



UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ

FACULTAD DE NEGOCIOS

INVESTIGACIÓN DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

**“Análisis del servicio de los
mototaxistas a los turistas en el
Aeropuerto Internacional Coronel Fap.
Francisco Secada Vignetta”**

Autora:

Gaviria Navarro, Sarah Stefani

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

Iquitos - Perú

2016

DEDICATORIA

A DIOS:

Por ser el creador, amparo y fortaleza,
cuando más lo necesitamos. Y por
hacer palpable su amor a través de
cada uno de los que nos rodea.

A mis padres, familia, amigos y
Profesores, que sin esperar nada a
cambio, han sido pilares en mi camino.
Así forman parte de este logro que nos
abre puertas inimaginables a nuestro
desarrollo personal.

AGRADECIMIENTO

Mi especial agradecimiento a mi familia por su apoyo para realizar este trabajo de investigación.



Universidad Científica del Perú

FACULTAD DE NEGOCIOS

ACTA DE SUSTENTACIÓN

En el Distrito de San Juan Bautista, siendo las 11:00 horas del día 09 del mes de Diciembre del año 2016, se reunieron en la sala de audiencias de la Universidad Científica del Perú, el Jurado Examinador, que lo conforman:

Econ. Jesús Aquiles Gamarra Ramírez Presidente
Lic. Tur. Claudia Lozano Rocha Miembro
Lic. Tur. Johana Flores Noriega Miembro

Para evaluar la sustentación de la Bachiller:

SARAH STEFANI GAVIRIA NAVARRO

En la modalidad de **INVESTIGACIÓN DE SUFICIENCIA PROFESIONAL** titulado **"ANÁLISIS DEL SERVICIO DE LOS MOTOTAXISTAS A LOS TURISTAS EN EL AEROPUERTO INTERNACIONAL CORONEL FAP FRANCISCO SECADA VIGNETTA"**.

Después de las deliberaciones correspondientes, se procedió a evaluar, teniendo como resultado:

Indicador	Examinador 1 Presidente	Examinador 2 Miembro	Examinador 3 Miembro	Promedio
A) Dominio del Tema	3	3	3	3
B) Calidad de redacción	3	2	2	2.3
C) Competencia expositiva, argumentación y coherencia	4	3	3	3.3
D) Calidad de respuestas	3	3	3	3
E) Uso de terminología especializada	3	2	2	2.3
Calificación Final	16	13	13	14
Calificación final (en letras)	Califica			

Leyenda:

Indicador	Descripción	Puntaje
A	Deficiente	1
B	Regular	2
C	Satisfactoria	3
D	Optima	4

El Jurado considera Aprobado la sustentación.

Presidente:

Miembro:

Miembro:

ÍNDICE DE CONTENIDO

	Página
RESUMEN.....	1
CAPITULO I: INTRODUCCIÓN	
1.1. El problema.....	3
1.1.1.Descripción del problema	3
1.1.2.Formulación del problema.....	6
1.2. Objetivos.....	7
1.2.1. Objetivo general.....	7
1.2.2. Objetivos específicos.....	8
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	
2.1 Antecedentes.....	9
2.2. Marco teórico.....	16
2.3. Marco conceptual.....	23
CAPITULO III. MÉTODO	
3.1 Hipótesis.....	29
3.2 Tipo de investigación.....	29
3.3 Población y muestra.....	29
3.3.1. Población.....	29
3.3.2. Muestra.....	30
3.4. Técnicas.....	30
3.5. Instrumentos de recolección de datos.....	30
3.6. Ética.....	30
CAPITULO IV. RESULTADOS.....	31
CAPITULO V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	48
CONCLUSIONES.....	49

RECOMENDACIONES.....	51
BIBLIOGRAFÍA.....	53
ANEXOS.....	56
Anexo 1. Instrumento de recolección de datos.....	56
Anexo 2. Matriz de estudio.....	62

