realidad, adecuado al enfoque de competencia y a las necesidades de nuestro entorno amazónico.

En el “Análisis estratégico del turismo receptivo en la provincia de Maynas”, de Gonzáles Mozombite Jorge Luis, la investigación tiene como objetivo conocer el comportamiento del turismo receptivo en la provincia de Maynas, enfocado del punto de vista de marketing, describiendo sus características e identificando las oportunidades y riesgos que presenta. En el “Estudio de las características turísticas para implementar estrategias para el desarrollo de turismo en Iquitos”, de Zapata Vásquez Eliseo Edgardo, el trabajo estudia al turismo como uno de los factores importantes para el desarrollo social y económico de la ciudad de Iquitos. Se observa el aumento del turismo receptivo en la localidad, constituido por turistas extranjeros y nacionales. Este estudio pone énfasis en analizar al turista extranjero, sus características y conocer la calidad de los servicios que se ofertan para atender a la demanda.

12 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA:

- **DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA:**

En la presente investigación, tomamos en cuenta la siguiente propuesta para concebir la descripción: “Con respecto al tema, la demanda viene a ser la cantidad de bienes y/o servicios que los compradores o consumidores están dispuestos a adquirir para satisfacer sus necesidades o deseos, quienes, además, tienen la capacidad de pago para realizar la transacción a un precio determinado y en un lugar establecido”. (SAMUELSON, 1979, págs. 66-67). Por lo tanto, entendemos que la demanda turística es la cantidad de servicios turísticos que se desean adquirir a distintos precios y depende de diversos factores, siendo el precio el más significativo, es decir, que cuando menor es el precio de este servicio más aumenta su consumo y por tanto la demanda es mayor. (GITE TUR, 2009)“A eso, añadimos que cualquier incremento en la

disponibilidad de medios de transporte y cualquier disminución en su costo de utilización repercuten positivamente en los niveles de demanda turística”. (SERRA, 2002, pág. 99).

Nos basamos en este concepto para poder señalar que existen varios pasajeros de la aerolínea Copa Airlines que optan venir desde Lima a Iquitos para realizar sus vuelos al extranjero, con escala en la ciudad de Panamá, debido a que Iquitos en la actualidad se encuentra exonerado de impuestos y considerando el tiempo de vuelo de PTY - IQT que es de 2:45 Hrs., mientras que saliendo de PTY - LIM es de 3:39 Hrs, es decir, una hora de diferencia, lo que significa que se utiliza menor cantidad de combustible, lo que hace que los boletos aéreos PTY - IQT sean mucho más económicos, a diferencia de los vuelos directos hacia la ciudad de Lima. “Por ende, cualquier elemento que favorezca la movilidad repercute positivamente sobre los niveles de demanda turística. La utilización del avión, en cambio, ha ido creciendo a medida que se incrementaba el volumen de viajes internacionales”. (SERRA, 2002, pág. 99).

Con el objeto de ampliar y profundizar, cabe mencionar que la aerolínea Copa Airlines se fundó en 1947, y está estratégicamente situado en el Aeropuerto Internacional de Tocúmen, en el epicentro de Panamá, ofreciendo más destinos y frecuencias que cualquier otra base en Latinoamérica, y siendo el aeropuerto más eficiente de la región. Es uno de los proveedores líderes latinoamericanos en servicios de pasajeros y carga, ofreciendo vuelos en América del Norte, Central, del Sur y el Caribe. Copa opera una de las más modernas y jóvenes flotas del sector, entre Boeing y Embraer, considerada entre las mejores del mundo en puntualidad. (STAR ALLIANCE TM, 2005).

Es importante mencionar que Copa Airlines vio en Iquitos una gran oportunidad para generar tráfico de pasajeros dado los atractivos turísticos de la región (como el Río Amazonas, los grupos étnicos, cruceros, lodges, gastronomías, etc.) y debido a la ubicación estratégica de Panamá que permite hacer conexiones interesantes

desde o hacia Miami, aperturandose la ruta el 14 de Julio del 2012, con una frecuencia de 2 vuelos a la semana, los días miércoles y los sábados en los siguientes horarios: Panamá - Iquitos a las 11:50 am. / Iquitos - Panamá a las 15:08 pm. (COPA AIRLINES S.A, 2012). Desde entonces la demanda ha ido en aumento como se muestra en la tabla 1 y 2.

Tabla 1. Llegada de pasajeros – año 2013 Tabla 2. Llegada de pasajeros – año 2014

MESES	PTY – IQT (N°285)	IQT – PTY (N°286)
ENERO	224	233
FEBRERO	286	290
MARZO	265	230
ABRIL	152	182
MAYO	327	288
JUNIO	419	278
JULIO	452	478
AGOSTO	411	437
SEPTIEMBRE	299	307
OCTUBRE	645	351
NOVIEMBRE	321	361
DICIEMBRE	398	310
	4,199	3,745

Fuente: Estadísticas Copa Airlines.

MESES	PTY – IQT (N°285)	IQT - PTY (N°286)
ENERO	515	513
FEBRERO	424	423
MARZO	390	397
ABRIL	325	340
MAYO	381	351
JUNIO	526	395
	2,561	2,419

Fuente: Estadísticas Copa Airlines.

La ruta Ciudad de Panamá – Iquitos, permitió la llegada de más turistas extranjeros a la región, esta conectividad que nos ofrece Panamá a los mercados norteamericanos puede ayudar a que se desarrolle el mercado turístico en nuestra región, el cual ha descendido a niveles bastantes bajos por falta de conexiones aéreas internacionales, cabe recordar que “en 1974, la aerolínea Cruzeiro Do Sul, realizaba vuelos desde Iquitos hacia Leticia (Colombia), Manaus, Belén do Pará y Brasilia (Brasil), sus precios oscilaban entre S/. 756.00 a S/. 8,132.00” (ALAMO VASQUEZ, 1973, pág. 64), costos muy altos que en la actualidad se redujeron a costos muchos más cómodos y accesibles para los turistas. Igual que en el 2002 la aerolínea Aero Continente aperturó la ruta Miami-Iquitos-Miami, que no tuvo mucha acogida, pues solo se llegó a realizar 4 vuelos.

Para tener una idea más clara, en la actualidad podemos combinar diferentes aerolíneas para salir y/o llegar a Iquitos como se muestra en la tabla 3 y 4.

Tabla 3. Comparación de aerolíneas y tarifas

AEROLÍNEA	RUTAS/TARIFAS				TIEMPO DE VUELO	
	Iqt-Lim-Iqt	Lim-Pty-Lim	Pty-Lim-Pty	Lim-Iqt-Lim		
LAN PERÚ	\$ 87.90	NO EXISTE	NO EXISTE	\$ 87.90	1Hrs. 55 min.	
STAR PERÚ	\$ 116.00	NO EXISTE	NO EXISTE	\$ 116.00	2Hrs. 40 min. (c/ escala)	
PERUVIAN AIRLINES	\$ 133.90	NO EXISTE	NO EXISTE	\$ 133.90	1 Hrs. 40 min.	
AVIANCA	\$ 112.66	\$ 704.08	\$668.18	\$ 110.86	1 Hrs. 55 min.	6Hrs. 37 min.
COPA AIRLINES	NO EXISTE	\$ 672.34	\$ 536.54	NO EXISTE	3Hrs. 39 min.	
AEROMÉXICO	NO EXISTE	\$ 1849.00	\$ 1623.00	NO EXISTE	11Hrs. 58 min.	

Fuente: Pág. web Lan Perú, Star Perú, Peruvian Airlines, Avianca, Copa Airlines, Aeroméxico.

Tabla 4. Ruta y tarifa

AEROLÍNEA	RUTA/TARIFA		TIEMPO DE VUELO
	Iqt-Pty-Iqt	Pty-Iqt-Pty	
COPA AIRLINES	\$496.91	\$ 382.41	2Hrs. 45 min.

Fuente: Copa Airlines.

