



UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ

FACULTAD DE NEGOCIOS

TESIS

“Estudio de la calidad de los servicios turísticos y buenas prácticas del turismo místico en los ecolodges de Tamshiyacu, 2018”

Autora:

Bach. Ruiz Panduro, Flavia Angeline

Asesora:

Lic. T y H. Magaly García Vílchez Mgr.

**Para optar el título profesional
de Licenciada en Turismo y Hotelería**

Iquitos – Perú

2018

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo:

A Dios, quien ha guiado mi vida y me ha dado fuerza, fortaleza, coraje y seguridad para seguir adelante cumpliendo cada meta propuesta, en mi vida personal y profesional.

Con mucho amor y cariño a mis padres Darlin Ruiz Silva y Judith Lorena Panduro Espinoza, y a mi hermana Alma Elian Ruiz Panduro; quienes son mi motor fundamental para seguir adelante con mis metas, que con sus esfuerzo, confianza, humildad, valentía y amor supieron apoyarme en cada paso de mi vida, dándome la oportunidad de conocerme a mí misma, estudiar una maravillosa carrera profesional, saber que con esfuerzo y dedicación todo se puede lograr, nada es imposible.

A mi abuelita Judith Silva Torín, quién no está junto a mí, pero sé que me cuida, bendice y siempre está en mi corazón. A mis abuelitos Jorge Panduro Grández y Zaira Espinoza De Jesús, quienes, con sus enseñanzas, consejos, compañía, apoyo y amor fomentaron en mí el deseo de superación y el anhelo de triunfo en la vida.

Bach. Flavia Angeline Ruiz Panduro

AGRADECIMIENTO

Agradecer a Dios infinitamente por darme salud, fortaleza, sabiduría y su bendición; y por haberme permitido culminar un peldaño más en mis metas.

A mis Padres, Darlin y Judith, y a mi hermana Alma por ser los mejores, por apoyarme en los momentos difíciles y felices, por darme su amor puro y sincero, dedicar su tiempo y esfuerzo para ser una mujer de bien, son el principal motivo para cumplir cada una de mis metas.

A la Universidad Científica del Perú, por darme la oportunidad de estudiar y ser una profesional en turismo y hotelería. En especial al señor decano de la facultad de negocios Mg. Jorge Pérez Santillán y a cada uno de los profesores que durante los años de estudio aportaron con una excelente enseñanza a mi formación profesional.

A mi Asesora Lic. T y H. Magaly García Vílchez Mgr., por la excelente orientación, dedicación y colaboración que me brindó en la elaboración de este proyecto.

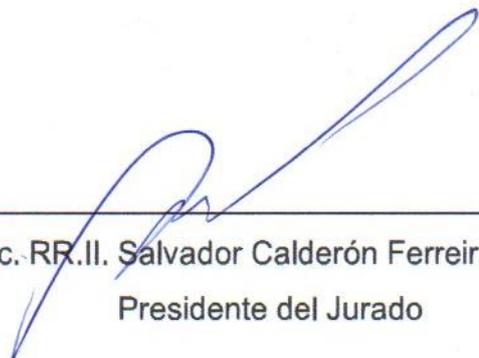
A mi amiga Janeth Layche Bardales, por brindarme su apoyo y permitir la realización de las encuestas en su centro de trabajo a los huéspedes que participaron con la presente tesis.

A Kevin Atkin Carbajal Rojas por todo el apoyo, amor, respeto y tiempo que me brinda a diario y ser parte importante en el logro de mis metas profesionales.

Bach. Flavia Angeline Ruiz Panduro

APROBACIÓN

Tesis sustentada en acto público el día 24 de Agosto del 2018.



Lic. RR.II. Salvador Calderón Ferreira Mgr.
Presidente del Jurado



Lic. T y H. Nathaly Maraza Torres
Miembro del Jurado



Lic. Est. Gilberto Fernández Arica Mgr.
Miembro del Jurado



Lic. T y H. Magaly García Vílchez Mgr.
Asesora de tesis



UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ - UCP

Registrado en el Asiento N° A00010 de la Partida N° 11000318, personas Jurídicas de Iquitos, Superintendencia de los Registros Públicos - SUNARP

FACULTAD DE NEGOCIOS

PROGRAMA ACADÉMICO: TURISMO Y HOTELERÍA

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Con Resolución Decanal N° 283-2018-UCP-FAC.NEGOCIOS del 31 de julio de 2018, la FACULTAD DE NEGOCIOS DE LA UNIVERSIDAD CIENTIFICA DEL PERÚ-UCP designa como Jurado Evaluador y Dictaminador de la Sustentación de Tesis a los señores:

- Lic. RR.II. Salvador Calderón Ferreira Mgr. **Presidente**
- Lic. T y H. Nathaly Maraza Torres **Miembro**
- Lic. Est. Gilberto Fernández Arica Mgr. **Miembro**

En la ciudad de Iquitos, siendo las 6 p.m. horas del día 24 de Agosto del 2018 en las instalaciones de la UNIVERSIDAD CIENTIFICA DEL PERÚ-UCP, se constituyó el Jurado para escuchar la sustentación y defensa de la Tesis: "ESTUDIO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS TURISTICOS Y BUENAS PRÁCTICAS DEL TURISMO MISTICO EN LOS ECOLOGES DE TAMSHIYACU 2018".

Presentado por la sustentante:

FLAVIA ANGELINE RUIZ PANDURO

Como requisito para optar el título profesional de Licenciado en Turismo y Hotelería.

Luego de escuchar la sustentación y formuladas las preguntadas las que fueron: Sustentadas satisfactoriamente

El jurado después de la deliberación en privado llego a la siguiente conclusión:
La sustentación es:

Aprobada por Unanimidad (17)

En fe de lo cual los miembros del jurado firman el acta.



Presidente



Miembro



Miembro

CALIFICACIÓN:	Aprobado (a) Excelencia	: 19-20
	Aprobado (a) Unanimidad	: 16-18
	Aprobado (a) Mayoría	: 13-15
	Desaprobado (a)	: 00-12

ÍNDICE DE CONTENIDO

	Página
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. El problema.....	1
1.1.1. Planteamiento del problema.....	1
1.1.2. Formulación del problema	5
1.2. Objetivos.....	5
1.2.1. Objetivo general.....	5
1.2.2. Objetivos específicos.....	5
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO – CONCEPTUAL.....	6
2.1. Antecedentes de investigaciones.....	6
2.2. Marco teórico.....	9
2.2.1. Calidad de los servicios turísticos.....	9
2.2.2. Buenas prácticas del turismo místico.....	10
2.3. Marco conceptual.....	14
2.3.1. Buenas prácticas.....	14
2.3.2. Calidad de los servicios turísticos.....	14
2.3.3. Percepción del turista.....	14
2.3.4. Satisfacción del turista.....	15
2.3.5. Calidad de los productos ofertados.....	15
2.3.6. Actividad turística.....	15
2.3.7. Accesibilidad del destino.....	17
CAPÍTULO III: MÉTODO.....	18
3.1. Hipótesis.....	18
3.1.1. Hipótesis general.....	18
3.1.2. Hipótesis específicas.....	18
3.1.3. Variables, indicadores e índices.....	19
3.2. Tipo de investigación.....	20
3.3. Población y muestra.....	20
3.3.1. Población.....	20

3.3.2. Muestra.....	21
3.4. Técnica.....	22
3.5. Instrumentos de recolección de datos.....	24
3.6. Ética.....	24
CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....	25
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	42
Conclusiones.....	43
Recomendaciones.....	44
Bibliografía.....	46
Webgrafía.....	48
Anexo 01: Encuestas para turistas nacionales.....	49
Anexo 02: Encuestas para turistas internacionales	51
Anexo 03: Matriz de consistencia.....	53
Anexo 04: Fotos de la encuesta realizada a los turistas en Tamshiyacu.....	54

ÍNDICE DE CUADROS

	Página
Cuadro N° 1 Arribo de turistas en el mundo, comparativos años: 2010, 2015 y 2016.....	2
Cuadro N° 02: Arribo de turistas internacionales al Perú, comparativos años 2015 y 2016.....	3
Cuadro N° 03: Actividades turísticas.....	16
Cuadro N° 04: Variables, indicadores e índices.....	19
Cuadro N° 05: Validez de constructo.....	23
Cuadro N° 06: Turistas encuestados en Tamshiyacu en el año 2018.....	25
Cuadro N° 07: Procedencia de turistas nacionales, que llegaron a Tamshiyacu en el año 2018	26
Cuadro N° 08: Procedencia de turistas extranjeros que llegaron en el año 2018 a Tamshiyacu	28
Cuadro N° 09: Edad de los encuestados.....	29
Cuadro N° 10: Motivo de viaje de los turistas encuestados.....	30
Cuadro N° 11: Nivel de satisfacción del turista.....	31
Cuadro N° 12: Calificación de las experiencias anteriores del turista.....	32
Cuadro N° 13: Contenido de la habitación y servicios complementarios.....	33
Cuadro N° 14: Calificación de los transportes turísticos.....	34
Cuadro N° 15: Seguridad del transporte fluvial de Iquitos a Tamshiyacu y viceversa.....	35
Cuadro N° 16: Costo de los paquetes turísticos para el turista.....	36
Cuadro N° 17: Paquetes innovadores y confiables.....	37
Cuadro N° 18: Expectativas del producto ofertado.....	38
Cuadro N° 19: Identificación del turista.....	39
Cuadro N° 20: Seguridad del turista en el ecolodge.....	40
Cuadro N° 21: Adecuada alimentación del turista.....	41

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Página
Gráfico N° 01: Turistas encuestados en Tamshiyacu en el año 2018.....	25
Gráfico N° 02: Procedencia de turistas nacionales que llegaron a Tamshiyacu en el año 2018.....	27
Gráfico N° 03: Procedencia de turistas extranjeros	28
Gráfico N° 04: Edad de los encuestados.....	29
Gráfico N° 05: Motivo de viaje de los turistas encuestados.....	30
Gráfico N° 06: Nivel de satisfacción del turista.....	31
Gráfico N° 07: Calificación de las experiencias anteriores del en ecolodges visitados.....	32
Gráfico N° 08: Contenido de la habitación y servicios complementarios.....	33
Gráfico N° 09: Calificación de los transportes turísticos.....	34
Gráfico N° 10: Seguridad de los transportes fluviales.....	35
Gráfico N° 11: Costo de los paquetes turísticos.....	36
Gráfico N° 12: Paquetes innovadores y confiables.....	37
Gráfico N° 13: Expectativas del producto ofertado.....	38
Gráfico N° 14: Identificación del turista.....	39
Gráfico N° 15: Seguridad del turista en el ecolodge.....	40
Gráfico N° 16: Adecuada alimentación del turista.....	41

ÍNDICE DE FIGURAS

	Página
Figura N° 01: Localización de la zona de estudio - Tamshiyacu.....	4

RESUMEN

En la región Loreto, el turismo se ha convertido en una de las fuentes de ingresos económicos no solo para los empresarios que invierten en este sector sino también para la población que habita donde se desarrolla o existe algún establecimiento turístico. En ese sentido, una de las principales preocupaciones en el sector turismo a nivel mundial es la búsqueda constante de la competitividad de los destinos turísticos en base a la mejora continua de la calidad de los servicios y productos turísticos que se ofertan en dichos destinos.

La investigación "Estudio de la calidad de los servicios turísticos y buenas prácticas del turismo místico en los ecolodges de Tamshiyacu, 2018", es una investigación de tipo descriptiva porque permitió dar respuestas objetivas planteadas en la presente tesis. El objetivo principal ha sido determinar el comportamiento de la calidad de los servicios turísticos y buenas prácticas del turismo místico en los ecolodges de Tamshiyacu, 2018.

La técnica utilizada fue la encuesta, que permitió realizar un contacto directo con los turistas nacionales y extranjeros para saber la opinión que tienen referente a los servicios turísticos de los ecolodges que se brindan en Tamshiyacu.

Para hacer posible el desarrollo de mi investigación, se tomó como objeto de estudio los ecolodges (06) de la ciudad Tamshiyacu, dedicados al servicio del turismo místico con Ayahuasca como planta emblemática. Cada uno de ellos tiene una infraestructura diferente, pero brindan similares servicios durante las ceremonias.

Finalmente, el trabajo de investigación realizado reconoce que la calidad de los servicios turísticos y buenas prácticas del turismo místico es una de las formas de desarrollo que mantiene la integridad ambiental, social y económica; realizándose de una manera planificada y basada en la participación de la población local; logrando el beneficio de la empresa y de la comunidad, siendo un componente importante la calidad de los servicios que se brindan a los turistas en Tamshiyacu.

Palabras claves: calidad de los servicios turísticos, buenas prácticas y turismo místico.

ABSTRACT

In the region Loreto, the tourism has turned into one of the sources of economic income not only for the entrepreneurs who invest in this one sector but also for the population who lives where some tourist establishment develops or exists.

In this sense, one of the main concerns in the tourism sector worldwide is the constant search of the competitiveness of the tourist destinations based on the constant improvement of the quality of the services and tourist products that are offered in the above-mentioned destinations.

The investigation "Study of the quality of the tourist services and good practices of the mystical tourism in Tamshiyacu's ecolodges, 2018"; is a descriptive research because it allowed to give objective answers raised in the present thesis.

The principal aim has been to determine the behavior of the quality of the tourist services and good practices of the mystical tourism in Tamshiyacu's ecolodges, 2018.