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Página
Gráfico N° 1	Calificación del servicio de los mototaxistas.....31
Gráfico N°2	Métodos utilizados por los mototaxistas en su servicio.....32
Gráfico N°3	Calificación de los métodos utilizados por los mototaxistas para brindar su servicio.....33
Gráfico N°4	Frecuencia en que los turistas reciben un mal servicio por parte de los mototaxistas.....35
Gráfico N°5	Servicio brindado actualmente por los mototaxistas carece de calidad.....36
Gráfico N°6	Principales responsables para la baja calidad del servicio que brindan los mototaxistas.....37
Gráfico N°7	Encargados para mejorar la calidad del servicio brindado por los mototaxistas.....39
Gráfico N°8	Frecuencia con la que un turista recibe algún servicio complementario brindado por los mototaxistas.....41
Gráfico N°9	Calificación del servicio complementario brindado por los mototaxistas.....42
Gráfico N°10	Crear programas de capacitación para los mototaxistas.....43
Gráfico N°11	Importancia de una buena atención de mototaxis a los turistas.....44
Gráfico N°12	Vehículos que prefieren usar los turistas en la ciudad.....45
Gráfico N°13	Calificación de seguridad del servicio de mototaxis.....46
Gráfico N°14	El turista volverá a usar el servicio de mototaxis.....47

ÍNDICE DE ABREVIATURAS

	Página.
1. MPM – Municipalidad de Maynas.	5
2. CANATUR – Cámara Nacional de Turismo	13
3. PROMPERU – Comisión de Promoción del Perú.	13
4. MINCETUR – Ministerio de Comercio Exterior y Turismo.	13
5. OMT – Organización Mundial de Turismo	16
6. CST – Cuenta Satélite de Turismo.	17
7. ADP – Aeropuertos del Perú.	21
8. GOREL – Gobierno Regional de Loreto	37

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como finalidad hacer de conocimiento la importancia del servicio de los mototaxistas para fomentar el turismo dentro de la ciudad de Iquitos.

Como bien se conoce, en estos últimos años el turismo en la ciudad se ha incrementado considerablemente a consecuencia de la promoción de nuestra amazonia y demás lugares naturales. Muchas personas no le dan importancia al tema del servicio de mototaxistas, ya que a simple vista aparenta no ser perjudicial.

En la ciudad de Iquitos existen aproximadamente treinta mil mototaxis y no todos son formales, pero igual transitan por las calles, los mismos que son tomados por los turistas, allí se genera el primer problema, ya que los mototaxis al ser informales tienden a estafar a los turistas, robarlos, sustrayendo sus pertenencias o cobrándoles un excesivo pasaje. Además, que hay mototaxis que están en mal estado, deteriorados, el cual es una doble contaminación al medio ambiente.

El tipo de investigación que se aplicó en la investigación es descriptivo, la investigación se realizó durante el mes de enero del 2016 y se tomó como población a todos los turistas que arriban al Aeropuerto Internacional Coronel FAP Francisco Secada Vignetta, y como muestra se tomó a 40 turistas extranjeros del mismo lugar.

Los principales resultados arrojan que el 57.5% de los turistas considera que los mototaxistas brindan un mal servicio. El 70% del total de los encuestados afirmaron que el servicio que brindan actualmente los mototaxistas carece de calidad. Y en otro ámbito el 92.5% de los encuestados hace referencia en que sí volvería a usar el servicio de mototaxistas, ya que es el vehículo con más demanda en la ciudad y es casi inevitable no usarlo para el traslado dentro de la ciudad.

Palabras claves: servicio, mototaxi, turista, percepción del turismo, aeropuerto.

ABSTRACT

The present research aims to make known the importance of the service of mototaxistas to promote tourism within the Iquitos city.

As is well known, in recent years tourism in the city has increased considerably as a result of the promotion of our Amazon and other natural sites. Many people do not give importance to the topic of the service of mototaxistas, since at the outset it seems not to be harmful.

In the Iquitos city are approximately thirty thousand mototaxis and not all are formal, but just as they pass through the streets, the same ones are taken by tourists, there generates the first problem, since mototaxis to be informal tend to defraud the tourists, stealing them, subtracting their belongings or charging them an excessive passage. In addition, there are mototaxis that are in poor condition, deteriorated, which is a double pollution to the environment.

The type of research that was applied in the investigation is descriptive, the investigation was carried out during the month of January 2016, and was taken like population to all the tourists that arrive to the International Airport Colonel FAP Francisco Secada Vignetta, and like sample was taken only to 40 foreign tourists from the same place.