Desde ese entonces Iquitos, no tuvo más conexiones internacionales, hasta el 2012, es decir 10 años después, que tenemos la oportunidad de que lleguen más visitantes a la región de forma directa, sin tener que pasar por la ciudad de Lima, no obstante el incremento del número de turistas depende de una buena campaña de promoción y la mejora en la calidad de

servicios, lo que involucra nuevos desafíos para el sector turismo en Iquitos, y también la oportunidad de exportar nuestros productos regionales en pequeñas cantidades, de una manera más rápida y fácil, hacia los mercados interesados en consumir lo que tenemos y producimos.

Por lo expuesto es necesario investigar las ventajas o desventajas que tiene la ruta Panamá - Iquitos para el turismo en nuestra ciudad y que iremos conociendo a fin de darle sostenibilidad a la investigación.

- **FORMULACIÓN DEL PROBLEMA:**

- **PROBLEMA GENERAL:**

¿Cómo se comporta la demanda turística en la ruta aérea Panamá-Iquitos de enero a junio del 2014?

- **PROBLEMAS ESPECIFICOS:**

1. ¿Qué es la demanda turística en la ruta aérea Panamá - Iquitos?
2. ¿Qué factor determina e incentiva la demanda turística en la ruta aérea Panamá - Iquitos?
3. ¿Qué ventajas genera la ruta aérea Panamá - Iquitos?
4. ¿Qué desventajas genera la ruta aérea Panamá - Iquitos?
5. ¿Cómo afrontar la demanda turística en la ruta aérea Panamá - Iquitos?

1.3 IMPORTANCIA Y JUSTIFICACIÓN:

El presente trabajo de investigación, se justifica a partir de la investigación de ¿Cómo se comporta la demanda turística en la ruta aérea Panamá - Iquitos de enero a junio del 2014?, para que de esa manera se pueda tener una visión exacta de la situación en la que se encuentra el desarrollo de esta ruta, principalmente en el sector turismo y comercio.

Indicando que nuestro primordial interés en desarrollar este proyecto, es saber si existió o no la suficiente demanda de llegadas de turistas extranjeros, por medio de la ruta Panamá – Iquitos.

A través de esto incentivaríamos a que la población esté informada de los beneficios que actualmente tenemos, por ser un destino turístico importante en crecimiento, que generó el interés de esta aerolínea por confiar en nuestra región, además de beneficiar principalmente a los pasajeros extranjeros que solo pagan \$496.53 (ida-vuelta) aproximadamente por un boleto aéreo, y así mismo a los hoteles, agencias de viajes, lodges, guías de turismo, restaurantes, discotecas, centros artesanales y otras alternativas que ofrece Loreto.

Para que este proyecto continúe en desarrollo, es necesario contar con el apoyo e inversión del Gobierno Regional, que tiene la labor de difundir exitosamente la región Loreto como un destino turístico ecológico, que cuenta con la Maravilla Natural del Mundo “Río Amazonas”, y otros atractivos turísticos importantes, a esto se suma las charlas y capacitaciones para las personas y personal de empresas que están ligadas al turismo, con la finalidad de que se brinde un mejor servicio de calidad al turista y una buena imagen de la ciudad, lo que generará fidelidad y hará que mantengamos la ruta Panamá - Iquitos operativa, teniendo sostenibilidad para el turismo en Loreto.

Ya que años atrás tuvimos rutas internacionales, que no duraron mucho tiempo, por lo que ahora tenemos que esforzarnos y no permitir que cierren esa ruta, más bien hacer todo lo posible para que otras aerolíneas apuesten e inviertan en aperturar nuevas rutas internacionales de y hacia Iquitos, y así posicionarnos como un destino turístico y comercial importante en la Amazonía Peruana.

Servirá además para sentar la base como antecedente de estudio a otros universitarios que se interesen en esta investigación, a las empresas que trabajan directamente con aerolíneas, a otras aerolíneas que estén interesadas en abrir rutas internacionales directas hacia Iquitos, a la población y autoridades anteriormente mencionadas.

14 OBJETIVOS:

- OBJETIVO GENERAL:

Determinar la variación de la demanda turística en la ruta aérea Panamá - Iquitos de enero a junio del 2014.

- OBJETIVOS ESPECIFICOS:

1. Describir la variación de la demanda turística en la ruta aérea Panamá-Iquitos.
2. Encontrar el factor que incentiva la demanda turística en la ruta aérea Panamá - Iquitos.
3. Determinar las ventajas que genera la ruta aérea Panamá -Iquitos.
4. Determinar las desventajas que genera la ruta aérea Panamá - Iquitos.
5. Describir cómo afrontar la demanda turística.

CAPITULO II:

2. MATERIAL Y MÉTODOS:

2.1 LUGAR DE DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN:

La investigación que realice comprende la Demanda Turística en la Ruta Aérea Panamá – Iquitos, que pertenece al departamento de Loreto ubicado en la zona nororiental del Perú. Sus límites son: Por el norte con Ecuador y Colombia; por el este con Brasil; por el sur con Ucayali y por el oeste con Amazonas y San Martín. Su capital es Iquitos y otras ciudades de importancia son Requena, Contamana, y Nauta. El departamento de Loreto está cubierto de una densa vegetación, con colinas de poca elevación y superficies ligeramente onduladas recorridas por diversos ríos de la cuenca del río Amazonas. Loreto es el departamento más extenso del país (368852 km²) aunque también es uno de los menos poblados. Cuenta con un clima Tropical lluvioso, media anual 28°C. El departamento de Loreto representa aproximadamente el 29% del territorio nacional y es el que posee más límites internacionales (Brasil, Colombia, Ecuador). Los inmensos potenciales de Loreto aún no han sido aprovechados en su totalidad. Sólo en el área turística, el departamento ofrece la grandiosidad del paisaje amazónico; su riqueza fluvial (en sus tierras discurre el río Amazonas, el más largo y caudaloso del mundo); la flora y la fauna de variedad extraordinaria y sus tribus selváticas. Un tupido bosque tropical cubre todo su territorio, con árboles gigantescos y coposos que forman una suerte de techo que impide la llegada del sol a sus suelos. Estos árboles permiten el desarrollo de una floreciente industria maderera instalada a orillas de sus ríos. La zona produce caucho blanco, caucho negro, así como duras y finas maderas: caoba, cedro, ishpingo, pino, moena, entre otras. De los árboles céticos se elabora papel y de los ojé: latex que es utilizado como medicinal.

2.2 RECURSOS UTILIZADOS:

- HUMANOS: Asesor.

- MATERIALES: Papel bong, libros, lapiceros, plumones.
- EQUIPOS: Cámara fotográfica, Cámara filmadora, Impresora, computadora.

BIENES	S/ 150.00
Útiles de escritorio	S/ 100.00
Libros, textos, revistas	S/ 50.00
SERVICIO	S/ 687.00
Asesor	S/ 2000.00
Movilidad local	S/ 300.00
Internet	S/ 200.00
Fotocopias	S/ 100.00
Impresión	S/ 200.00
TOTAL	S/ 2,890.00

2.3 TIPO DE INVESTIGACIÓN:

El tipo de la investigación es Cuantitativo.

El nivel de la investigación es Descriptivo.

2.4 POBLACIÓN Y MUESTRA:

- Población:

La población serán las 50 empresas turísticas que se benefician con la llegada de los turistas en la ruta aérea Panamá - Iquitos.

- Muestra:

Tamaño de la muestra: 50

Error máximo aceptable: 5%

Porcentaje estimado de la muestra: 50%

Nivel deseado de confianza: 95%

El resultado con estos parámetros da una cantidad de 44.3438 o sea 44 empresas turísticas.

2.5 TÉCNICAS:

En el presente estudio se utilizó la técnica de la entrevista.

2.6 INSTRUMENTOS Y PROCEDIMIENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS:

- Instrumentos:

Fue la guía de Entrevista.