The technique used was the survey, which allowed to realize a direct contact with the national and foreign tourists to know the opinion that they have relating to the tourist services of the ecolodges that are offered in Tamshiyacu.

To make possible the development of my investigation was taken as an object of study the ecolodges (06) of the city Tamshiyacu dedicated to the service of the mystical tourism with Ayahuasca as emblematic plant. Each of them has a different infrastructure but they provide similar services during the ceremonies.

Finally, the research work carried out recognizes that the quality of the tourist services and good practices of the mystic tourism, it is one of the forms of development that supports the environmental, social and economic integrity; Being carried out in a planned manner and based on the participation of the local population; achieving the benefit of the company and of the community, being an important component the quality of the services provided to tourists in Tamshiyacu.

Keywords: quality of tourism services, good practices and mystical tourism.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN.

1.1. El problema.

1.1.1. Planteamiento del problema.

En los últimos años, el turista ha empezado a ser partícipe de diversas actividades relacionadas al turismo (cultural, ecológico, de aventura, entre otros); logrando así el interés por experimentar y satisfacer sus ansias de vivir aventuras nuevas a lo largo de su viaje. Para eso se creó una nueva alternativa en este sector teniendo como nombre: turismo místico, que últimamente ha incrementado su demanda, ya que agrega un componente espiritual que permite al turista idealizar y soñar con otros mundos ocultos.

En cuanto a todo lo descrito en el rubro del turismo; la calidad de los servicios y buenas prácticas, son el pilar fundamental para el desarrollo de una buena demanda turística logrando como ventaja competitiva en ofrecer productos y/o servicios que satisfagan las necesidades del cliente. En la actualidad las empresas que trabajan en el sector de turismo presentan un deficiente servicio en cuanto a la infraestructura de las buenas prácticas relacionado con este sector.

El crecimiento de la actividad turística no solamente ha incrementado los arribos, viajes y flujos económicos por concepto de servicios turísticos. También, los abusos a los turistas y el incumplimiento en los servicios ofrecidos; haciendo vulnerable la imagen de una región y en últimas del país, por la calidad de los servicios brindados. Debido a esto, la calidad constituye un pilar fundamental en los sectores productivos y de servicios en una época enmarcada por la globalización y la competitividad.

Cuadro N°1: Arribo de turistas en el mundo, comparativos años: 2010, 2015 y 2016.

(Millones de personas).

	Año		
	2010	2015	2016
Personas	953	1,189	1,235
Índice 2010 = 100	100.0	124.8	129.6
Promedio anual	0%	24,8%	29,6%

Fuente: UNWTO World Tourism Barometer, 2017 edition.

Elaboración: Propia

En el cuadro N° 01, se puede observar que durante el periodo 2010, 2015 y 2016, los arribos de turistas en el mundo experimentan un aumento positivo.

En el Perú, el turismo se ha convertido en una de las industrias que contribuye al crecimiento y desarrollo de la economía del país, constituyéndose como uno de los factores trascendentales en la lucha contra la pobreza. Tiene carácter transversal porque está conformado por diversas actividades económicas que producen y proveen diversos bienes y servicios a los visitantes.

Cuadro N° 02: Arribo de turistas internacionales al Perú, comparativos años 2015 y 2016.

(Millones de personas).

	Año	
	2015	2016
Personas	2 885 073	3 110 020
Índice 2015 = 100	100,0	107,8
Promedio anual	0%	7,8%

Fuente: Arribo de turistas internacionales7 – MINCETUR, 2016.

Elaboración: Propia

En el cuadro N° 02, se puede observar que durante el periodo 2015 y 2016, los arribos de turistas internaciones al Perú, experimenta con un aumento positivo; según el cuadro estadístico fue durante el año 2017.

Éste resultado muestra lo atractivo que es el Perú y la cantidad de llegadas de turistas internaciones que tuvo el año 2016.

La ciudad de Iquitos es una de las urbes de mayor tamaño que se encuentran en la zona selvática del Perú. Está ubicado en la provincia de Maynas, en el departamento de Loreto. Esta región cruza el río más caudaloso y largo del mundo, el Amazonas. Es el corazón de la selva peruana, donde el turista podrá asombrarse por sus paisajes maravillosos que tiene una variedad de fauna y flora, contemplar sus hermosas playas, disfrutar de sus comidas exóticas y dialogar con los pobladores. Una de las formas de llegar a esta encantadora ciudad es través de vía aérea, el viaje demora una hora y media aproximadamente desde Lima; y vía fluvial desde Pucallpa y Yurimaguas – Tarapoto, recuerda que la mejor época del año es entre mayo y octubre.

La localización del estudio corresponde a la localidad de Tamshiyacu, capital del distrito de Fernando Loes, provincia de Maynas, región Loreto. A partir de la ciudad de Iquitos, el acceso al área es posible solamente por vía fluvial. No existe ningún aeropuerto al interior del área, ni es posible el acceso por vía terrestre, debido a la geografía de la región. Tamshiyacu cuenta en la actualidad con 127 caseríos, con una población de 10 mil habitantes

aproximadamente, siendo uno de los pueblos con mayor población, ubicada en el distrito de Fernando Lores, cerca de Iquitos, a la margen derecha del río Amazonas aproximadamente a una hora de viaje en bote fuera de borda, es conocida como la zona productora de piña (ananas comosus), umarí (poraqueiba serícea) y castaña (bertholletia excelsa).

En el distrito de Fernando Lores, existen diversos tipos de turismo que son una fuente de ingresos tanto para las empresas y la población, que se benefician directamente por la prestación de los servicios turísticos.

Figura N° 01: Localización de la zona de estudio – Tamshiyacu, capital del distrito de Fernando Lores, provincia de Maynas región Loreto, 2018.



Fuente: <http://refugiotamshiyacu.blogspot.com/p/tamshiyacu.html>

1.1.2. Formulación del problema.

El problema general identificado es el siguiente:

¿Cuál es el comportamiento de la calidad de los servicios turísticos y buenas prácticas del turismo místico en los ecolodges de Tamshiyacu, 2018?

Los problemas específicos son los siguientes:

¿Cuál es la percepción que tienen los turistas sobre la calidad de los servicios turísticos ofertados en los ecolodges de Tamshiyacu, 2018?

¿Existen buenas prácticas relacionadas con el turismo místico en los ecolodges de Tamshiyacu, 2018?

1.2. Objetivos de la investigación.

1.2.1. Objetivo general.

Determinar el comportamiento de la calidad de los servicios turísticos y buenas prácticas del turismo místico en los ecolodges de Tamshiyacu, 2018.

1.2.2. Objetivos específicos.

- a. Describir la percepción que tienen los turistas sobre la calidad de los servicios turísticos ofertados en los ecolodges de Tamshiyacu, 2018.
- b. Describir las buenas prácticas relacionadas con el turismo místico en los ecolodges de Tamshiyacu, 2018.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO – CONCEPTUAL.

2.1. Antecedentes de investigaciones.

Burgos (2017), en su tesis *Servicios turísticos y su incidencia en la satisfacción del turista que visita el recinto en el Puerto el Morro como provincia de Guayas 2017*, tiene como objetivo principal determinar la incidencia que tienen los servicios turísticos sobre la satisfacción del turista que visita Puerto el Morro.

Su metodología de investigación fue correlacional, se aplicó encuestas y entrevistas. Su población de estudio lo conforman los turistas que visitaron el refugio de vida silvestre manglares El Morro, los mismos que percibieron y/o consumieron los servicios turísticos, siendo estos los que pueden valorar de manera positiva o negativa los servicios turísticos, asimismo se ha considerado a los servidores turísticos que desarrollan su actividad en la localidad en constante interacción con el turista y a varias autoridades locales que están a cargo de las actividades turísticas, teniendo como muestra un total de 408 encuestados (384 visitantes, 20 servidores turísticos y 04 autoridades locales).

Concluye que, dentro de los principales resultados encontrados se destaca que los turistas le dan una calificación “buena” a los servicios y que entre los principales factores que inciden en la satisfacción están: el precio, la autenticidad y calidad, en especial en el servicio de alimentos y bebidas.

Figueroa (2016), en su tesis *Nivel de demanda de turismo místico y calidad de servicios en Hampina Wasis de la comunidad campesina de Ancaschacca distrito de Santiago, Cusco 2016*, tiene como objetivo el estudio sobre el potencial que tiene la comunidad campesina de Ancaschacca a razón de implementar el turismo místico como un producto diversificado y pueda tener opciones mayores de crecimiento socioeconómico y cultural.

Su metodología de investigación es científica y mixta, ya que se ha aplicado distintas técnicas para llegar a los resultados finales, para lo cual se realizó una entrevista al guía espiritual, Focus Group a la población y encuestas a los turistas que arriban a los Hampina Wasis. Su población de estudio lo conforman turistas que tienen interés por vivir una experiencia de turismo místico

en la comunidad campesina de Ancaschacca del distrito de Santiago, provincia de Cusco. Por las observaciones directas realizadas en el año 2015, se estima en un promedio de 40 turistas por mes. Para la determinación de la muestra no probabilística se ha decidido una muestra pequeña de 40 turistas para ser encuestados.

Concluye que, el 75% de turistas demanda el turismo místico en la comunidad campesina de Ancaschacca por su entorno ecológico y por recomendación de amigos.

Finalmente, esta comunidad ha demostrado las características con las que cuenta en este tema para implementar la práctica y poder posicionarse como atractivo turístico potencial, existen en la zona de estudio personas entendidas en la comprensión de la cosmovisión y religión andina que de manera muy reservada trabajan y no les gusta figurar en ningún tipo de documento.

Rivasplata y Romero (2015), en su tesis *Práctica del ritual del turismo místico en las provincias de Ascope y Trujillo en la región La Libertad*, tienen como objetivo investigar y analizar la práctica del ritual del turismo místico en la región La Libertad, y como es que la herencia transmitida a los chamanes aún prevalece. Asimismo, identificaron si con el paso del tiempo han ocurrido alteraciones frente al desarrollo del ritual.

Su metodología de investigación es de tipo no experimental, de carácter transversal. Su población lo conforman chamanes que se obtuvo de un listado brindado por la corporación turística INTI, en la cual se encontraron un total de 10 chamanes provenientes de las provincias de Ascope y Trujillo; teniendo como muestra 07 chamanes, los que estuvieron predispuestos a colaborar con la presente investigación, los cuales fueron: Ombayec, Jonathan Guarnís y Carlos López (de la provincia de Ascope) y, Omar Ñique, Nilo Plasencia, Jack de la Cruz y el hermano Marcial (de la provincia de Trujillo). Se seleccionaron dichos chamanes por ser considerados por las investigadoras los que se enfocan al servicio de turismo místico.

Concluyen que, hoy en día algunos chamanes han adoptado nuevas técnicas dentro de sus rituales y cómo es que funcionan dichos conocimientos con los ya adquiridos anteriormente por sus ancestros.

Finalmente, identificaron algunos practicantes de turismo místico confiables por medio de visitas y entrevistas. Los cuales permitieron elaborar la presente investigación, así como también conocer las corporaciones existentes dentro de este rubro que vienen promoviendo el turismo místico en la región La Libertad, y así fomentar e incrementar dicho turismo en las provincias trabajadas.

2.2. Marco teórico.

A continuación, se presentan las teorías que respaldan el trabajo de investigación sobre calidad de los servicios turísticos y buenas prácticas del turismo místico.

2.2.1. Calidad de los servicios turísticos.

MINCETUR (2008), en su documento *Plan nacional de calidad turística del Perú - CALTUR*, busca posicionarse como un referente de calidad de servicios y diferenciación en la provisión de turistas satisfechos. La implementación del CALTUR brinda una herramienta vital para el desarrollo del Plan Estratégico Nacional de Turismo (PENTUR), ya que constituye una filosofía de ser y sentir al momento de implementar las estrategias de desarrollo turístico en el Perú. Por ello, la participación de los actores relevantes del sector ha sido prioritaria en cada momento de la elaboración de este plan.

Conceptualmente, el CALTUR es un plan inspirado en la noción de que un producto turístico de calidad debe combinar atractivos, servicios y facilidades de una manera tal que motive la decisión de viaje de los turistas y repetición de este (dimensión de oferta), pero de igual importancia debe preocuparse por entender las necesidades y aspiraciones del cliente para alcanzar su satisfacción (dimensión de demanda).

Finalmente, se ha diseñado este plan entendiendo que el Perú tiene la potencialidad y condiciones para generar “productos segmento” que lo lleve a una mejor posición en el escenario internacional del turismo. Al alcanzar una calidad a todo nivel en las distintas dimensiones de su sector turístico, el Perú contará con un elemento de diferenciación con respecto de sus competidores. Si esa diferenciación se entiende dinámica, entonces la calidad en turismo es un elemento clave de competitividad del Perú como destino turístico.

2.2.2. Buenas prácticas del turismo místico.

PROMPERU (2006), en su *Manual de buenas prácticas para turismo sostenible*, tiene por finalidad ser una herramienta metodológica que acompañe al guía, tour operador, hotelero, transportista y autoridad local en el camino hacia una operación sostenible. Las buenas prácticas en turismo místico sirven para adoptarlas y facilitar su uso. Los expertos en turismo están de acuerdo que la sostenibilidad forma parte de esto ya que es un activo de empresas exitosas en un mercado cada vez más grande, rico y exigente. Este mercado está constituido por personas que desean interactuar con otras culturas prevaleciendo el respeto y equidad, en espacios geográficos donde la naturaleza armoniza con el legado que las culturas milenarias dejaron a la humanidad. El Perú tiene sobradas fortalezas y oportunidades para liderar este mercado.