The main results show that 57.5% of the tourists consider that the mototaxistas offer a bad service. The 70 % of the respondents stated that the service currently offered by motorcycle enthusiasts lacks quality. And in another area, 92.5% of respondents said that they would use the mototaxis service again, since it is the official vehicle of our city and almost unavoidable not to use it for transportation within the city.

Keywords: service, mototaxi, tourist, perception of tourism, airport.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1 Planteamiento del problema.

1.1.1 Descripción del problema.

Como bien se conoce, en estos últimos años el turismo en la ciudad de Iquitos se ha incrementado considerablemente a consecuencia de la promoción de la Amazonía, de sus ríos y demás lugares naturales, por lo cual se estima que la mayor afluencia de turistas nacionales e internacionales obedeció a estos factores.

Iquitos está servido por el Aeropuerto Internacional Coronel FAP Francisco Secada Vignetta, uno de los aeropuertos más importantes del país y que actualmente tiene significativo movimiento de pasajeros. A través de él arriban un gran porcentaje del total de turistas que llegan a conocer esta región.

Cabe señalar que hasta el 2015 operaba la empresa Copa Airlines con vuelos internacionales, en la ruta Panamá-Iquitos y viceversa; pero, debido a la poca ocupación de su capacidad instalada, decidieron suspender dichos vuelos y hoy en día ésta línea va hacia Chiclayo.

En el aeropuerto Secada Vignetta se observan diversos problemas; el primero se encuentra al salir del aeropuerto para tomar alguna movilidad que lleve a los turistas a su destino local. Ahí se observa una realidad bastante abrumadora, ya que, al salir del aeropuerto, ellos se encuentran con los mototaxistas que literalmente les “caen encima” y que, según ellos, amablemente quieren jalarlos a sus mototaxis o llamados también "Motokares", casi a empujones.

Se empujan entre sí y empujan a los turistas para llamar su atención. Eso sí, ninguno deja de decir "buenas tardes, señor" a gritos, como si con eso le bajara la falta de respeto y atropello al espacio vital que en ese momento cometen, no importa si el turista está llamando por teléfono a alguien, acomodando sus papeles o

simplemente está respirando hondo para aguantar el aire caliente -de 25°C para arriba. Cabe resaltar que el mototaxi es el vehículo de mayor circulación y uso de esta ciudad.

Muchas personas no le dan importancia a este tema, ya que a simple vista no parece una situación importante. Además, que aparenta no ser peligrosa o no atenta directamente con el bienestar de la población.

La realidad es que el turismo es una fuente importante de ingresos monetarios para todos, pero ¿qué pasaría si debido a este problema los turistas dejan de venir la ciudad?. Una frase muy popular hace mención a que todo entra por los ojos y la primera impresión es muy importante para lo que se quiere proyectar después. La siguiente pregunta sería; ¿se está dando una buena primera impresión a los turistas?, interrogante que deja ciertas dudas en su respuesta.

En la ciudad de Iquitos existen aproximadamente treinta mil mototaxis y no todos son formales, pero igual transitan por las calles, los mismos que son tomados por los turistas. Allí se genera otro problema aun peor, ya que el mototaxi al ser informal tiende a estafar a los turistas, a veces robarlos, ya sea extrayendo sus pertenencias o cobrándoles un excesivo pasaje, aunque eso muchas veces también sucede con los mototaxis formales.

Además, existe el problema de los mototaxis que están en mal estado, deteriorados, botan humo por los tubos de escape, hacen mucho ruido y todo esto genera contaminación ambiental y acústica.

Los medios de comunicación informan noticias sobre los robos o asaltos a turistas de los mismos mototaxistas, los cuales malogran la imagen de la ciudad. No es novedad escuchar a algún turista contar su experiencia en la ciudad de Iquitos, que un mototaxista le robó o trató de robarlo, y eso no es favorable si se pretende que el turismo siga creciendo en la ciudad.

La Municipalidad Provincial de Maynas(MPM), está haciendo varias actividades para mejorar la situación de los mototaxistas informales, realizando reuniones con los diferentes gremios de mototaxistas para abordar temas articulados para el beneficios de los mismos, tales como crear cronogramas de capacitación para asociaciones y así brindar el servicio especial de pasajeros, actualizarlos en las normas de tránsito y transportes mediante las capacitaciones, por último la capacitación como promotores de turismo, el cual sería muy favorable para los turistas y público en general.