- Procedimiento:

- Se solicitó información confidencial a la Aerolínea Copa Airlines- estación Iquitos, sobre los datos estadísticos de los pasajeros que llegaron entre los meses de enero a junio del 2014.
- Se elaboró los instrumentos de recolección de datos: El cuestionario de entrevista y la revisión de notas del registro de la demanda turística en la ruta aérea PTY-IQT del 2014.
- Se sometió a prueba de validez y confiabilidad del instrumento de recolección de datos antes de su aplicación con conocedores del tema.
- Se aplicó el instrumento de recolección de datos a los Gerentes, Administradores o Supervisores de las empresas que se benefician con la llegada de los turistas en la ruta aérea PTY-IQT, en un tiempo de 20 minutos.
- Se procesó los datos encontrados en el programa Excel.
- Se elaboró el informe final.
- Se presentó el informe final para su revisión.

CAPITULO III:

RESULTADOS:

3.1 COMPORTAMIENTO DE LA DEMANDA TURÍSTICA EN LA RUTA AÉREA PANAMA- IQUITOS

3.1.1 Variación de la demanda turística en la ruta aérea Panamá – Iquitos

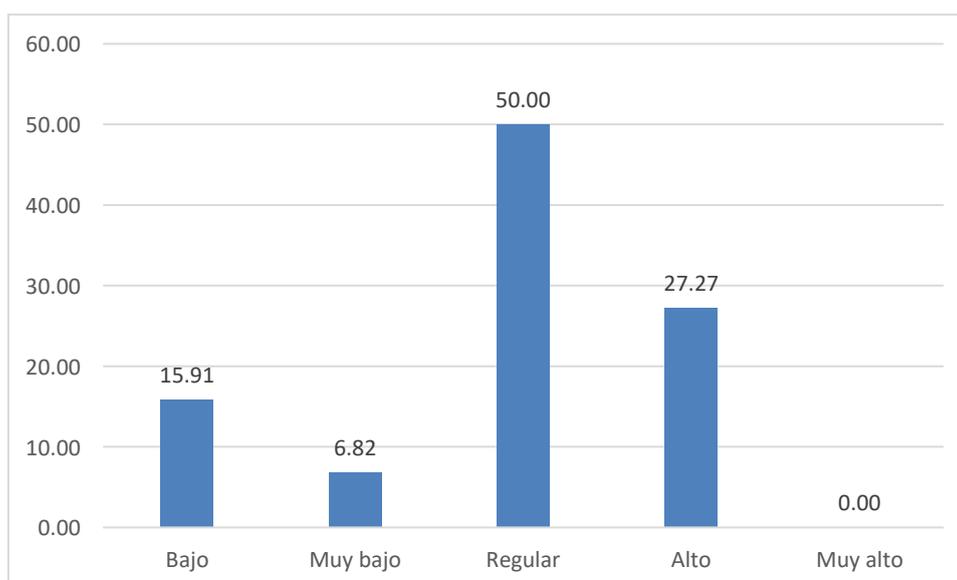
En el cuadro N° 1, se muestra el resultado de 44 empresas turísticas entrevistadas en la ciudad de Iquitos, donde afirman que la demanda turística en la ruta aérea Panamá – Iquitos se encuentra en un proceso regular (50 %), seguido de un proceso alto (27.27 %) y con menor resultado el proceso bajo (15.91%) y muy bajo (6.82%).

Cuadro N°1: Demanda turística en la ruta aérea Panamá – Iquitos

DESCRIPCIÓN	Bajo	Muy	Regular	Alto	Muy alto	Total
PORCENTAJE	15.91	6.82	50.00	27.27	0.00	100
CANTIDAD	7	3	22	12	0	44

Fuente: Elaboración propia.

En el gráfico N°1, se contrasta los promedios del resultado de la encuesta, observando la demanda turística en la ruta aérea Panamá – Iquitos.



Graf. 1: Demanda turística en la ruta aérea Panamá - Iquitos según encuestas.

Cuadro N° 2: Desarrollo de la demanda turística.

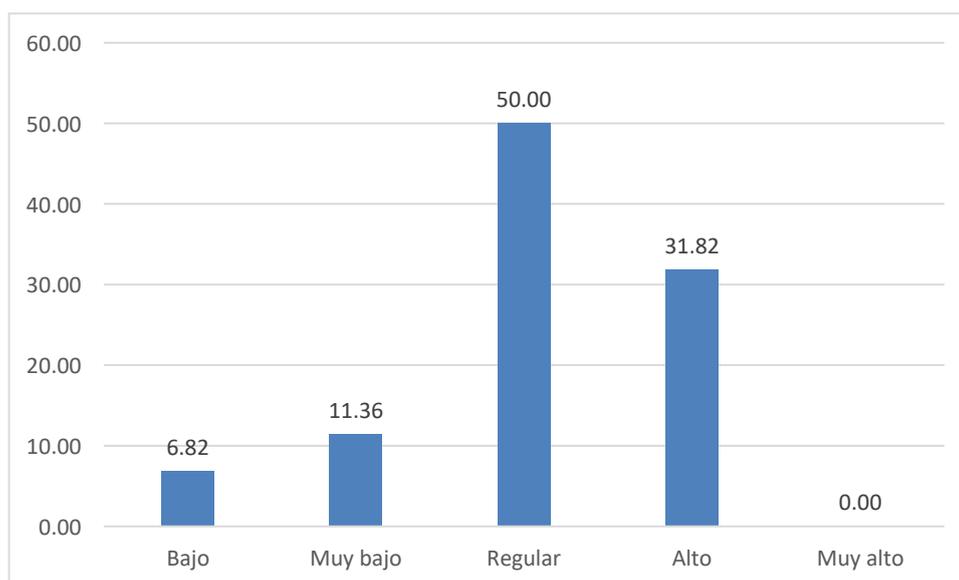
DESCRIPCIÓN	Bajo	Muy	Regular	Alto	Muy alto	Total
PORCENTAJE	6.82	11.36	50.00	31.82	0.00	100
CANTIDAD	3	5	22	14	0	44

Fuente: Elaboración propia.

En el cuadro N° 2, se reporta que el desarrollo de la demanda turística se encuentra en un proceso regular (50%), seguido de un proceso alto (31.82%), y con menor resultado el proceso muy bajo (11.36%) y bajo (6.82%).

La diferencia entre el desarrollo de la demanda turística, se da porque se sabe que todavía nos encontramos en una etapa regular de desarrollo, por algunas deficiencias que no nos permite lograr un desarrollo alto, pero que definitivamente no estamos ni bajo ni muy bajo, con la esperanza de estar en poco tiempo en una etapa de desarrollo muy alta.

En el gráfico 2, se contrasta los promedios del resultado de la encuesta, observando el desarrollo de la demanda turística.



Graf. 2: Desarrollo de la demanda turística según encuestas

3.1.2 Incentivos de la demanda turística en la ruta aérea Panamá - Iquitos

Observando el cuadro N° 3, se reporta con qué frecuencia las empresas turísticas utilizan los medios de comunicación como: Internet, Tv,

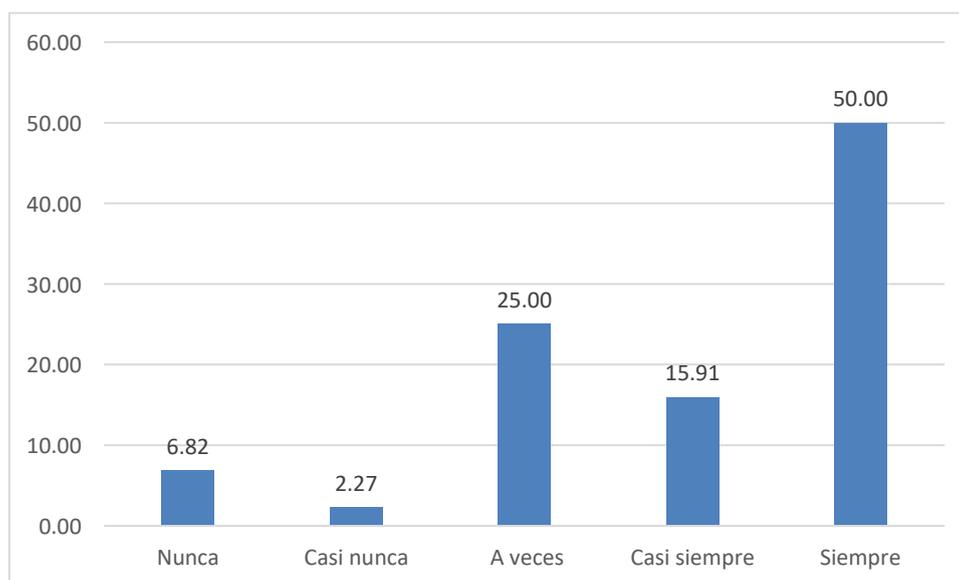
Revistas, para incentivar la demanda turística en la ruta aérea Panamá – Iquitos, siendo siempre (50%) la opción más respondida, seguido de a veces (25%) y casi siempre (15.91%), con menor resultado nunca (6.82%) y casi nunca (2.27%).