A través de la implementación del manual de buenas prácticas para turismo sostenible, se busca:

- Ahorrar, al controlar el consumo de recursos y efectivizar los procesos productivos.
- Mejorar la imagen de la empresa, gracias al respeto por el ambiente y la sociedad.
- Acceder a nuevos mercados, más exigentes y especializados.
- Mejorar la competitividad, por la diferenciación de un negocio limpio y sustentable.
- Proteger el ambiente, para mantener el bienestar de la vida en nuestro planeta.
- Mejorar las relaciones con las comunidades locales.

MINCETUR (2010), en su *Guía introductoria de buenas prácticas ambientales para el sector turismo*, se definen como un conjunto de pautas y recomendaciones que contribuyen a una mejor calidad de vida en el entorno; aplicadas, principalmente, a través de medidas preventivas que eviten riesgos ambientales asociados a cualquier acción realizada, así como por la ejecución repetida de experiencias positivas que reducen el impacto ambiental de las actividades cotidianas. Su implementación permitirá al país encaminarse hacia

el turismo sostenible, de manera que esta actividad se desarrolle responsablemente y contribuya a la conservación de recursos turísticos (naturales y culturales) en el mediano y largo plazo, pues son los elementos clave para la selección del destino y que garantizan su sostenibilidad en el tiempo.

Finalmente, la relación entre el turismo y el ambiente es importante, entre otras razones, porque el desarrollo y permanencia de un destino turístico determinado, depende de la preservación del ambiente.

Colonia (2008), en su documento *Turismo místico y esotérico*, indica que la diversidad de costumbres en nuestras regiones es rica en culturas y creencias. Existen lugares muy concurridos por los turistas que gustan de experimentar nuevas experiencias, viajes de ayahuasca y práctica de ritos culturales del tiempo de los incas. El "turismo místico" o "espiritual", es el que se basa en el desarrollo de la persona utilizando, generalmente, los conocimientos ancestrales y elementos naturales.

Indica que, siempre la sabiduría de las Machi, chamanes, sanadores y otros tipos de "médicos brujos", han sanado enfermedades sólo utilizando la naturaleza y su energía. Hay algunos casos que se han demostrado científicamente y otros quedan en el anonimato, puesto que fue un fracaso. Estos tipos de curanderos lo hacían sin fines de lucro.

Asimismo, señala que vienen utilizando la misma mística y conocimientos de la madre tierra, algunos grupos de personas han formado campamentos o lugares turísticos que reúnen distintas técnicas de sanación, ya sean enfermedades o superación personal. Junto con esto, también ofrecen algunos pasatiempos como rafting, cabalgatas o escaladas, dependiendo del lugar geográfico.

Agrega que, si a lo mejor tienes algún tipo de mal que científicamente no has logrado solucionar, algunos creen que en estos campamentos o cofradías podrás encontrar la cura definitiva. Estos lugares, además de ser turismo místico, tienen mucha relación con la ecología, ya que la base de todo es la naturaleza y rechazar toda la destrucción que ha logrado el hombre. Este centro es muy atractivo, basta con tener el referente que está dentro de una

reserva, lo que implica una abundante naturaleza y contacto con la fauna del lugar, entre otras cosas.

Finalmente indica que, el objetivo de este centro es entregar servicios sociales a través del rescate, conservación, investigación, valoración y difusión de la cultura amazónica, ciencia de la medicina y tratamiento natural, el cual es un legado de sus ancestros.

Figuroa (2016), en su tesis *Nivel de demanda de turismo místico y calidad de servicios en Hampina Wasis de la comunidad campesina de Ancaschacca distrito de Santiago, Cusco 2016*, en la década de los setenta; se dio la publicación del libro “El retorno de los brujos” de los franceses Jacques Bergier y Louis Pawels, dentro del cual encontramos información acerca de los enigmas de Machu Picchu, Tiahuanaco, pampas de Nazca y la meseta de Marcahuasi. En el año de 1961, se publica el libro “El secreto de los andes” de Brother Phillip acerca del monasterio que estaba ubicado al lado de lago Titicaca. Esta información sirvió de mucho a los propagandistas del turismo místico, los cuales obtuvieron muchas revelaciones de esta actividad. La ciudad de Cusco en 1974 fue receptor de un grupo llamado “Gran fraternidad universal”, los que realizaron una caminata de peregrinación, ya que antiguas enseñanzas decían que el Cusco sería para esta época un país de alto geo – magnetismo.

Agrega que, el Perú fue reconocido mundialmente como centro geomagnético en las celebraciones del año geofísico internacional en 1950. Después que el Cusco sea receptor de este grupo en Perú, varias agencias de viajes comenzaron a solicitar los servicios de conocidos espiritistas, ufólogos y ocultistas como intérpretes del turismo místico, lo que se convirtió en un nuevo beneficio turístico porque aportaba grandes ingresos económicos. Es así como apareció una nueva cosecha de representantes místicos, los cuales estaban anticipadamente plenos de información de curanderismo, telepatía, onnis, chamanismo andino; estos eran viajeros persistentes sobre todo a los EE. UU. y Europa, donde se lucían como sacerdotes quechuas e incas y de descendientes directos, paqos, etc.

Adicionalmente, afirma que los representantes del turismo místico brindaban servicios de acuerdo con las solicitudes de los turistas, juntando a

campesinos quienes son entrenados e instruidos para que se rodeen de toda esta parafernalia andina, para así lograr la autenticidad y la admiración de los turistas, ya que debemos tener en cuenta que en Cusco y en los distritos de San Jerónimo, Saylla, Oropesa (Huasao) albergan alrededor de 3,200 curanderos aproximadamente.

Finalmente señala que, en EE. UU., Europa y actualmente en el Perú se instituyen ciertas agencias turísticas que ofrecen al turista chamanes que les harán vivir experiencias espirituales o acercamiento a los antiguos principios y lugares sagrados de la espiritualidad andina. Se ha revelado que ciertas zonas, ciudades o todo el país sería el centro magnético del planeta. Denominando así a nuestra ciudad “La gran ciudad sagrada”, por su gran significancia toponímica ya que es denominada ombligo del mundo.

2.3. Marco conceptual.

2.3.1. Buenas prácticas.

UNESCO (2003), ha especificado cuáles son los atributos del concepto y los rasgos que lo caracterizan. En términos generales, una buena práctica ha de ser:

- Innovadora, desarrollo soluciones nuevas o creativas.
- Efectiva, demuestra un impacto positivo y tangible sobre la mejora.
- Sostenible, por sus exigencias sociales, económicas y medioambientales pueden mantenerse en el tiempo y producir efectos duraderos.
- Replicable, sirve como modelo para desarrollar políticas, iniciativas y actuaciones en otros lugares.

2.3.2. Calidad de los servicios turísticos.

ROMANI (2017), señala que, calidad es un término que se menciona con mucha frecuencia pero que posee distintas maneras de conceptualizarlo. Un plan de calidad plantea prácticas exitosas relacionadas a la calidad, los recursos y la secuencia de actividades para elaborar un producto o brindar un servicio en particular.

2.3.3. Percepción del turista.

CRISTALE (2009), sostiene que la percepción es la única que vale a la hora de premiar o castigar a un destino o empresa. En el negocio del turismo, donde se venden ilusiones y experiencias, y el cual se basa en la hospitalidad; no se toleran las faltas de consideración que se cometen, ya sea por desconocimiento o por codicia. Es útil recordar que "el cliente molesto no se queja, simplemente se va y no vuelve", capacitación, concientización y planificación son las claves para conseguir los objetivos, mantenerse competitivos y lograr la sustentabilidad del negocio. Hoy en día existen muchas

opciones para el turista, que es quien elige, por lo que tendrán más ventaja los destinos y las empresas que agreguen valor adicional para el visitante. Por lo tanto, cada destino se responsabiliza de cada viajero en primera instancia, y del conjunto de la zona a visitar en segunda, velar por la profesionalización del sector y la competitividad de los lugares turísticos.

2.3.4. Satisfacción del turista.

GUERRA (2015), manifiesta que es la evaluación realizada por el cliente respecto de un producto o servicio, en términos de si éste respondió a sus necesidades y expectativas.

2.3.5. Calidad de los productos ofertados.

ROCHA (2017), determina que, no se refiere únicamente a su duración, también al precio, presentación, composición de las materias primas y proceso de fabricación. Las materias primas con que se elaboran y fabrican los bienes o productos, deben ser de alta calidad, obedecer a mezclas adecuadas y por ningún motivo hacer combinaciones que atenten contra la salud del usuario, duración y uso. Debe aparecer en un lugar destacado de la presentación del producto, mezclas con las debidas indicaciones sobre sus porcentajes y el daño que puede causar su mal uso.

2.3.6. Actividad turística.

MEF (2011), sostiene que, es el acto que realiza el visitante para que se materialice el turismo. Son el objetivo de su viaje y la razón por la cual requiere que le sean proporcionados los servicios turísticos.

Cuadro N° 03: Actividades turísticas.

Actividades turísticas		
Caminata / trekking	Pesca deportiva	Visitar comunidades nativas / rurales
Campamento / camping	Remo	Paseos en yate, bote, lancha o canoa
Escalada de roca	Snowboard	Navegación de cruceros
Escalada en hielo	Vela – windsurf	Paseos en pedalones
Sky sobre hielo	Sufr / tabla hawaiana	Paseos en caballo
Sky acuático	Canoping	Participación de fiestas religiosas
Espeleismo / descenso de cavernas	Paracaidismo	Fotografía profesional
Sandboard	Ala delta / parapente	Estudios e investigación
Motocross	Sobrevuelo en aeronave	Participación de eventos
Pesca de altura	Degustación de platos típicos	Observación de la naturaleza
Pesca submarina	Rituales místicos / chamanismo	Observación de flora / fauna
Buceo / scubadiving	Muestras de danzas y bailes típicos	Observación de aves
Canotaje / rafting	Visitar sitios arqueológicos	Observación de paisaje
Ciclismo de montaña / biking	Compra de artesanías	Observación de estrellas
Kayac	Visitar iglesias / conventos	Otro..
Motonáutica	Visitar museos	
Natación	Visitar inmuebles históricos	

Fuente: MINCETUR – DNDT, 2011.

Elaboración: Propia.

2.3.7. Accesibilidad del destino.

EUCAN (2003), define que, es el conjunto de criterios que permite en cualquier entorno, producto o servicio sea respetuoso con la diversidad humana, seguro, saludable, funcional, comprensible y estético.

Este concepto, se basa en los principios de diseño universal aplicables a edificios, infraestructuras y productos de la construcción y del equipamiento, con el objetivo de que un entorno sea "cómodo, seguro y del que pueda disfrutar todo el mundo, incluidas las personas con discapacidad", rechazando la división de la población en personas capacitadas y discapacitadas. Es una característica básica del entorno construido. Es la condición que posibilita el llegar, entrar, sentir y utilizar las casas, las tiendas, los teatros, los parques y los lugares de trabajo. La accesibilidad permite a las personas participar en las actividades sociales y económicas para las que se ha concebido el entorno construido.

CAPÍTULO III: MÉTODO.

3.1. Hipótesis.

3.1.1. Hipótesis general.

Existe alta relación entre la calidad de los servicios turísticos y buenas prácticas del turismo místico en los ecolodges de Tamshiyacu, 2018.

3.1.2. Hipótesis específicas.

Se observa alta percepción que tienen los turistas sobre la calidad de los servicios turísticos ofertados en los ecolodges de Tamshiyacu, 2018.

Se observa sí existen buenas prácticas del turismo místico en los ecolodges de Tamshiyacu, 2018.

3.1.3. Variables, indicadores e índices.

Cuadro N° 04: Variables, indicadores e índices.

Variables de estudio	Indicadores	Índices
Evaluación de la calidad de los servicios turísticos.	1. Percepción del turista.	1.1 Motivo de viaje. 1.2 Nivel de satisfacción de los turistas sobre el ecolodge visitado. 1.3 Experiencias anteriores en ecolodges visitados. 1.4 Contenido de la habitación y servicios complementarios.
	2. Accesibilidad del destino.	2.1 Transporte turístico. 2.2 Seguridad del transporte.
	3. Calidad de los productos ofertados	3.1 Costo de los paquetes turísticos. 3.2 Paquetes innovadores y confiables. 3.3 Expectativas del producto ofertado.
Buenas prácticas.	4. Procesos operativos.	4.1 Recepción del turista. 4.2 Seguridad del turista en el ecolodge. 4.3 Adecuada alimentación.

Fuente y elaboración: Propia, anexo 03, matriz de consistencia de la presente tesis.

3.2. Tipo de investigación.

La presente investigación es de tipo descriptiva, porque permitió evaluar la calidad de los servicios turísticos y buenas prácticas del turismo místico en los ecolodges de Tamshiyacu, 2018. Se empleó este tipo y nivel de investigación para dar respuestas objetivas planteadas en la presente tesis.

3.3. Población y muestra.

3.3.1. Población.

La población se conformó por 7,200 turistas nacionales y extranjeros que visitaron la localidad de Tamshiyacu en el año 2017.