También han decidido empadronar a todos ellos, realizar campañas para la obtención legal de sus documentos y así puedan transitar legalmente por la ciudad; además de implementar clases de inglés básico para una mejor comunicación con los turistas y tener más facilidad de llegar a ellos.

En la actualidad, se tiene un gobierno regional con poca actividad de apoyo, que requieren urgentemente de estrategias para implementar todos los servicios y productos turísticos con las que cuenta la región, y dejar de considerar al turismo como una actividad más entre las demás actividades, por ello el análisis para lograr estas estrategias debe ser lúcido y realista, sobre todo en una región como ésta, llena de riquezas naturales y gente dispuesta a prestar un buen servicio.

Cabe resaltar también, que en estos tiempos se está viviendo una especie de crisis económica en Loreto en cuanto a municipalidades y gobierno regional se refiere, ya que con esta caída del canon; que era el principal ingreso monetario para realizar las diferentes actividades en la región. Ahora las autoridades están angustiadas por qué no están recibiendo el dinero como antes, tal vez sería erróneo pensar que ése es el principal y único ingreso monetario fuerte de la región, más en eso se considera que la mayoría se equivoca, ya que existe también otras actividades que pueden traer muchos ingresos monetarios a la región y por consecuente a la ciudad.

Entre éstas actividades se puede resaltar el turismo, ya que se ha comprobado mediante estudios que es una fuente importantes de divisas para muchos países incluyendo el Perú, entonces teniendo Loreto muchos recursos naturales, se debe aprovechar y más aún ahora que es el “bum” de la naturaleza, entonces es momento de explotarlo con sostenibilidad en el tiempo sin depredarlos, perfeccionando todos los servicios adicionales con las que acarrea el turismo, como por ejemplo mejorando el transporte tanto dentro y fuera de la ciudad, más que todo se debe mostrar el lado positivo de la ciudad y de las personas que en ella habitan.

Las municipalidades deben poner un poco más de empeño en mejorar todos estos servicios para los turistas, ya que mejoraría la situación económica de muchas más personas, porque el turismo trae crecimiento económico directa o indirectamente.

1.1.2. Formulación del problema.

El problema general es el siguiente:

¿Cuáles son las características percibidas por los turistas del servicio que brindan los mototaxistas en el Aeropuerto Internacional Coronel FAP Francisco Secada Vignetta, periodo 2016?

Los problemas específicos son los siguientes:

¿Cuál es la característica principal del servicio de los mototaxistas a los turistas en el Aeropuerto Internacional Coronel FAP Francisco Secada Vignetta, periodo 2016?

¿Cuál es el nivel del servicio de los mototaxistas a los turistas en el Aeropuerto Internacional Coronel FAP Francisco Secada Vignetta, periodo 2016?

¿Cuáles son los parámetros para un buen servicio de los mototaxistas a los turistas en el Aeropuerto Internacional Coronel FAP Francisco Secada Vignetta, periodo 2016?

¿Qué factores delimitan un mal servicio de los mototaxistas a los turistas en el Aeropuerto Internacional Coronel FAP Francisco Secada Vignetta, periodo 2016?

¿Quiénes son los encargados de mejorar el servicio de los mototaxistas a los turistas en el Aeropuerto Internacional Coronel FAP Francisco Secada Vignetta, periodo 2016?

¿Qué otros servicios complementarios se incluyen en el servicio de los mototaxistas a los turistas en el Aeropuerto Internacional Coronel FAP Francisco Secada Vignetta, periodo 2016?

¿Por qué es importante el servicio de los mototaxistas a los turistas en el Aeropuerto Internacional Coronel FAP Francisco Secada Vignetta, periodo 2016?

1.2. Objetivos de la investigación.

1.2.1. Objetivo general.

Determinar las características percibidas por los turistas, del servicio que brindan los mototaxistas en el Aeropuerto Internacional Coronel FAP Francisco Secada Vignetta, periodo 2016.