Cuadro N° 3: Medios de comunicación para incentivar la demanda turística en la ruta aérea Panamá - Iquitos

DESCRIPCIÓN	Nunca	Casi	A veces	Casi	Siempre	Total
PORCENTAJE	6.82	2.27	25.00	15.91	50.00	100
CANTIDAD	3	1	11	7	22	44

Fuente: Elaboración propia.

En el gráfico 3, se contrasta los promedios del resultado de la encuesta, observando con qué frecuencia las empresas turísticas utilizan los medios de comunicación como: Internet, Tv, Revistas, para incentivar la demanda turística en la ruta aérea Panamá - Iquitos.



Graf. 3: Medios de comunicación para incentivar la demanda turística en la ruta aérea Panamá - Iquitos según encuestas

Cuadro N°4: Promociones para incentivar la demanda turística en la ruta aérea Panamá - Iquitos

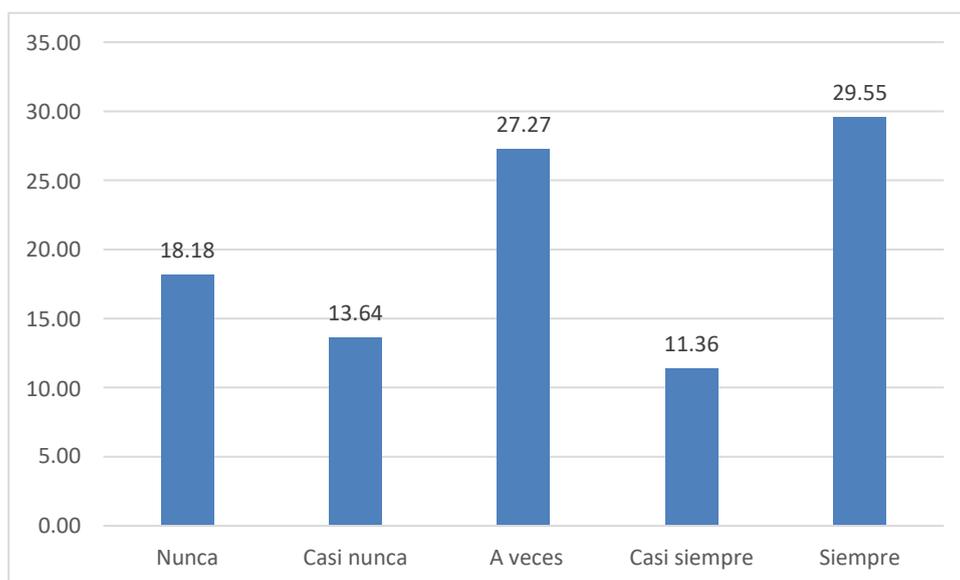
DESCRIPCIÓN	Nunca	Casi	A veces	Casi	Siempre	Total
PORCENTAJE	18.18	13.64	27.27	11.36	29.55	100
CANTIDAD	8	6	12	5	13	44

Fuente: Elaboración propia.

En el cuadro N°4, se muestra con qué frecuencia las empresas turísticas realizan promociones para incentivar la demanda turística en la ruta aérea Panamá – Iquitos, siendo siempre (29.55%) la opción más respondida, seguido de a veces (27.27%), y nunca (18.18%), con menor resultado casi nunca (13.64%) y casi siempre (11.36%).

Las diferencias entre las promociones que realizan las empresas para incentivar la demanda turística en la ruta aérea Panamá – Iquitos, se dan porque la mayoría de empresas siempre realizan ofertas o promociones para aumentar sus ingresos, mientras que las demás lo hacen a veces porque se cuelgan del potencial que Iquitos tiene como destino turístico, lo que hace que los turistas si o si quieran visitar nuestra ciudad.

En el gráfico 4, se contrasta los promedios del resultado de la encuesta, observando con qué frecuencia las empresas turísticas realizan promociones para incentivar la demanda turística en la ruta aérea Panamá – Iquitos.



Graf. 4: Promociones para incentivar la demanda turística en la ruta aérea Panamá - Iquitos según encuestas

3.1.3 Ventajas que genera la ruta aérea Panamá - Iquitos

En el cuadro N° 5, se reporta con qué frecuencia la llegada de turistas en la ruta aérea Panamá – Iquitos les genera ventajas, siendo siempre

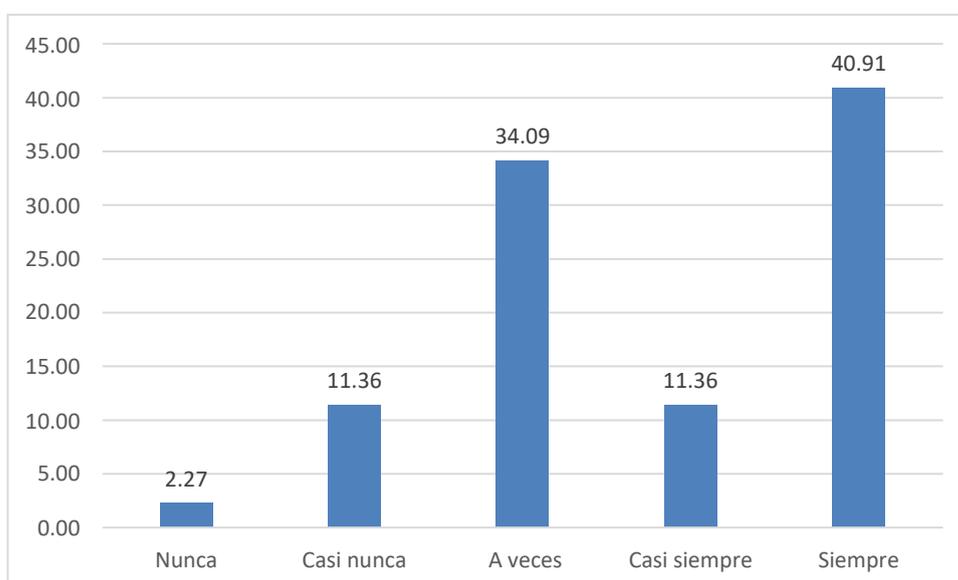
(40.91 %) la opción más respondida, seguido de a veces (34.09 %), con menor resultado casi nunca / casi siempre (11.36 %), y nunca (2.27 %).

Cuadro N°5: Ventajas que genera la llegada de pasajeros en la ruta aérea Panamá - Iquitos

DESCRIPCIÓN	Nunca	Casi	A veces	Casi	Siempre	Total
PORCENTAJE	2.27	11.36	34.09	11.36	40.91	100
CANTIDAD	1	5	15	5	18	44

Fuente: Elaboración propia.

En el gráfico 5, se contrasta los promedios del resultado de la encuesta, observando con qué frecuencia la llegada de turistas en la ruta aérea Panamá – Iquitos les genera ventajas.