Criterios de inclusión.

Para personas u acompañantes mayores de 18 años, que puedan dar una opinión más certera a las preguntas.

Criterios de exclusión.

Fueron excluidos todas aquellas personas u acompañantes menos de 18 años.

Se excluyen personas en estado de alcohol notorio.

Fueron excluidos los turistas nacionales y extranjeros que no desearon participar en el estudio de investigación.

3.3.2. Muestra.

La muestra se conformó por 364 turistas, de los cuales fueron 182 turistas nacionales y 182 turistas extranjeros.

$$n = \frac{z^2 * p * q * N}{e^2(N-1) + (Z^2 p * q)}$$

En donde:

n: Muestra.

N: Población – N° completo de individuos.

Z: Nivel de confianza al 95% - Puntuación Z.

p: Probabilidad a favor.

q: Probabilidad en contra.

e: Error muestral o margen de error al 5%.

$$n = \frac{z^2 * p * q * N}{e^2(N-1) + (Z^2 p * q)}$$

$$n = \frac{(1,96)^2 * 0,5 * 0,5 * 7200}{(0,05)^2 * (7200-1) + ((1,96)^2 * 0,5 * 0,5)}$$

$$n = \frac{6914,88}{17,9975 + 0,9604}$$

$$n = \frac{6914,88}{18,9579}$$

$$n = 364,75$$

Muestra:

n =	364
-----	-----

3.4. Técnica.

La técnica que se empleó fue la encuesta, que nos permitió recopilar información por medio de un cuestionario, los datos se obtuvieron a partir de la realización de un conjunto de preguntas dirigidas a nuestra muestra representativa con el fin de conocer opiniones de turistas nacionales y extranjeros sobre la calidad de los servicios turísticos y buenas prácticas en los ecolodges de Tamshiyacu.

Cuadro N° 05: Validez de constructo:

Indicadores	Índices	Preguntas
1. Percepción del turista.	1.1. Motivo de viaje. 1.2. Nivel de satisfacción de los turistas sobre el ecolodge visitado. 1.3. Experiencias anteriores en ecolodges visitados. 1.4. Contenido de la habitación y servicios complementarios.	4. ¿Cuál es el motivo de su viaje a los ecolodges de Tamshiyacu? 5. ¿Qué nivel de satisfacción tiene usted del ecolodge visitado? 6. ¿Cómo califica las experiencias anteriores en ecolodges visitados? 7. ¿Cumplió con lo ofertado el contenido de la habitación y servicios complementarios?
2. Accesibilidad del destino.	2.1. Transporte turístico. 2.2. Seguridad del transporte.	8. ¿Cómo califica los transportes turísticos hacia la ciudad de Tamshiyacu? 9. ¿Siente usted que le brindan seguridad los transportes fluviales de Iquitos la ciudad de Tamshiyacu y viceversa?
3. Calidad de los productos ofertados.	3.1. Costo de los paquetes turísticos. 3.2. Paquetes innovadores y confiables. 3.3. Expectativas del producto ofertado.	10. ¿Cree usted que el costo de los paquetes turísticos es accesible a la economía del turista nacional y extranjero? 11. ¿En su experiencia como turista, los paquetes que ofrecen los ecolodges de Tamshiyacu, son innovadores y confiables? 12. ¿El producto ofertado cumplió con sus expectativas?
4. Procesos operativos.	4.1. Recepción del turista. 4.2. Seguridad del turista en el ecolodge. 4.3. Adecuada alimentación.	13. ¿Al llegar al ecolodge, le pidieron su DNI O pasaporte? 14. ¿Usted sintió seguridad durante su permanencia en el ecolodge? 15. ¿Usted tuvo una adecuada alimentación, antes, durante y después de su estadía?

Fuente y elaboración: Propia, anexo 01 y anexo N° 03.

3.5. Instrumento de recolección de datos.

El instrumento de recolección de datos utilizado en la presente investigación fue el cuestionario a los turistas tanto nacionales como extranjeros.

El cuestionario es un documento básico para obtener la información en la gran mayoría de las investigaciones y estudios. Está formado por una serie de preguntas que deben estar redactadas de una forma organizada coherente, secuencial y estructurada de acuerdo con una determinada planificación, con el fin en el que se precise. El procedimiento para la recolección de datos se realizó de la siguiente manera:

- Contacto directo con los turistas nacionales y extranjeros de las empresas turísticas.
- La recolección de los datos se sometió a la validez y confiabilidad de los resultados.

3.6. Ética.

En el desarrollo de la tesis se hizo el uso de la ética y el respeto de los derechos intelectuales, y en el uso de la información se citaron a los autores.

Además, la información recolectada en las encuestas es de carácter anónimo, confidencial y privado, que representa a las personas informantes.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS.

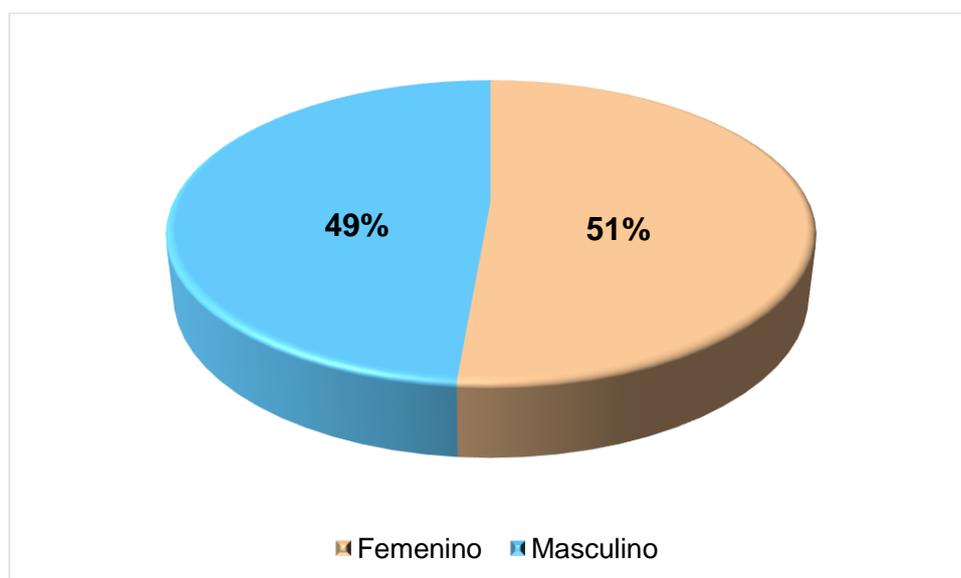
Cuadro N° 06: Turistas encuestados en Tamshiyacu en el año 2018.

Turistas	Sexo		Total	Porcentaje %
	Femenino	Masculino		
Nacionales	96	86	182	50%
Extranjeros	91	91	182	50%
Total N°	187	177	364	
Porcentaje %	51%	49%		100%

Fuente: Encuesta realizada a turistas nacionales y extranjeros en la localidad de Tamshiyacu, 2018.

En el gráfico N° 01 se observa que, el 51% de los encuestados son de género femenino y el 49% son de género masculino. En la cual predominó el género femenino.

Gráfico N° 01: Turistas encuestados en Tamshiyacu en el año 2018.



Fuente: Cuadro N° 06

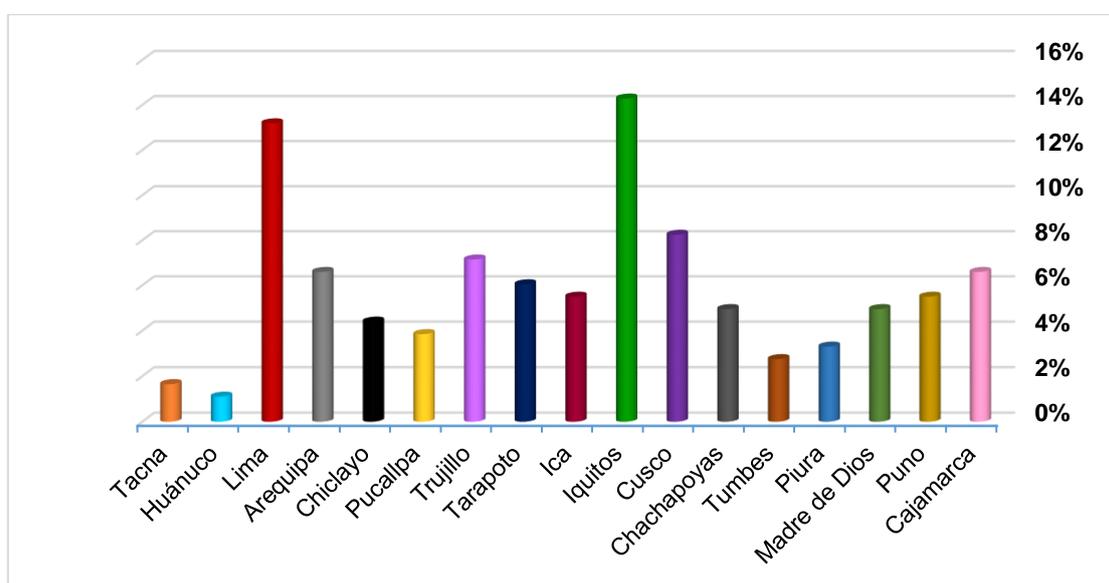
Cuadro N° 07: Procedencia de turistas nacionales que llegaron a Tamshiyacu en el año 2018.

Procedencia	Nº de turistas nacionales	Total %
Cajamarca	12	7%
Puno	10	5%
Madre de Dios	9	5%
Piura	6	3%
Tumbes	5	3%
Chachapoyas	9	5%
Cusco	15	8%
Iquitos	26	14%
Ica	10	5%
Tarapoto	11	6%
Trujillo	13	7%
Pucallpa	7	4%
Chiclayo	8	4%
Arequipa	12	7%
Lima	24	13%
Huánuco	2	1%
Tacna	3	2%
Total	182	100%

Fuente: Encuesta realizada a turistas nacionales y extranjeros en la localidad de Tamshiyacu, 2018.

En el gráfico N° 02 se observa que, las ciudades de procedencia de los turistas nacionales provienen de Iquitos con el 14%, 13% Lima, 8% Cusco, con el 7% Trujillo, Cajamarca y Arequipa, 6% Tarapoto, con el 5% Puno, Madre de Dios, Chachapoyas e Ica, con el 4% Pucallpa y Chiclayo, con el 3% Piura y Tumbes, 2% Tacna y 1% Huánuco. Obteniendo como mayoría de visitantes nacionales encuestados en la localidad de Tamshiyacu 2018, son procedentes de la ciudad de Iquitos.

Gráfico N° 02: Procedencia de turistas nacionales que llegaron a Tamshiyacu en el año 2018.



Fuente: Cuadro N° 07

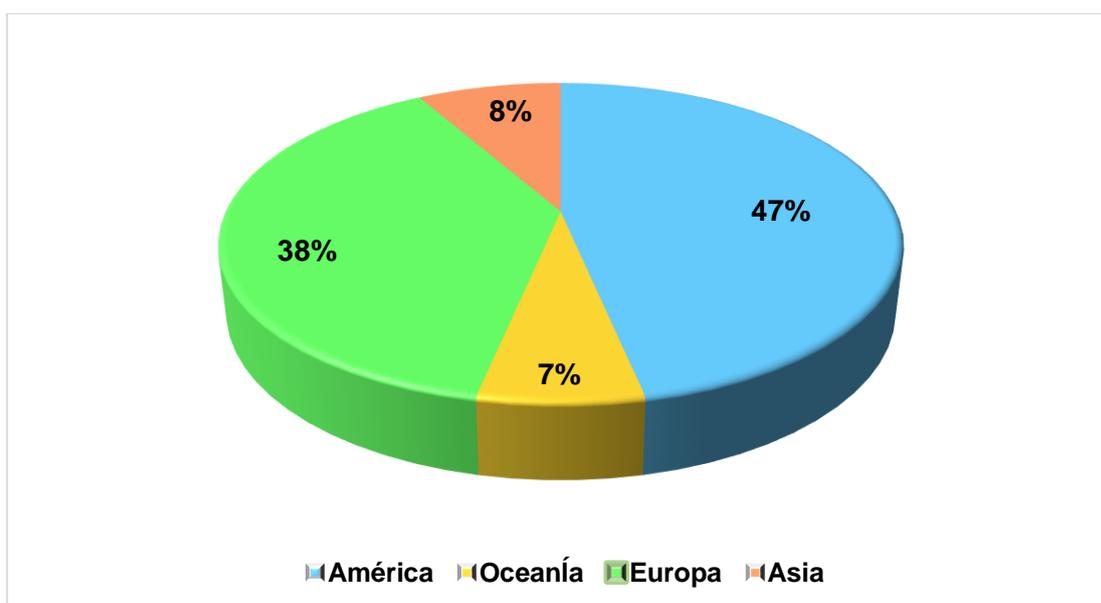
Cuadro N° 08: Procedencia de turistas extranjeros que llegaron en el año 2018 a Tamshiyacu.

Procedencia	Nº de turistas extranjeros	Porcentaje %
Europa	70	38%
Asia	15	8%
América	85	47%
Oceanía	12	7%
Total	182	100%

Fuente: Encuesta realizada a turistas nacionales y extranjeros en la localidad de Tamshiyacu, 2018.