1.2.2. Objetivos específicos.

- a. Establecer la característica principal del servicio de los mototaxistas a los turistas en el Aeropuerto Internacional Coronel FAP Francisco Secada Vignetta, periodo 2016.
- b. Determinar el nivel del servicio de los mototaxistas a los turistas en el Aeropuerto Internacional Coronel FAP Francisco Secada Vignetta, periodo 2016.
- c. Establecer los parámetros para un buen servicio de los mototaxistas a los turistas en el Aeropuerto Internacional Coronel FAP Francisco Secada Vignetta, periodo 2016.
- d. Describir los factores que delimitan el mal servicios de los mototaxistas a los turistas en el Aeropuerto Internacional Coronel FAP Francisco Secada Vignetta, periodo 2016.
- e. Identificar a los encargados de mejorar el servicio de los mototaxistas a los turistas en el Aeropuerto Internacional Coronel FAP Francisco Secada Vignetta, periodo 2016.
- f. Determinar los servicios complementarios que se incluyen en el servicio de los mototaxistas a los turistas en el Aeropuerto Internacional Coronel FAP Francisco Secada Vignetta, periodo 2016.
- g. Describir la importancia del servicio de los mototaxistas a los turistas en el Aeropuerto Internacional Coronel FAP Francisco Secada Vignetta, periodo 2016.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO – CONCEPTUAL

2.1 Antecedentes de investigación.

Mares Peña (1996), en su tesis *Calidad en el Servicio del Transporte Urbano*, tiene como objetivo dar a conocer los primeros años en que en la ciudad de Monterrey se usó transporte público de pasajeros conociendo las rutas de camiones, cuánta gente transportaban, como se realizaba las rutas y que calidad tenía el servicio.

El tamaño de la muestra fue de 200 personas encuestadas en diferentes puntos del Área Metropolitana de Monterrey para lo cual fue necesario el diseño de la encuesta, así como la aplicación de la misma, para posteriormente hacer la graficación de los resultados de las encuestas realizadas.

La investigación terminó con una evaluación de 22 atributos tomados de un sondeo de opiniones realizado en el año 1993 por el Consejo Estatal del Transporte siendo estos 22 atributos los más importantes.

Concluyó que, los niveles de importancia obtenidos para el mes de octubre de 1996 indican que 9 atributos alcanzaron los mayores niveles de importancia, siendo los siguientes: información de recorridos, no aglomeraciones al subir, cortesía del operador, respeto a los señalamientos, limpieza dentro del camión, medio para avisar el descenso, tiempo para bajar, descensos en lugares indicados, buen estado del camión.

Afirma que, en el caso de los atributos que deberían de mejorar se encuentran los siguientes: No peligro dentro del camión, seguridad abordó de las unidades, el tiempo para abordar y bajar de la unidad, información de recorridos, los descensos en los lugares indicados.

Finalmente afirma que, a partir de lo anterior se sugiere la atención sobre los esos aspectos, a fin de llevar a cabo una mejoría sustancial que no ponga en riesgo

la seguridad de los usuarios, así como la forma en que se presta servicio del transporte de autobuses urbanos.

Álvarez Quipuzco y Cerna Vásquez (2013), en su tesis *La formalización del micro empresario del servicio público de transporte de pasajeros y su contribución en la dinamización de la economía en la provincia de Trujillo*, tienen como objetivo determinar la contribución de la formalización del micro empresario del servicio público de transporte de pasajeros en la dinamización de la economía en la provincia antes mencionada.

Determinaron que, la población fue de 1,223 microbuses de la provincia de Trujillo. El marco muestral fue el registro del Servicio Público de transportes de pasajeros de la provincia de Trujillo, según registro de la SUB GERENCIA DE TRANSPORTE Y TRANSITO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TRUJILLO. Y la unidad de análisis fue 127 micro empresarios del Servicio Público de transportes de pasajeros de esta provincia.

Concluyeron que, los micros empresarios de los microbuses del servicio público de transportes de pasajeros se encuentran operando bajo la informalidad de asociados, sus políticas internas sólo están regidas a un sistema de ganancias económicas y al pago de sus trabajadores, sin contemplar el cumplimiento de obligaciones tributarias y laborales.

Además, concluyeron que, la informalidad existente de los propietarios de los microbuses no permite a los trabajadores acceder a los beneficios sociales que una relación formal conlleva, lo cual permitiría un mayor bienestar para los trabajadores y sus familias.