Graf. 5: Ventajas que genera la llegada de pasajeros en la ruta aérea Panamá - Iquitos según encuestas

Cuadro N° 6: Captación de más turistas que llegan de Panamá – Iquitos, gracias a nuestro potencial turístico

DESCRIPCIÓN	Nunca	Casi	A veces	Casi	Siempre	Total
PORCENTAJE	0.00	6.82	36.36	27.27	29.55	100
CANTIDAD	0	3	16	12	13	44

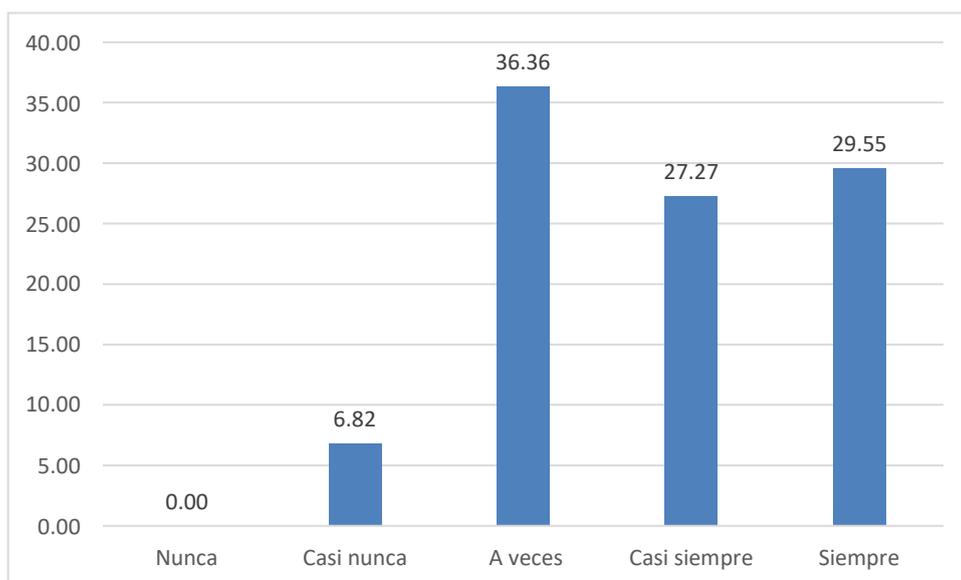
Fuente: Elaboración propia.

Observando el cuadro N° 6, se reporta con qué frecuencia se captan más turistas que llegan de Panamá – Iquitos, gracias a nuestro potencial turístico, siendo a

veces (36.36 %) la opción más respondida, seguido de siempre (29.55 %) y casi siempre (27.27 %), con menor resultado casi nunca (6.82 %) y sin resultado alguno, nunca (0.0%).

Las diferencias entre la captación de más turistas que llegan de Panamá – Iquitos, gracias a nuestro potencial turístico, se da porque a veces los turistas vienen por motivos de trabajo o negocios, por lo que no tienen mucho tiempo de salir a conocer la ciudad, pero siempre y casi siempre vienen por nuestros atractivos turísticos, por lo que contratan los servicios de las diferentes empresas, ya sea los hoteles, lodges, restaurantes, etc.

En el gráfico 6, se contrasta los promedios del resultado de la encuesta, observando con qué frecuencia se captan más turistas que llegan de Panamá – Iquitos, gracias a nuestro potencial turístico.



Graf. 6: Captación de más turistas que llegan de Panamá – Iquitos, gracias a nuestro potencial turístico según encuestas

3.1.4 Desventajas que genera la ruta aérea Panamá - Iquitos

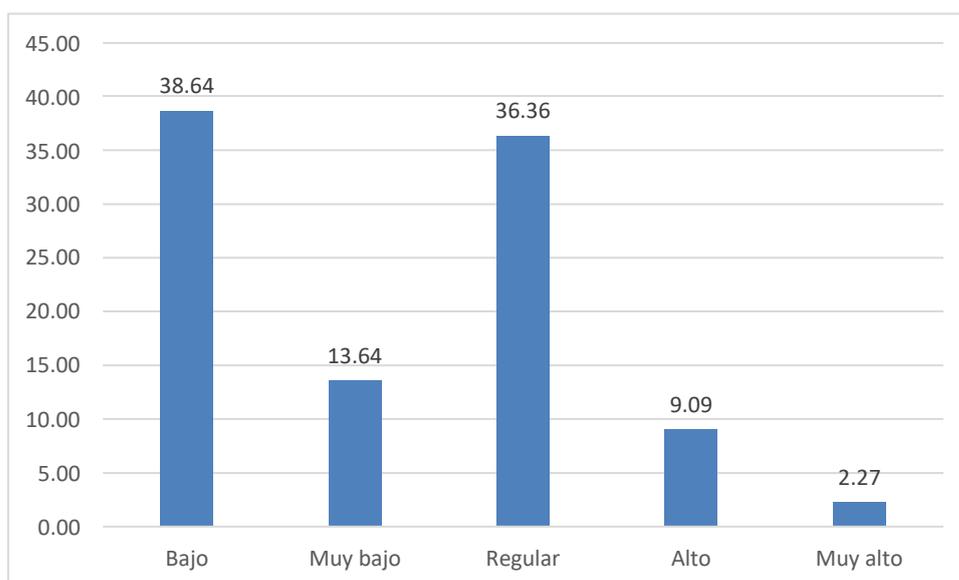
En el cuadro N° 7, se reporta con qué frecuencia la llegada de turistas en la ruta aérea Panamá – Iquitos les genera desventajas, siendo bajo (38.64%) la opción más respondida, seguido de regular (36.36%), con menor resultado muy bajo (13.64%), alto (9.09%) y muy alto (2.27%).

Cuadro N°7: Desventajas que genera la llegada de pasajeros en la ruta aérea Panamá - Iquitos

DESCRIPCIÓN	Bajo	Muy bajo	Regular	Alto	Muy alto	Total
PORCENTAJE	38.64	13.64	36.36	9.09	2.27	100
CANTIDAD	17	6	16	4	1	44

Fuente: Elaboración propia.

En el gráfico 7, se contrasta los promedios del resultado de la encuesta, observando con qué frecuencia la llegada de turistas en la ruta aérea Panamá – Iquitos les genera desventajas.



Graf. 7: Desventajas que genera la llegada de pasajeros en la ruta aérea Panamá - Iquitos según encuestas

Cuadro N° 8: Problemas sociales y enfermedades tropicales, que afectan para ser tomados en cuenta al momento de realizar un viaje a Iquitos

DESCRIPCIÓN	Bajo	Muy bajo	Regular	Alto	Muy alto	Total
PORCENTAJE	25.00	20.45	22.73	25.00	6.82	100
CANTIDAD	11	9	10	11	3	44

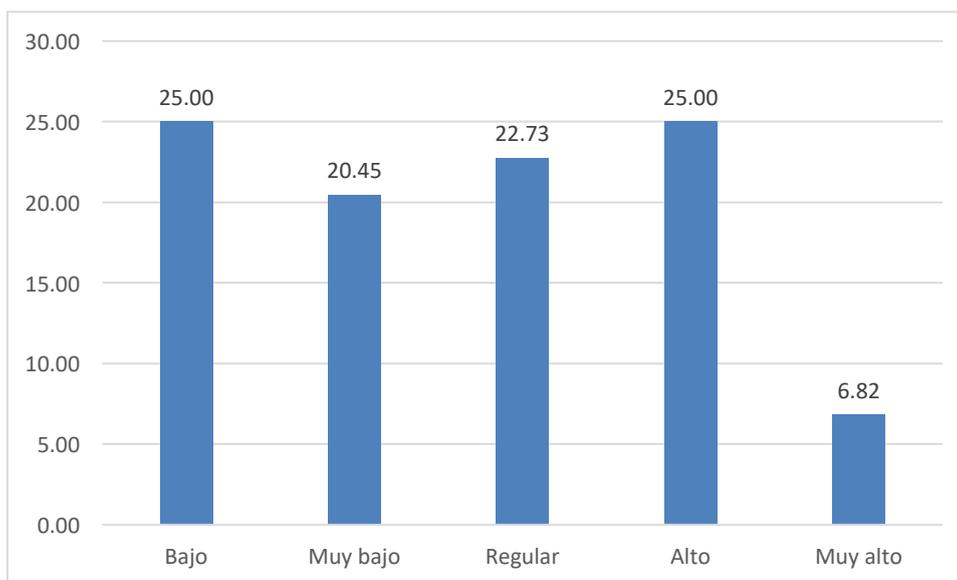
Fuente: Elaboración propia.