En el gráfico N° 03 se observa que, los lugares de procedencia de los turistas extranjeros son: 47% lo conforma el continente americano, 38% del continente europeo, el 8% pertenece al continente asiático, y el 7% lo integra el continente oceánico. Obteniendo como mayoría al 47% de turistas extranjeros encuestados en la localidad de Tamshiyacu 2018, son procedentes del continente americano.

Gráfico N° 03: Procedencia de turistas extranjeros.



Fuente: Cuadro N° 08

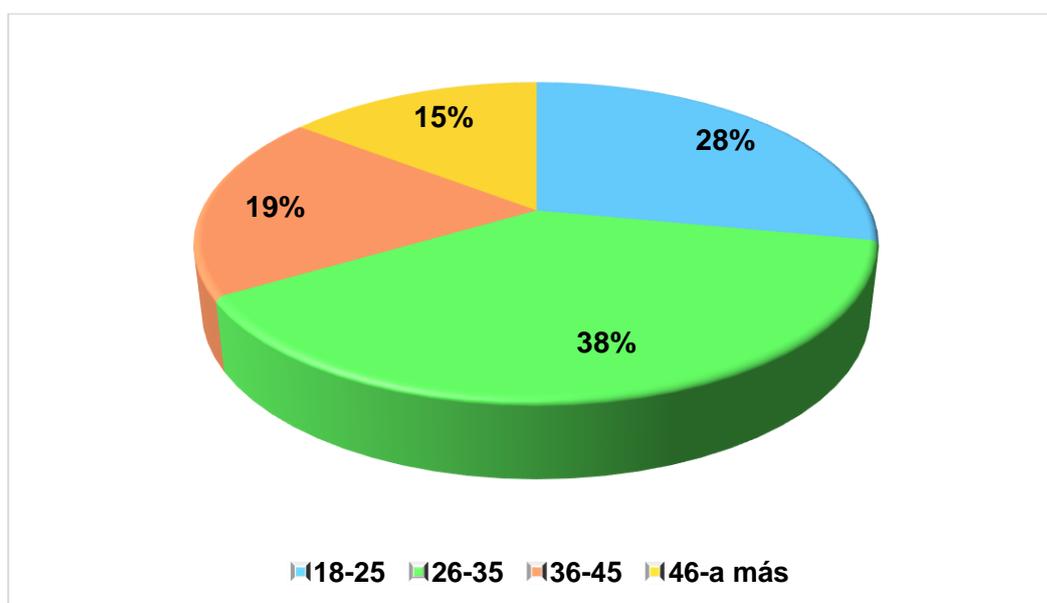
Cuadro N° 09: Edad de los turistas encuestados.

Edad	Turistas nacionales	Turistas extranjeros	Turistas	
			Total N°	Porcentaje %
18 – 25	66	36	102	28%
26 – 35	63	77	140	38%
36 – 45	24	45	69	19%
46 – a más	29	24	53	15%
Total	182	182	364	100%
	50%	50%		

Fuente: Encuesta realizada a turistas nacionales y extranjeros en la localidad de Tamshiyacu, 2018.

En el gráfico N° 04 se observa que, el 38% de los turistas encuestados fueron de 26 a 35 años de edad, 28% de 18 a 25 años de edad, el 19% de 36 a 45 años de edad y el 15% de 46 a más años de edad. Obteniendo como mayoría que la visita de turistas nacionales y extranjeros encuestados en la localidad de Tamshiyacu 2018, tuvieron de 26 a 35 años de edad.

Gráfico N° 04: Edad de los encuestados.



Fuente: Cuadro N° 09

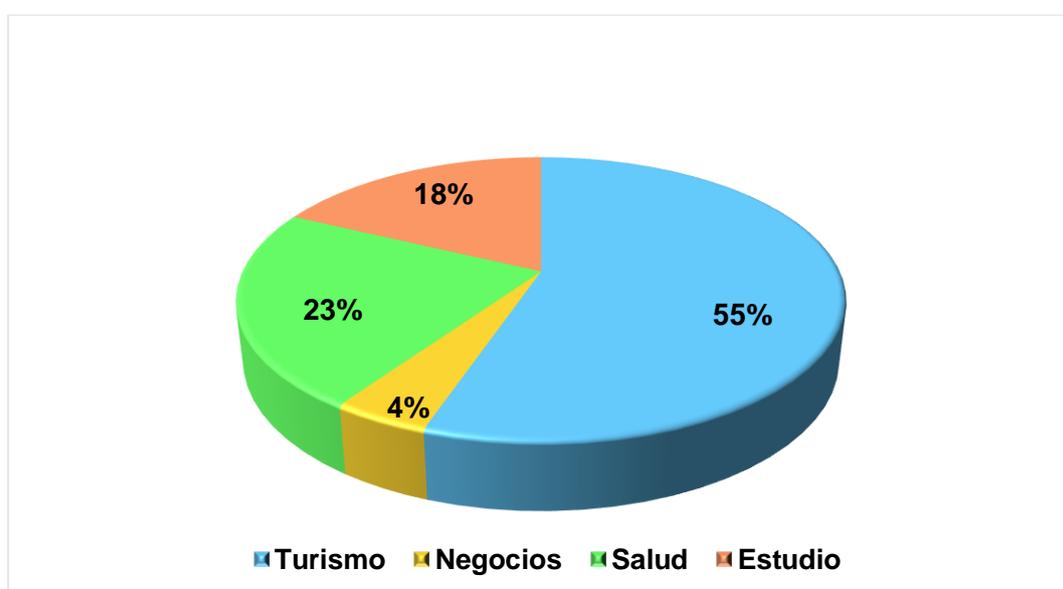
Cuadro N° 10: Motivo de viaje de los turistas encuestados.

Motivo de viaje	Turistas nacionales	Turistas extranjeros	Turistas	
			Total N°	Porcentaje %
Turismo	84	117	201	55%
Negocios	09	07	16	4%
Salud	47	35	82	23%
Estudio	42	23	65	18%
Total	182	182	364	100%
	50%	50%		

Fuente: Encuesta realizada a turistas nacionales y extranjeros en la localidad de Tamshiyacu, 2018.

En el gráfico N° 05 se observa que, el 55% de turistas encuestados viajan por motivo de turismo, 23% por salud, 18% por estudio y el 4% es por negocios. Obteniendo como mayoría que el 55% de los turistas encuestados en la localidad de Tamshiyacu 2018 el motivo de su viaje es por turismo.

Gráfico N° 05: Motivo de viaje de los turistas encuestados.



Fuente: Cuadro N° 10

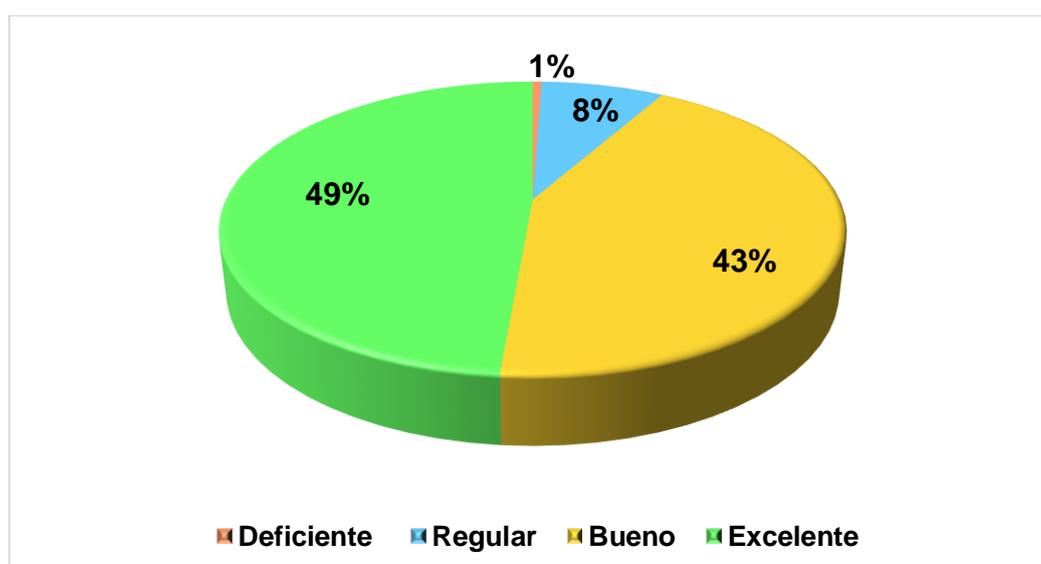
Cuadro N° 11: Nivel de satisfacción del turista.

Nivel de satisfacción	Turistas nacionales	Turistas extranjeros	Turistas	
			Total N°	Porcentaje%
Deficiente	01	01	02	1%
Regular	08	20	28	8%
Bueno	70	87	157	43%
Excelente	103	74	177	49%
Total	182	182	364	100%
	50%	50%		

Fuente: Encuesta realizada a turistas nacionales y extranjeros en la localidad de Tamshiyacu, 2018.

En el gráfico N° 06 se observa que, el 49% de los turistas encuestados su nivel de satisfacción fue excelente, 43% lo califica como bueno, 8% regular y el 1% deficiente. Obteniendo como resultado al 49% de turistas encuestados en la localidad de Tamshiyacu 2018, que su nivel de satisfacción del ecolodge visitado fue excelente.

Gráfico N° 06: Nivel de satisfacción del turista.



Fuente: Cuadro N° 11

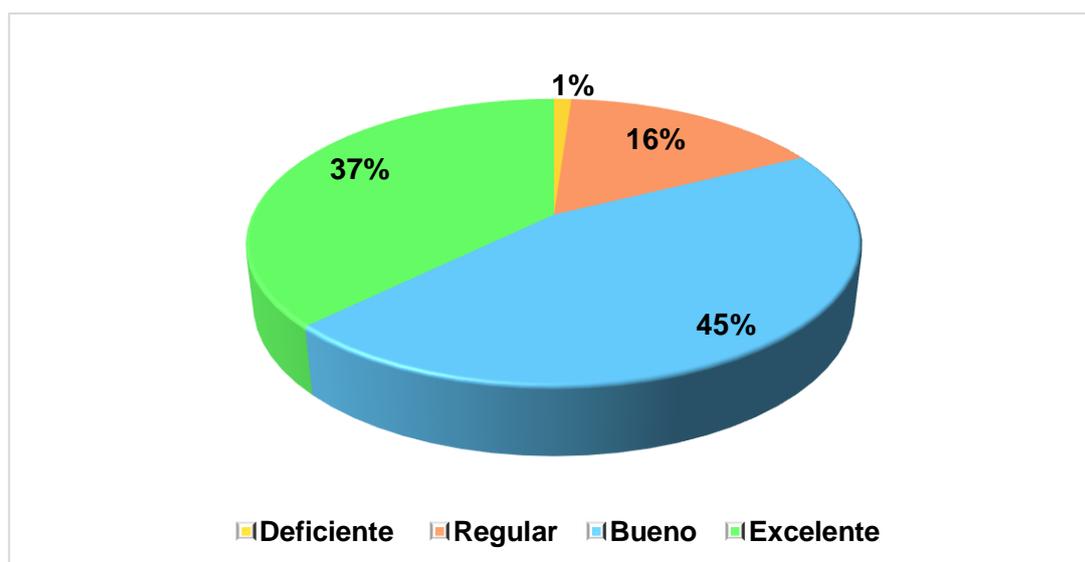
Cuadro N° 12: Calificación de las experiencias del turista.

Calificación de experiencia	Turistas nacionales	Turistas extranjeros	Turistas	
			Total N°	Porcentaje %
Deficiente	03	01	04	1%
Regular	36	24	60	16%
Bueno	79	85	164	45%
Excelente	64	72	136	37%
Total	182	182	364	100%
	50%	50%		

Fuente: Encuesta realizada a turistas nacionales y extranjeros en la localidad de Tamshiyacu, 2018.

En el gráfico N° 07 se observa que, el 45% de los turistas encuestados lo califica como bueno, 37% excelente, 16% regular y el 1% deficiente. Obteniendo como mayoría que el 45% de los turistas encuestados en la localidad de Tamshiyacu 2018, califica sus experiencias anteriores en otros ecolodges como bueno.

Gráfico N° 07: Calificación de las experiencias anteriores en ecolodges visitados.



Fuente: Cuadro N° 12

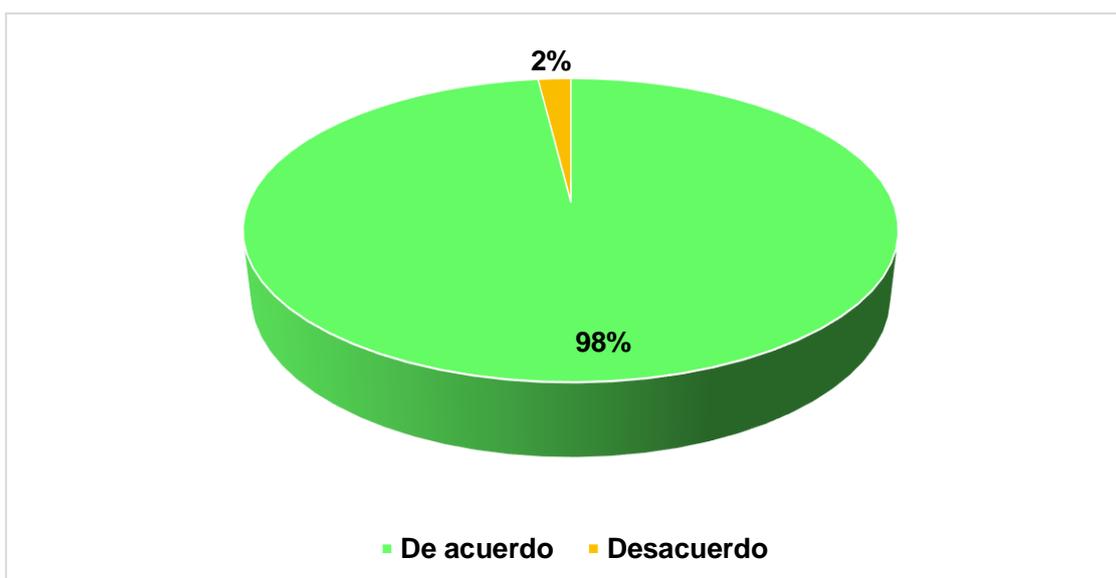
Cuadro N° 13: Contenido de la habitación y servicios complementarios.