Observando el cuadro N° 8, se reporta con qué frecuencia los problemas sociales y enfermedades tropicales, nos afectan para ser tomados en cuenta al momento de realizar un viaje a Iquitos, siendo bajo y alto (25%) las opciones más

respondidas, seguidos de regular (22.73%), Muy bajo (20.45%) y con menor resultado muy alto (6.82%).

La coincidencia en el resultado de bajo y alto, se da porque a un porcentaje de empresas no les afecta las enfermedades tropicales, ya que ellos exigen las vacunas correspondientes a sus turistas para poder ingresar a la región, mientras que al otro porcentaje de empresas si les perjudica los problemas sociales como los paros o huelgas, ya que por esos problemas la mayoría de aerolíneas cancelan sus vuelos y por ende los turistas no pueden llegar a la ciudad en la fecha programada, lo que genera un atraso en las actividades y pérdida de ingresos.

En el gráfico 8, se contrasta los promedios del resultado de la encuesta, observando con qué frecuencia los problemas sociales y enfermedades tropicales, nos afectan para ser tomados en cuenta al momento de realizar un viaje a Iquitos.



Graf. 8: Problemas sociales y enfermedades tropicales, que afectan para ser tomados en cuenta al momento de realizar un viaje a Iquitos según encuestas

3.1.5 Afrontando la demanda turística

En el cuadro N° 9, se reporta en qué nivel de preparación se encuentran las empresas para afrontar la demanda turística, siendo los niveles

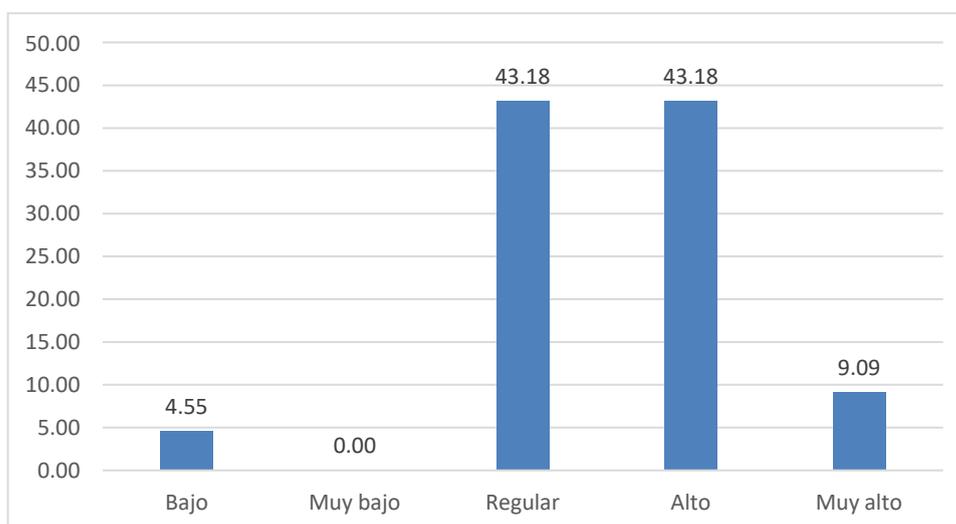
regular y alto (43.18%) las opciones con más respuestas, seguidos de muy alto (9.09%), bajo (4.55%) y sin resultado, muy bajo (0.0%).

Cuadro N° 9: Preparación para afrontar la demanda turística

DESCRIPCIÓN	Bajo	Muy	Regular	Alto	Muy alto	Total
PORCENTAJE	4.55	0.00	43.18	43.18	9.09	100
CANTIDAD	2	0	19	19	4	44

Fuente: Elaboración propia.

En el gráfico 9, se contrasta los promedios del resultado de la encuesta, observando en qué nivel de preparación se encuentran las empresas para afrontar la demanda turística.



Graf. 9: Preparación para afrontar la demanda turística según encuestas

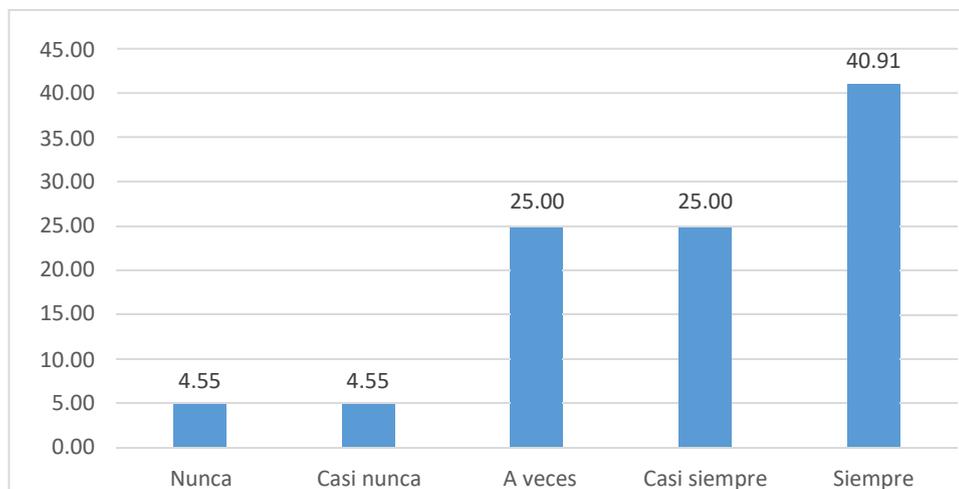
Cuadro N° 10: Capacitación al personal para poder afrontar la demanda turística

DESCRIPCIÓN	Nunca	Casi	Aveces	Casi	Siempre	Total
PORCENTAJE	4.55	4.55	25.00	25.00	40.91	100
CANTIDAD	2	2	11	11	18	44

Fuente: Elaboración propia.

Observando el cuadro N° 10, se muestra con qué frecuencia las empresas brindan capacitaciones a su personal para poder afrontar la demanda turística, siendo siempre (40.91%) la opción con más respuestas, seguido de a veces/casi siempre (25%), y con menor resultado nunca/casi nunca (4.55%).

En el gráfico 10, se contrasta los promedios del resultado de la encuesta, observando con qué frecuencia las empresas brindan capacitaciones a su personal para poder afrontar la demanda turística.



Graf. 10: Capacitación al personal para poder afrontar la demanda turística según encuestas

CAPITULO IV:

4. DISCUSIÓN:

1. La demanda turística en la ruta aérea Panamá – Iquitos se encuentra en un proceso regular.
2. El desarrollo de la demanda turística se encuentra en un proceso regular.
3. La frecuencia con que las empresas turísticas utilizan los medios de comunicación como: Internet, Tv, Revistas, para incentivar la demanda turística en la ruta aérea Panamá – Iquitos, es siempre.
4. La frecuencia con que las empresas turísticas realizan promociones para incentivar la demanda turística en la ruta aérea Panamá – Iquitos, es siempre.
5. Las ventajas de la llegada de turistas en la ruta aérea Panamá – Iquitos, es siempre.
6. La captación de más turistas que llegan de Panamá – Iquitos, gracias a nuestro potencial turístico, es a veces.
7. Las desventajas de la llegada de turistas en la ruta aérea Panamá – Iquitos, es bajo.
8. La frecuencia con que los problemas sociales y enfermedades tropicales, nos afectan para ser tomados en cuenta al momento de realizar un viaje a Iquitos, es bajo y alto según el rubro de la empresa turística.
9. La preparación de las empresas para afrontar la demanda turística, está en un nivel regular y alto.
10. La frecuencia con que las empresas brindan capacitaciones a su personal para poder afrontar la demanda turística, es siempre.