Contenido de la habitación y servicios complementarios	Turistas nacionales	Turistas extranjeros	Turistas	
			Total N°	Porcentaje %
De acuerdo	179	178	357	98%
Desacuerdo	03	04	07	2%
Total	182	182	364	100%
	50%	50%		

Fuente: Encuesta realizada a turistas nacionales y extranjeros en la localidad de Tamshiyacu, 2018.

En el gráfico N° 08 se observa que, el 98% de los turistas encuestados están de acuerdo con el servicio brindado por el ecolodge y el 2% están en desacuerdo. Obteniendo como mayor porcentaje al 98% de los turistas encuestados en la localidad de Tamshiyacu 2018, que sí están de acuerdo con el contenido de las habitaciones y servicios complementarios brindados por los diferentes ecolodges.

Gráfico N° 08: Contenido de la habitación y servicios complementarios.



Fuente: Cuadro N° 13

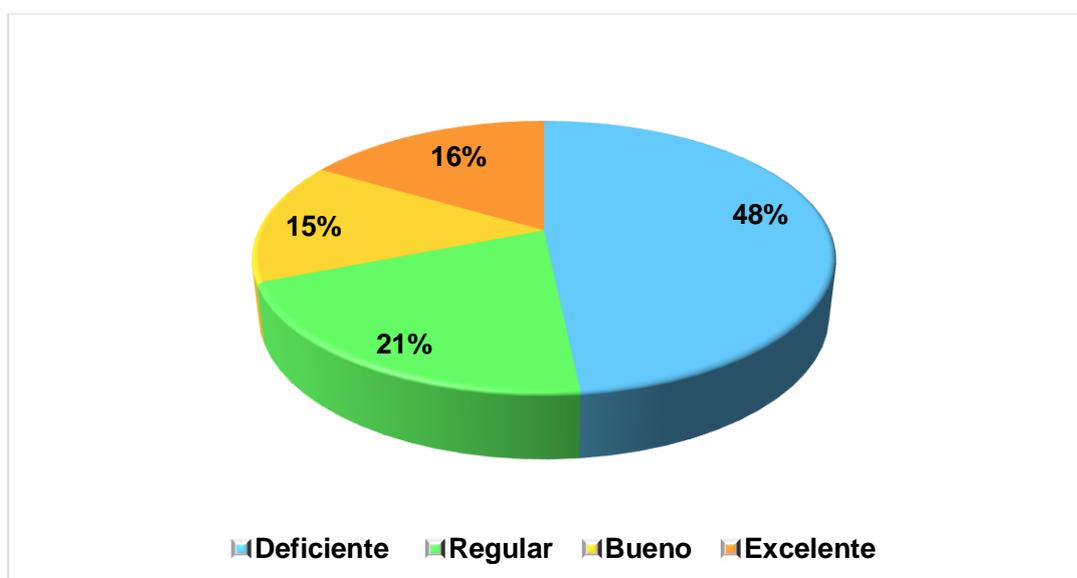
Cuadro N° 14: Calificación de los transportes turísticos.

Calificación de los transportes turísticos	Turistas nacionales	Turistas extranjeros	Turistas	
			Total N°	Porcentaje %
Deficiente	82	94	176	48%
Regular	24	51	75	21%
Bueno	40	13	53	15%
Excelente	36	24	60	21%
Total	182	182	364	100%
	50%	50%		

Fuente: Encuesta realizada a turistas nacionales y extranjeros en la localidad de Tamshiyacu, 2018.

En el gráfico N° 09 se observa que, el 48% de los turistas encuestados lo califican como deficiente, 21% regular, 16% excelente y el 15% bueno. Obteniendo como mayoría que el 48% de los turistas encuestados en la localidad de Tamshiyacu 2018 califican los transportes turísticos hacia la ciudad antes mencionada como deficiente.

Gráfico N° 09: Calificación de los transportes turísticos.



Fuente: Cuadro N° 14

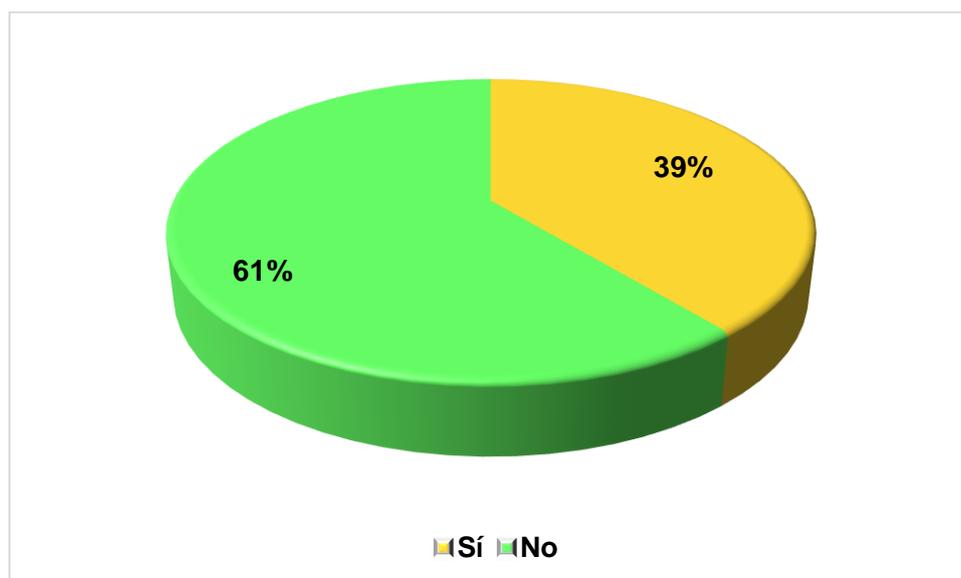
Cuadro N° 15: Seguridad del transporte fluvial de Iquitos a Tamshiyacu y viceversa.

Seguridad de los transportes fluviales	Turistas nacionales	Turistas extranjeros	Turistas	
			Total N°	Porcentaje %
Sí	79	63	142	39%
No	103	119	222	61%
Total	182	182	364	100%
	50%	50%		

Fuente: Encuesta realizada a turistas nacionales y extranjeros en la localidad de Tamshiyacu, 2018.

En el gráfico N° 10 se observa que, el 61% de los turistas encuestados sienten que los transportes fluviales no le brindan seguridad y el 39% afirma que sí le brindan seguridad. Obteniendo como mayoría que el 61% de los turistas encuestados, sienten que los transportes fluviales de Iquitos hacia Tamshiyacu y viceversa no les brindan la seguridad necesaria para sus traslados.

Gráfico N° 10: Seguridad de los transportes fluviales.



Fuente: Cuadro N° 15

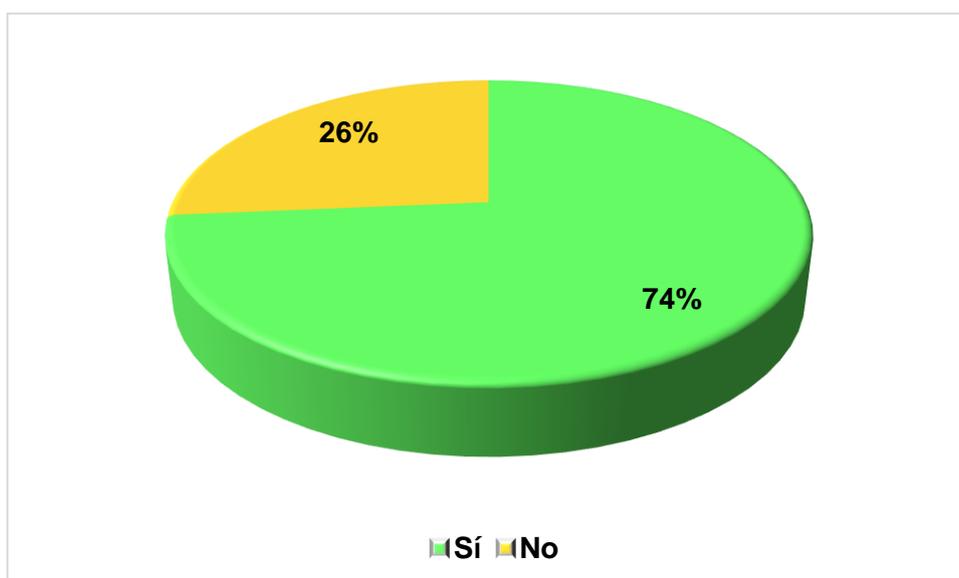
Cuadro N° 16: Costo de los paquetes turísticos para el turista.

Costo de los paquetes turísticos	Turistas nacionales	Turistas extranjeros	Turistas	
			Total N°	Porcentaje %
Sí	144	124	268	74%
No	38	58	96	26%
Total	182	182	364	100%
	50%	50%		

Fuente: Encuesta realizada a turistas nacionales y extranjeros en la localidad de Tamshiyacu, 2018.

En el gráfico N° 11 se observa que, el 74% de los turistas encuestados aseguran que el costo de los paquetes turísticos sí es accesible a la economía del turista nacional y extranjero y el 26% asegura que no son accesibles. Obteniendo como mayoría que, el 74% de turistas encuestados, aseguran que el costo de los paquetes turísticos es accesible a la economía del turista nacional y extranjero.

Gráfico N° 11: Costo de los paquetes turísticos.



Fuente: Cuadro N° 16

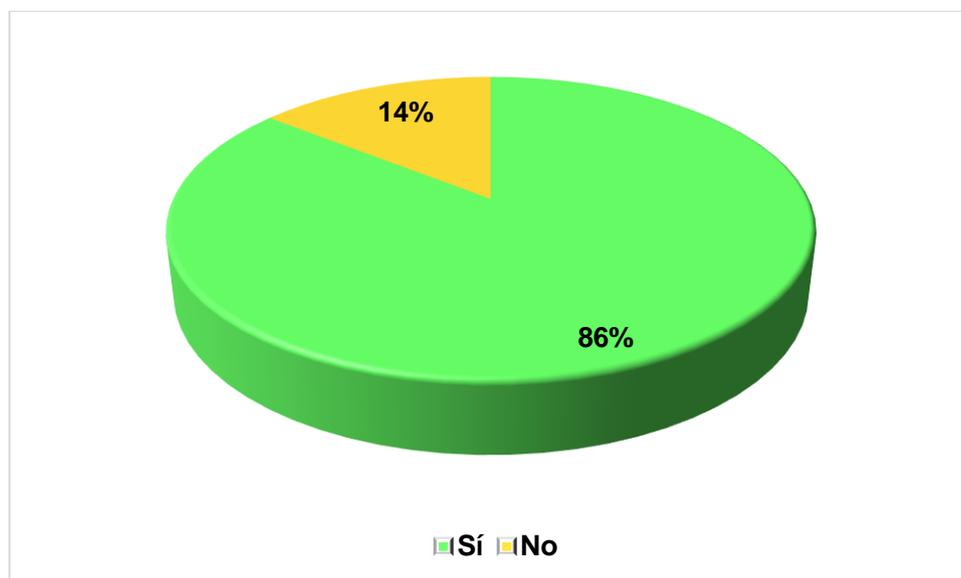
Cuadro N° 17: Paquetes innovadores y confiables.

Paquetes innovadores y confiables	Turistas nacionales	Turistas extranjeros	Turistas	
			Total N°	Porcentaje %
Sí	144	168	312	86%
No	38	14	52	14%
Total	182	182	364	100%
	50%	50%		

Fuente: Encuesta realizada a turistas nacionales y extranjeros en la localidad de Tamshiyacu, 2018.

En el gráfico N° 12 observa que, el 86% de los turistas aseguran que los paquetes que ofrecen los ecolodges de Tamshiyacu sí son confiables e innovadores el 14% aseguran que no lo son. El 86% asegura que los paquetes ofertados por los ecolodges de Tamshiyacu son confiables e innovadores.

Gráfico N° 12: Paquetes innovadores y confiables.



Fuente: Cuadro N° 17.

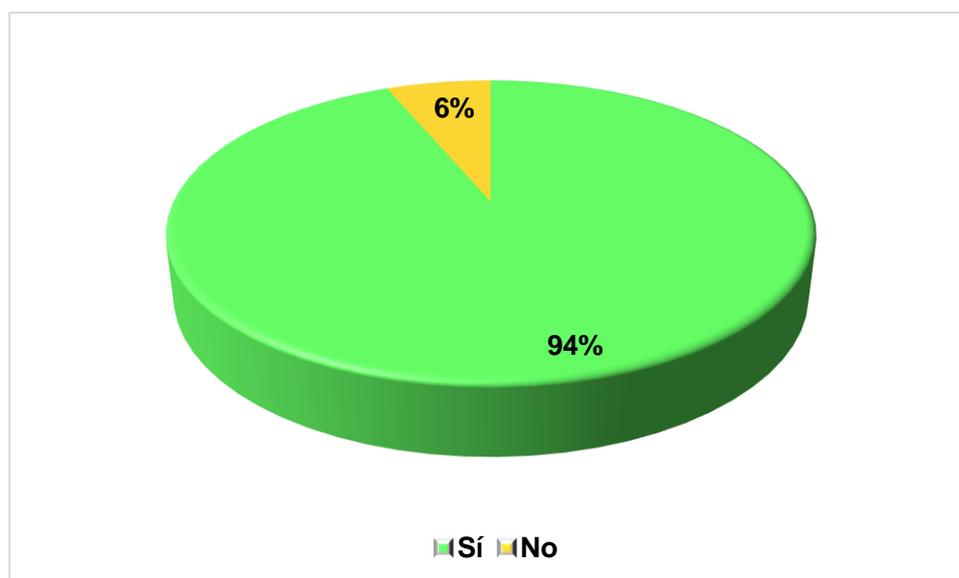
Cuadro N° 18: Expectativas del producto ofertado.

Expectativas del producto ofertado	Turistas nacionales	Turistas extranjeros	Turistas	
			Total N°	Porcentaje %
Sí	175	166	341	94%
No	07	16	23	6%
Total	182	182	364	100%
	50%	50%		

Fuente: Encuesta realizada a turistas nacionales y extranjeros en la localidad de Tamshiyacu, 2018.

En el gráfico N° 13 se observa que, el 94% de los turistas aseguran que el producto ofertado si cumplió con sus expectativas y el 6% asegura que no lo cumplió. Obteniendo como mayoría que, el 94% de los turistas encuestados, asegura que los ecolodges sí cumplieron con sus expectativas del producto ofertado.

Gráfico N° 13: Expectativas del producto ofertado.



Fuente: Cuadro N° 18.

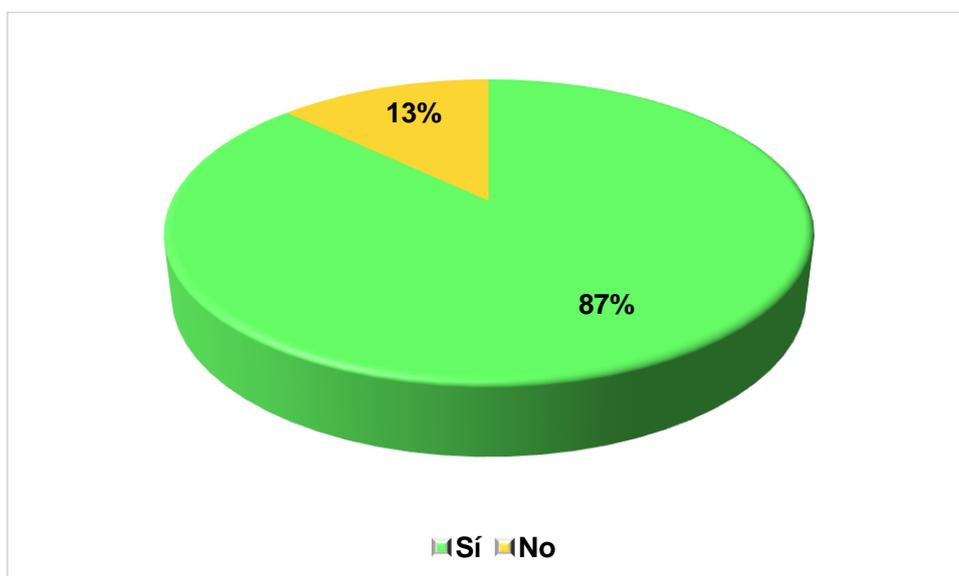
Cuadro N° 19: Identificación del turista.

Identificación del turista	Turistas nacionales	Turistas extranjeros	Turistas	
			Total N°	Porcentaje %
Sí	155	162	317	87%
No	27	20	47	13%
Total	182	182	364	100%
	50%	50%		

Fuente: Encuesta realizada a turistas nacionales y extranjeros en la localidad de Tamshiyacu, 2018.

En el gráfico N° 14 se observa que, el 87% de los turistas encuestados confirman que sí les pidieron su documento de identificación al llegar al ecolodge y el 13% confirma que no pidieron su identificación. Obteniendo como mayoría al 87% de turistas encuestados, que sí les pidieron su documento de identificación/pasaporte al llegar al ecolodge.

Gráfico N° 14: Identificación del turista.



Fuente: Cuadro N° 19

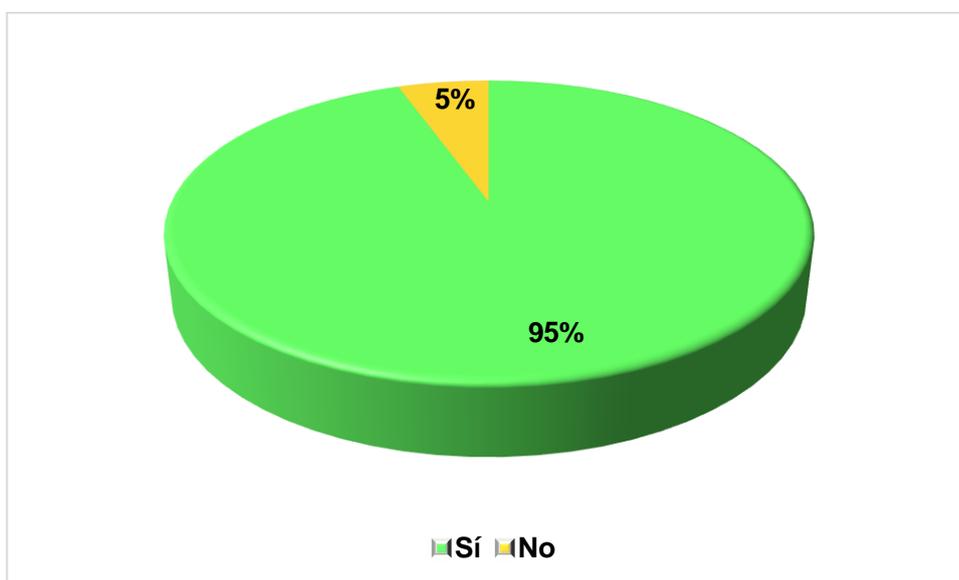
Cuadro N° 20: Seguridad del turista en el ecolodge.

Seguridad del turista en el ecolodge	Turistas nacionales	Turistas extranjeros	Turistas	
			Total N°	Porcentaje %
Sí	176	168	344	95%
No	06	14	20	5%
Total	182	182	364	100%
	50%	50%		

Fuente: Encuesta realizada a turistas nacionales y extranjeros en la localidad de Tamshiyacu, 2018.

En el gráfico N° 15 se observa que, el 95% de los turistas encuestados afirman que sí sintió seguridad durante su estadía en el ecolodge y el 5% confirma que no sintió seguridad. Obteniendo como mayoría, al 95% de turistas encuestados, afirman estar seguros durante su permanencia en el ecolodge.

Gráfico N° 15: Seguridad del turista en el ecolodge.



Fuente: Cuadro N° 20

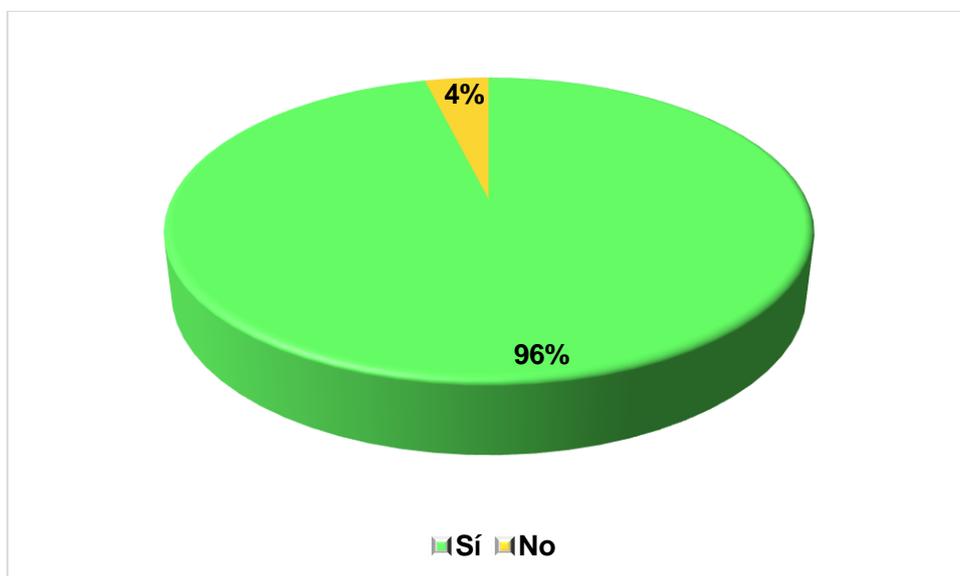
Cuadro N° 21: Adecuada alimentación del turista.

Adecuada alimentación del turista	Turistas nacionales	Turistas extranjeros	Turistas	
			Total N°	Porcentaje %
Sí	177	173	350	96%
No	05	09	14	4%
Total	182	182	364	100%
	50%	50%		

Fuente: Encuesta realizada a turistas nacionales y extranjeros en la localidad de Tamshiyacu, 2018.

En el gráfico N° 16 se observa que, el 96% de los turistas encuestados aseguran que sí tuvieron una adecuada alimentación y el 4% asegura que no lo tuvo. Obteniendo como mayoría al 96% de turistas, asegurando que sí tuvieron una adecuada alimentación antes, durante y después de su estadía al ecolodge.

Gráfico N° 16: Adecuada alimentación del turista.



Fuente: Cuadro N° 21.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE RESULTADOS.

Burgos (2017), en su tesis *Servicios turísticos y su incidencia en la satisfacción del turista que visita el recinto en el Puerto el Morro como provincia de Guayas 2017*. Concluye que, dentro de los principales resultados encontrados se destaca que los turistas le dan una calificación “buena” a los servicios y que entre los principales factores que inciden en la satisfacción están: el precio, la autenticidad y la calidad, en especial en el servicio de alimentos y bebidas. Con su resultado se puede recalcar que los servicios turísticos sobre la satisfacción del turista que visita puerto “El Morro” es alta, de acuerdo con turistas y autoridades lo califican como bueno 56% y 100% respectivamente, mientras que como excelente 85% los servidores turísticos, por lo tanto, es importante prestar un servicio de calidad que genere una excelente experiencia turística para el visitante.

En la presente investigación sobre el *Estudio de la calidad de los servicios turísticos y buenas prácticas del turismo místico en los ecolodges de Tamshiyacu, 2018*. Concluyó que, la calidad turística y buenas prácticas que se brindan en los ecolodges son muy importantes, porque esto genera mayor demanda de los servicios turísticos en los ecolodges y el desarrollo continuo del turismo místico. Teniendo como participación y apoyo a los pobladores de dicha localidad, quienes se capacitan y aprenden sobre este sector.

Los turistas que viajan hasta Tamshiyacu generalmente son extranjeros que realizan visitas y pernoctes en los ecolodges, con el objetivo principal de la toma de ayahuasca como planta emblemática.

Dichos ecolodges no forman parte del sector público (Gobierno de Loreto y/o municipalidades), sino que pertenecen a pequeños empresarios que tienen conocimientos acerca de la diversidad ambiental y cultura amazónica aprendidos de sus ancestros. Ejerciéndolo como propietarios o chamanes.

CONCLUSIONES

A través de la presente tesis *Estudio de la calidad de los servicios turísticos y buenas prácticas del turismo místico en los ecolodges de Tamshiyacu, 2018*; se concluye que:

- A)
 - a. Se logró observar que las vías de acceso a los ecolodges no están bien construidas y que parte de la carretera está desbarrancándose, pudiendo provocar accidentes, vehículos atascados e incluso caídas de estos.
 - b. Hay turistas nacionales y extranjeros que no sienten seguridad en el transporte fluvial, debido a que algunas embarcaciones (lanchas) aparte de transportar a los pobladores y turistas, también llevan animales (ganados), vehículos y carga pesada.
 - c. La localidad de Tamshiyacu brinda a los turistas la tranquilidad y seguridad que buscan y necesitan.
 - d. Los propietarios de los establecimientos hoteleros y restaurantes tienen pocos conocimientos a como brindar un mejor servicio de calidad.
- B)
 - e. Las embarcaciones fluviales (deslizadores y lanchas), salen en horarios continuos hacia Tamshiyacu y el precio del pasaje es accesible tanto para la población regional, como nacional e internacional.
 - f. Los chamanes que se encargan de las ceremonias en la toma del Ayahuasca son residentes de Tamshiyacu, muchos viajan al exterior del país para enseñar, promover y realizar dichas ceremonias a personas que no tienen el tiempo de poder viajar hasta Iquitos - Perú y ser parte de una las grandes experiencias que brinda el turismo místico.
 - g. El tema del turismo místico no cuenta con una amplia investigación, debido a las pocas investigaciones realizadas.
 - h. Las empresas trabajan en conjunto con los pobladores de Tamshiyacu.
 - i. Autoridades locales y regionales tienen un mínimo interés en desarrollar actividades para fomentar el turismo místico.