CAPITULO V:

5. CONCLUSIONES:

1. Respecto a la demanda turística en la ruta aérea Panamá – Iquitos, el proceso regular ocupó el primer lugar con 50%.
2. Con respecto al desarrollo de la demanda turística, el proceso regular ocupó el primer lugar con 50%.
3. Respecto a la frecuencia que las empresas turísticas utilizan los medios de comunicación como: Internet, Tv, Revistas, para incentivar la demanda turística en la ruta aérea Panamá – Iquitos, la opción siempre ocupó en primer lugar con 50%.
4. Con respecto a la frecuencia que las empresas turísticas realizan promociones para incentivar la demanda turística en la ruta aérea Panamá – Iquitos, la opción siempre ocupó el primer lugar con 29.55%.
5. Las ventajas de la llegada de turistas en la ruta aérea Panamá – Iquitos, la opción siempre ocupó el primer lugar con 40.91 %.
6. Con respecto a que si se captan más turistas que llegan de Panamá – Iquitos, gracias a nuestro potencial turístico, la opción a veces ocupó el primer lugar con 36.36 %.
7. Las desventajas de la llegada de turistas en la ruta aérea Panamá – Iquitos, el nivel bajo ocupó el primer lugar con 38.64%.
8. Con respecto a que los problemas sociales y enfermedades tropicales, nos afectan para ser tomados en cuenta al momento de realizar un viaje a Iquitos, los niveles bajo y alto ocuparon el primer lugar con 25%.
9. Respecto a la preparación en la que se encuentran las empresas para afrontar la demanda turística, los niveles regulares y altos ocuparon el primer lugar con 43.18%.
10. Con respecto a la frecuencia que las empresas brindan capacitaciones a su personal para poder afrontar la demanda turística, la opción siempre ocupó el primer lugar con 40.91%.

CAPITULO VI:

6. RECOMENDACIONES:

1. Como se sabe, la ciudad de Iquitos se encuentra en proceso de desarrollo, para llegar a ser uno de los principales destinos turísticos del Perú, poco a poco nuestra demanda turística va en aumento, ya que poseemos importantes atractivos turísticos, exquisita gastronomía y una gran diversidad cultural, pero a eso le hace falta una buena infraestructura turística, donde el turista pueda encontrar todo lo que necesite, a precios accesibles y cómodos, para eso necesitamos que el Gobierno Regional, DIRCETUR, y las demás entidades ligadas al turismo, promuevan inversiones de desarrollo turístico.
2. Gracias al potencial turístico que Iquitos posee, la demanda turística en la ruta aérea Panamá – Iquitos, ha ido en aumento poco a poco, ya sea haciendo promociones o publicidad en general, pero eso no es suficiente, la población y las empresas necesitan mejorar la conciencia turística, ya sea tratando bien al turista y manteniendo limpia la ciudad, para que eso sea bien visto y los turistas al regresar a su destino, hablen bien de Iquitos, y que nuestra mejor publicidad se transmita de boca a boca.
3. La apertura de la ruta aérea Panamá – Iquitos desde el 14 de julio del 2012 hasta la actualidad, nos pone ante los ojos del mundo nuevamente, después de casi 10 años, que se dejaron de realizar vuelos internacionales en nuestro aeropuerto, para que a nuestra ciudad ingresen más aerolíneas internacionales, se necesitaría que la Dirección de Aeronáutica Civil del MTC, suscriba nuevas firmas de memorándums de entendimiento, con las direcciones de transporte aéreo de los diferentes países, según la aerolínea, que estén interesados en cubrir rutas hacia y desde Iquitos.
4. Las desventajas que se dan al venir a Iquitos, son por temporadas y muy pocas veces, como es el caso del dengue o las inundaciones, al igual que las huelgas o paros, algunos de ellos lamentablemente son incontrolables, pero en el caso de las enfermedades tropicales y las huelgas, el principal responsable es el Gobierno Regional, que debe realizar acciones

preventivo – promocionales a fin de evitar epidemias y desastres naturales, en aras de proteger la integridad de los visitantes.

5. La demanda turística que va en aumento nos exige que contemos con profesionales preparados en turismo, capaces de afrontar la demanda y mejorar el servicio, para eso el Gobierno Regional, Gobiernos locales, empresas públicas y privadas, deben brindar charlas y capacitaciones gratuitas para los actuales y futuros profesionales.

CAPITULO VII:

7. BIBLIOGRAFÍA:

FUNDACIÓN WIKIMEDIA, INC. (20 de mayo de 2001). *es.wikipedia.org*.
Obtenido de *es.wikipedia.org*:
http://es.wikipedia.org/wiki/Atracci%C3%B3n_tur%C3%ADstica

AITECO CONSULTORES, SL. (5 de octubre de 1991). *www.aiteco.com*.
Obtenido de *www.aiteco.com*: <http://www.aiteco.com/que-es-la-calidad-de-servicio/>

ALAMO VASQUEZ, C. (1973). *GUIA TURISTICA DE LORETO*. IQUITOS:
Editoriales Unidas.

COPA AIRLINES S.A. (9 de abril de 2012). *www.copaair.com*. Obtenido de
www.copaair.com:
<https://www.copaair.com/sites/cc/es/noticias/pages/nuevo-destino-iqitos.aspx>

EQUIPO DE DEFINICIÓN ABC. (3 de enero de 2007). *www.definicionabc.com*.
Obtenido de *www.definicionabc.com*:
<http://www.definicionabc.com/general/aerolinea.php>

EQUITE, F. (10 de mayo de 2011). *www.buenastareas.com*. Obtenido de
www.buenastareas.com: <http://www.buenastareas.com/ensayos/Que-Es-Un-Boleto-Aereo/2131680.html>

FUNDACIÓN WIKIMEDIA, INC. (22 de marzo de 2014). *es.wikipedia.org*.
Obtenido de *es.wikipedia.org*:
http://es.wikipedia.org/wiki/Hacienda_p%C3%BAblica

FUNDACIÓN WIKIMEDIA, INC. (19 de Julio de 2014). *es.wikipedia.org*.
Obtenido de *es.wikipedia.org*: <http://es.wikipedia.org/wiki/Turista>

GITE TUR. (26 de octubre de 2009). *gitetur.wikispaces.com*. Obtenido de
gitetur.wikispaces.com:
<http://gitetur.wikispaces.com/La+Demanda+Tur%C3%ADstica>

LA REGIÓN. (13 de noviembre de 2012). *diariolaregion.com*. Obtenido de
diariolaregion.com: <http://diariolaregion.com/web/2012/11/13/la-rueda-de-la-fortuna-para-iqitos-claro-no-solo-iqitos/>

MONROY, P. (8 de enero de 1996). *biblioteca.duoc.cl*. Obtenido de
biblioteca.duoc.cl:

<http://biblioteca.duoc.cl/bdigital/aovalle/digital/publicaciones/turismo/conceptos/conceptos.html>

ORANGE ESPAGNE, S.A. (13 de diciembre de 1999). *Rincondelvago.com*.
Obtenido de <http://html.rincondelvago.com/demanda-turistica.html>

REDGIGA, S.L. . (8 de Octubre de 2010). *redgiga.com*. Obtenido de <http://diccionario.motorgiga.com/diccionario/carga-definicion-significado/gmx-niv15-con193420.htm>

RODRIGUEZ, M. L. (2013). *INDUSTRIA DEL TURISMO*. Chile: Millenium S.A.

SAMUELSON, P. (1979). *CURSO DE ECONOMIA MODERNA*. ESPAÑA: Biblioteca de Ciencias Sociales.

SCRIBD, Inc. (3 de diciembre de 2013). <http://es.scribd.com/>. Obtenido de <http://support.scribd.com/forums/33939/entries/25459>

SERRA, A. (2002). *MARKETING TURISTRICO*. ESPAÑA: Ediciones Pirámide.

STAR ALLIANCE TM. (10 de Febrero de 2005). *www.staralliance.com*. Obtenido de [www.staralliance.com: http://www.staralliance.com/es/about/airlines/copa_airlines/#](http://www.staralliance.com/es/about/airlines/copa_airlines/#)

THEMA EQUIPO EDITORIAL S.A. (2002). *DICCIONARIO ENCICLOPEDICO TUTOR*. Barcelona: 2000 SAN MARTIN Y DOMINGUEZ EDITORES S.C.