RECOMENDACIONES

De acuerdo con el instrumento de recolección de datos en la investigación de tesis *Estudio de la calidad de los servicios turísticos y buenas prácticas del turismo místico en los ecolodges de Tamshiyacu, 2018*; se sugiere las siguientes recomendaciones:

- A)
 - a. Mejoramiento de las vías de acceso para llegar a los diferentes ecolodges que se encuentran en la carretera; evitando cualquier tipo de accidente a los trabajadores, pobladores y turistas.
 - b. Organizar capacitaciones con profesionales en el sector de turismo, para que los dueños de los transportes turísticos, trabajadores de las empresas y pobladores aprendan a como brindar un servicio turístico de calidad, seguridad en los traslados, capacidad máxima de pasajeros por embarcación. desarrollar adecuadamente las buenas prácticas del turismo místico.
 - c. Mantener la armonía, tranquilidad y seguridad en Tamshiyacu para la comodidad entre pobladores y turistas.
 - d. Los propietarios de los establecimientos hoteleros y restaurantes deben brindar un mejor servicio, de esta manera logren una óptima calidad de lo ofrecido y satisfacción de los turistas.
- B)
 - e. Brindar información adecuada (clima, transporte, alimentación, ropa indispensable y cosas a utilizar) al turista si desea pernoctar en la localidad.
 - f. Conservar las costumbres y tradiciones ancestrales de las comunidades en el tema del turismo místico, para que las nuevas generaciones lo practiquen, enseñen y no se olviden con el pasar de los años.
 - g. Fomentar el estudio e investigación del turismo místico, porque es una de las áreas con escasa información.
 - h. Seguir trabajando de la mano con los pobladores de la localidad de Tamshiyacu; enseñando y orientándoles que el aporte del sector turismo les brinda un mayor beneficio y crecimiento económico logrando así que el flujo de turistas se incremente anualmente.

- i. El Gobierno Regional de Loreto y municipalidades, realicen actividades para promover el turismo místico a nivel regional, nacional e internacional, y que la población tenga una idea clara y orientada de lo que se trata y como funciona este tipo de turismo.

BIBLIOGRAFÍA

- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo – MINCETUR. 2010. *Guía introductoria de buenas prácticas ambientales para el sector turismo*. Edición Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. Lima, Perú.
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo – MINCETUR. 2008. *Plan nacional de calidad turística del Perú – CALTUR*. Ministerio de Comercio Exterior y Turismo Lima, Perú.
- Ministerio de Economía y Finanzas – MEF. 2011. *Guía para la formulación de proyectos de inversión exitosos – turismo*. Edición y cuidado de edición: Mario Sifuentes, Ludens. Lima, Perú.
- Melissa Lizbeth Romani Nazario. 2017. Tesis *Calidad turística y buenas prácticas de servicios turísticos en Lima Metropolitana, 2016*. Para optar el grado académico de maestra en gestión pública. Universidad Cesar Vallejo - Escuela de posgrado. Lima – Perú.
- Promperu. 2006. *Buenas prácticas para turismo sostenible*. Adaptación y edición: Fiorela Agustí. Lima, Perú.
- Oscar Benavides Figueroa. 2016. Tesis *Nivel de demanda de turismo místico y calidad de servicios en Hampina Wasis de la comunidad campesina de Ancaschacca distrito de Santiago, Cusco 2016*. Para optar el título de licenciado en turismo. Universidad Andina del Cusco. Cusco, Perú.
- Rudy Randy Guerra Pezo y Nora Brígida Vásquez Meléndez. 2015. Tesis *Calidad de servicio y la satisfacción del pasajero turista en el aeropuerto de Iquitos en el periodo abril - mayo 2015*. Para optar el título de licenciados en negocios internacionales y turismo. Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. Iquitos, Perú.
- Sandy Inés Macías Burgos. 2017. Tesis *Servicios turísticos y su incidencia en la satisfacción del turista que visita el recinto puerto El Morro, provincia del Guayas año 2017*. Para optar el título de licenciada en administración de turismo. Universidad Estatal Península de Santa Elena. La Libertad, Ecuador.
- Siomara Sixtina Rivasplata Tepo y Gloria Paola Romero Tam. 2015. Tesis *Práctica del ritual del turismo místico en las provincias de Ascope y Trujillo en la región La Libertad*. Para optar el título profesional de licenciada en

administrador y servicios turísticos. Universidad Privada del Norte. Trujillo, Perú.

Technical assistance manual - EUCAN. 2003. *European concept for accessibility ECA*. Wijk Klaus Meisenberg, Joachim Klaus, Wolfgang Zagler and Arthur Karshmer. Luxemburgo, Europa.

UNESCO. 2003. Programa: Management of social transformations – MOST.

UNWTO *World Tourism Barometer*. 2017 edition.

WEBGRAFÍA

Jessica Colonia. 2008. *Turismo místico, esotérico*. Disponible en:
[http://www.monografias.com/trabajos61/turismo-mistico-](http://www.monografias.com/trabajos61/turismo-mistico-esoterico/turismo-mistico-esoterico.shtml)

[esoterico/turismo-mistico-esoterico.shtml](http://www.monografias.com/trabajos61/turismo-mistico-esoterico/turismo-mistico-esoterico.shtml)

Marco Fidel Rocha Rodríguez. 2017. *Calidad de los productos*. Disponible en:

<http://www.lanacion.com.co/2017/10/06/calidad-los-productos/>

Marcelo Cristale. 2009. *La percepción del turista: el eje del negocio*. Disponible

en: <http://www.hospitalidadynegocios.com/articulos/149/la-percepcion-del-turista-el-eje-del-negocio>

ANEXO 01: ENCUESTA PARA TURISTAS NACIONALES.

Buenos días/ Buenas tardes, me encuentro realizando una encuesta para la investigación sobre el “estudio la calidad de los servicios turísticos y las buenas prácticas del turismo místico en los ecolodges de Tamshiyacu, 2018”, para lo cual solicito su colaboración a usted responder las siguientes preguntas.

Información general:

1. Género: a. Masculino 1 b. Femenino 2
2. Nacionalidad: _____
3. Edad: a. 18 - 25 1 b. 26 - 35 2 c. 36 - 45 3 d. 46 – a más 4

Calidad de los servicios turísticos:

4. ¿Cuál es el motivo de su viaje a los ecolodges de Tamshiyacu?
a. Turismo 1 b. Negocios 2 c. Salud 3 d. Estudio 4
5. ¿Qué nivel de satisfacción tiene usted del ecolodge visitado?
a. Déficiente 1 b. Regular 2 c. Bueno 3 d. Excelente 4
6. ¿Cómo califica las experiencias anteriores en ecolodges visitados?
a. Déficiente 1 b. Regular 2 c. Bueno 3 d. Excelente 4
7. ¿Cumplió con lo ofertado el contenido de la habitación y servicios complementarios?
a. De acuerdo 1 b. Desacuerdo 2
8. ¿Cómo califica los transportes turísticos hacia la ciudad de Tamshiyacu?
a. Déficiente 1 b. Regular 2 c. Bueno 3 d. Excelente 4

9. ¿Siente usted que le brindan seguridad los transportes fluviales de Iquitos la ciudad de Tamshiyacu y viceversa?

a. Si 1 b. No 2

10. ¿Cree usted que el costo de los paquetes turísticos es accesible a la economía del turista nacional y extranjero?

a. Si 1 b. No 2

11. ¿En su experiencia como turista, los paquetes que ofrecen los ecolodges de Tamshiyacu, son innovadores y confiables?

a. Si 1 b. No 2

12. ¿El producto ofertado cumplió con sus expectativas?

a. Si 1 b. No 2

Buenas prácticas:

13. ¿Al llegar al ecolodge, le pidieron su DNI O pasaporte?

a. Si 1 b. No 2

14. ¿Usted sintió seguridad durante su permanencia en el ecolodge?

a. Si 1 b. No 2

15. ¿Usted tuvo una adecuada alimentación, antes, durante y después de su estadía?

a. Si 1 b. No 2

ANEXO 02: ENCUESTA PARA TURISTAS EXTRANJEROS.

Good morning / Good afternoon, I am conducting a survey for research on "study of the quality of tourism services and good practices of mystic tourism in the ecolodges of Tamshiyacu, 2018", for which I request your collaboration to answer the following questions.

General information:

1. Gender: a. Male 1 b. Female 2
2. Nationality: _____
3. Age: a. 18 - 25 1 b. 26 - 35 2 c. 36 - 45 3 d. 46 – more than 4

Quality of tourism services:

4. What is the reason for your trip to the ecolodges of Tamshiyacu?
a. Turism 1 b. Business 2 c. Health 3 d. Study 4
5. How satisfied are you about the ecolodge visited?
a. Deficient 1 b. Regular 2 c. Good 3 d. Excellent 4
6. How do you rate previous experiences at ecolodges visited?
a. Deficient 1 b. Regular 2 c. Good 3 d. Excellent 4
7. Did the content of the room and complementary services comply with what was offered?
a. Agree 1 b. Disagree 2

8. How do you rate the tourist transport to the city of Tamshiyacu?

a. Deficient 1 b. Regular 2 c. Good 3 d. Excellent 4

9. The fluvial transports of Iquitos to the ecolodges of Tamshiyacu, give you security?

a. Yes 1 b. No 2

10. Do you think that the cost of tourist packages is accessible to the economy of national and foreign tourists?

a. Yes 1 b. No 2

11. In your experience as a tourist, are the packages offered by Tamshiyacu ecolodges innovative and reliable?

a. Yes 1 b. No 2

12. Did the product offered meet your expectations?

a. Yes 1 b. No 2

Good practices:

13. ¿Did staff asked you for your ID or passport when you arrived at ecolodge?

a. Yes 1 b. No 2

14. ¿Did you feel comfortable and safe while staying at ecolodge?

a. Yes 1 b. No 2

15. ¿Did you have an appropriate feeding before and after your departure from the ecolodge?

a. Yes 1 b. No 2

ANEXO 03: Matriz de consistencia.

Título: “Estudio de la calidad de los servicios turísticos y buenas prácticas del turismo místico en los ecolodges de Tamshiyacu, 2018”.

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Indicadores	Índices
<p>General:</p> <p>¿Cuál es el comportamiento de la calidad de los servicios turísticos y buenas prácticas del turismo místico en los ecolodges de Tamshiyacu, 2018?</p> <p>Específicos:</p> <p>1. ¿Cuál es la percepción que tienen los turistas sobre la calidad de los servicios turísticos ofertados en los ecolodges de Tamshiyacu, 2018?</p> <p>2. ¿Existen buenas prácticas relacionadas con el turismo místico en los ecolodges de Tamshiyacu, 2018?</p>	<p>General:</p> <p>Determinar el comportamiento de la calidad de los servicios turísticos y buenas prácticas del turismo místico en los ecolodges de Tamshiyacu, 2018.</p> <p>Específicos:</p> <p>a. Describir la percepción que tienen los turistas sobre la calidad de los servicios turísticos ofertados en los ecolodges de Tamshiyacu, 2018.</p> <p>b. Describir las buenas prácticas relacionadas con el turismo místico en los ecolodges de Tamshiyacu, 2018.</p>	<p>General:</p> <p>Si existe relación entre la calidad de los servicios turísticos y buenas prácticas del turismo místico en los ecolodges de Tamshiyacu, 2018.</p> <p>Específicas:</p> <p>1. Se observa alta percepción que tienen los turistas sobre la calidad de los servicios turísticos ofertados en los ecolodges de Tamshiyacu, 2018.</p> <p>2. Se observa que si existen buenas prácticas del turismo místico en los ecolodges de Tamshiyacu, 2018.</p>	<p>Estudio de los servicios turísticos.</p> <p>Buenas prácticas del turismo místico.</p>	<p>1. Percepción del turista</p> <p>2. Accesibilidad del destino</p> <p>3. Calidad de los productos ofertados</p> <p>4. Procesos operativos</p>	<p>1. Motivo de viaje.</p> <p>2. Nivel de satisfacción de los turistas sobre el ecolodge visitado.</p> <p>3. Experiencias anteriores en ecolodges visitados.</p> <p>4. Contenido de la habitación y servicios complementarios.</p> <p>1. Transporte turístico.</p> <p>2. Seguridad del transporte.</p> <p>1. Costo de los paquetes turísticos.</p> <p>2. Paquetes innovadores y confiables.</p> <p>3. Expectativas del producto ofertado.</p> <p>1. Recepción del turista.</p> <p>2. Seguridad del turista en el ecolodge.</p> <p>3. Adecuada alimentación.</p>

Anexo 04: Fotos de las encuestas realizadas a los turistas en Tamshiyacu

Acceso al Puerto Lao – Iquitos.



Acceso al Puerto de la localidad de Tamshiyacu.



Plaza de la localidad de Tamshiyacu.



Vías de acceso a los diferentes ecolodges de Tamshiyacu



Acceso al ecolodge en Tamshiyacu.



Áreas internas de los ecolodge en Tamshiyacu.

Área de yoga



Habitaciones



Área de yoga



Habitaciones



Servicio higiénico



Liana del Ayahuasca



Área de cocina



Preparación de la bebida



Preparación de la bebida



Encuesta a los turistas