VALENCIA, J. (29 de Marzo de 2012). *www.boletin-turistico.com*. Obtenido de [www.boletin-turistico.com: http://www.boletin-turistico.com/diccionarioturismo/Diccionario-1/F/FLUJOS-TUR%C3%8DSTICOS-984/](http://www.boletin-turistico.com/diccionarioturismo/Diccionario-1/F/FLUJOS-TUR%C3%8DSTICOS-984/)

VILLENA, C. (9 de diciembre de 2012). <http://carlitosvillena.blogspot.com/>.
Obtenido de <http://carlitosvillena.blogspot.com/2012/12/reflexiones-sobre-copa-airlines-y-sus.html>

ANEXOS

ANEXO I: CUESTIONARIO PARA SER APLICADO A LAS EMPRESAS DEL SECTOR TURISMO QUE SE BENEFICIAN CON LA LLEGADA DE TURISTAS EN LA RUTA AÉREA PAY-IQT.

Presentación

Buenos días (tardes).

Me encuentro realizando una encuesta en varias empresas que trabajan en el sector turístico en la ciudad de Iquitos, con la finalidad de identificar algunas características de los servicios que brindan. Para lo cual le solicito su gentil colaboración. Le agradeceré contestar con sinceridad y veracidad a las preguntas que se le formulará a continuación.

Muchas Gracias

FECHA: CODIGO:

RAZÓN SOCIAL:

DIRECCIÓN:

NOMBRE DEL ENCUESTADOR:

INSTRUCCIÓN

Marcar con una (X) en el recuadro que considera conveniente o escribir la cantidad. Según sea el caso.

1. ¿Cómo describen la demanda turística en la ruta aérea Panamá - Iquitos?

- a. Bajo b. Muy bajo c. Regular d. Alto e. Muy alto

2. ¿Cómo considera que se está desarrollando la demanda turística?

- a. Bajo b. Muy bajo c. Regular d. Alto e. Muy alto

3. ¿Utilizan los medios de comunicación como: Internet, Tv, revistas, ¿para incentivar la demanda turística en la ruta Panamá - Iquitos?

- a. Nunca b. Casi Nunca c. A veces
d. Casi siempre e. Siempre

4. ¿Para incentivar la demanda en la ruta Panamá - Iquitos, realizan promociones?

- a. Nunca b. Casi Nunca c. A veces
d. Casi siempre e. Siempre

5. ¿La llegada de turistas en la ruta aérea Panamá - Iquitos, les genera ventajas?

- a. Nunca b. Casi Nunca c. A veces
d. Casi siempre e. Siempre

6. ¿Pueden captar más turistas que llegan de Panamá - Iquitos, gracias a nuestro potencial turístico?

- a. Nunca b. Casi Nunca c. A veces
d. Casi siempre e. Siempre

7. ¿Cuál es el índice de desventajas que les genera la ruta Panamá - Iquitos?

a. Bajo b. Muy bajo c. Regular d. Alto e. Muy alto

8. ¿Considera que los problemas sociales y enfermedades tropicales, nos afecta para ser tomados en cuando al momento de realizar un viaje a Iquitos?

a. Bajo b. Muy bajo c. Regular d. Alto e. Muy alto

9. ¿Están preparados para afrontar la demanda turística?

a. Bajo b. Muy bajo c. Regular d. Alto e. Muy alto

10. ¿Brindan capacitaciones a su personal para poder afrontar la demanda turística?

a. Nunca b. Casi Nunca c. A veces
d. Casi siempre e. Siempre

ANEXO II: PUBLICIDAD DE LA AEROLINEA COPA AIRLINES - IQUITOS

CopaAirlines
¡Reserve ya! copa.com 600800 Oficinas de Iquitos

A STAR ALLIANCE MEMBER



es posible

Aproveche las mejores ofertas viajando desde IQUITOS con Copa Airlines

Cancún Desde USD 475	Orlando Desde USD 602	Panamá Desde USD 412
Miami Desde USD 605	New York Desde USD 541	

Condiciones Generales:
 No aplica pre-compra. Promoción válida para viajar del 22 de noviembre al 31 de marzo 2015. Fecha de compra hasta el 04 de diciembre.
 Estadia mínima: 3 días / Estadia máxima: 60 días.
 Consultar restricciones de tarifas al momento de hacer la compra. Tarifas aplican según disponibilidad de espacios.
 Tarifas aplican descuentos para niños e infantes.
 Vuelos operados por Copa Airlines. Vuelos vía Panamá. Tarifas incluyen cargo de combustible. Tarifas incluyen impuestos.
 Tarifa ida y vuelta para volar en cabina económica. Tarifas se muestran en dólares americanos (USD) y no son reembolsables.
 Aplica penalidad por cambios. Promoción sujeta a cambios sin previo aviso. Copa Airlines se reserva el derecho de limitar la cantidad de espacios disponibles a estas tarifas. Tipo de cambio referencial al 21 de noviembre 2,90 soles peruanos. Valores sujetos a cambios sin previo aviso. Tarifa no aplica con otros descuentos o promociones. Tarifa aplica fee de emisión \$29.50 por compras en oficinas de ventas.

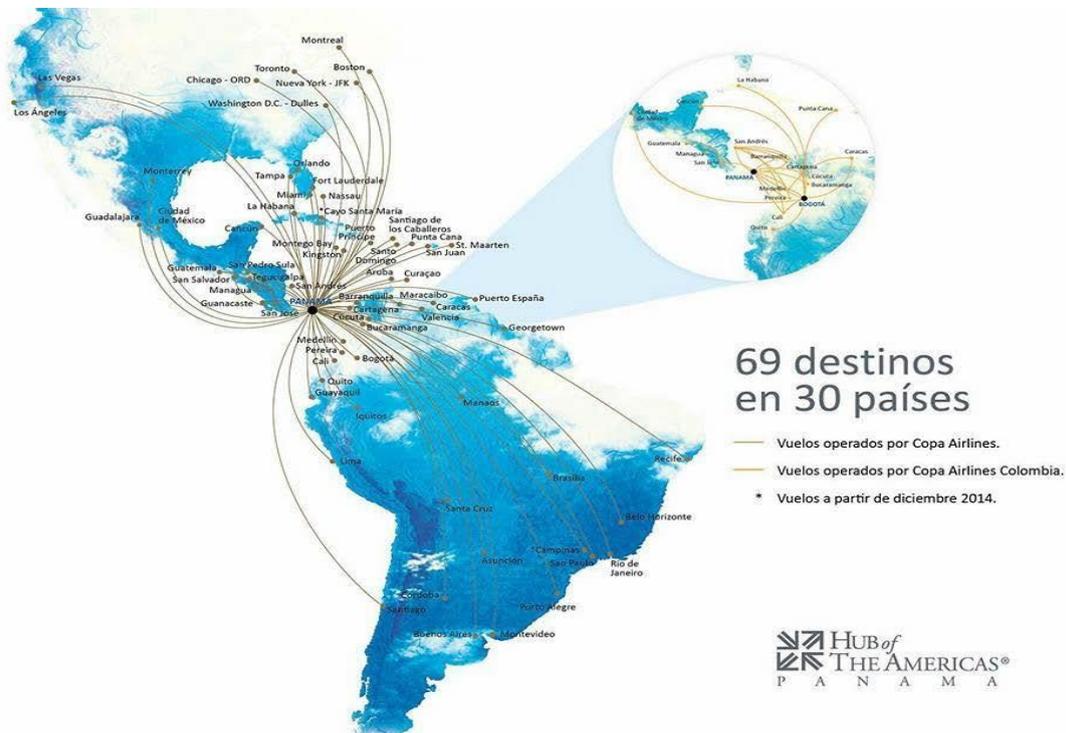
Conectados todo es posible



Elaboró: IGT-MCH



A STAR ALLIANCE MEMBER



ANEXO III: AVIONES DE COPA AIRLINES QUE ARRIBAN A LA CIUDAD DE IQUITOS



ANEXO IV: PERSONAL DE TRÁFICO ESTACIÓN IQUITOS –COPA AIRLINES



ANEXO V: PASAJEROS DE COPA AIRLINES EMBARCANDO Y DESEMBARCANDO DE Y HACIA PANAMÁ