Gálvez Franco (2012), en su investigación *El servicio de Transporte en Mototaxis* tiene como objetivo describir la situación del mototaxi en la actualidad, menciona que es un complemento al transporte público regular que cubre una demanda de movilidad insatisfecha por el sistema convencional especialmente en la

ciudad y se ha convertido en fuente de ingresos para un número importante de población y el crecimiento desordenado de la ciudad que produjo la instalación de nuevos centros poblados, sin acceso a servicios y desconectados a las ventajas de la ciudad y el aumento de las tasas de desempleo, provocadas por el cambio de modelo económico, que orientó a un grueso considerable de personas sin empleo a optar por el mototaxi como medio de subsistencia.

Concluyó que, el servicio de mototaxis en las condiciones en las que se brinda actualmente, se vuelve indispensable y urgente la participación multisectorial, para la proposición de soluciones técnicas y sostenibles a la problemática que generan estas unidades. Los impactos producidos por los Mototaxis en el área de estudio, asocian el servicio principalmente con la informalidad que genera una serie de efectos perjudiciales a la ciudad.

Acuña Naucar (2013), en su tesis *Mercado de Turismo en Perú Plan de Negocios para un Operador Turístico*, tiene como objetivo diseñar el modelo de negocio y el plan estratégico de crecimiento para una empresa operadora de turismo receptivo en el norte del Perú, generando valor distintivo de las agencias de viajes (proveedores de turistas receptivos mayoristas), a través de servicios turísticos diferenciados y ofrecer en el norte del Perú mediante la operadora de turismo nuevos servicios turísticos de intereses especiales, disfrutando de la gastronomía peruana y teniendo la experiencia de ser parte de un servicio acorde con la exigencia del mercado objetivo.

La metodología que utilizó durante el desarrollo de la tesis, se abordó con las etapas siguientes: etapa del diagnóstico, etapa de plan estratégico y plan de implementación; se tomó como ejemplo al menos tres operadores turísticos conocidos de Perú, y se destacó sus principales características de su servicio.

Concluyó que, este plan de negocios muestra el desarrollo del turismo receptivo en el Perú y en más detalle en el norte del Perú, en donde se hará la implementación de un operador de turismo que entregue servicios turísticos de

intereses especiales y gastronómicos, con estándares de calidad, relax y confort, acordes con el segmento objetivo al que estará dirigido.

Además, concluyó que, el turismo es una industria atractiva por el gran movimiento de divisas que entregan los turistas, pero es vital entrar al mercado con estrategias de diferenciación y potenciar el marketing cada vez que sea necesario, ya que, existe gran competencia y a precios interesantes para los demandantes del servicio, es aquí donde se puede mezclar el turismo de intereses especiales y turismo gastronómico, entregando nuevas opciones de servicios que no están siendo desarrollados.

Cuba Atahua y Loayza Vera (2009), en sus tesis *Impacto Socio-económico del uso de Mototaxis en el Transporte urbano en la ciudad de Ica*”, tiene como objetivo la observación a los mototaxis que circulan por la ciudad, y el servicio que prestan a los moradores, tomándose una muestra aleatoria en la que se practicó las encuestas tanto a conductores como a usuarios.

De ello obtuvieron como resultados que el 47% de los usuarios de transporte urbano prefieren mototaxis, y estos generan como fuentes de trabajo a jóvenes desocupados, haciendo un monto muy importante en el movimiento económico en la ciudad de Ica.

Concluyeron que, el incremento acelerado de estas unidades genera fuentes de trabajo y alto flujo de economía, pero también la contaminación ambiental y acústica más el desorden en transportes, conglomeraciones y no prestan seguridad al usuario

Álvarez Calderón et al. (2006), en su tesis *Plan Estratégico Para el Desarrollo del Turismo de Aventura en Lunahuaná 2006-2011*, el tipo de investigación que emplearon fue cualitativa descriptiva. En esta investigación recolectaron información de grupos reducidos de personas con el fin de especificar la situación del turismo en Lunahuaná; y las propiedades, características y los diferentes perfiles de turistas que

pueden visitar la zona. En Lunahuaná entrevistaron a la alcaldesa, a algunos ex alcaldes del distrito, a empresarios de la zona y a operadores turísticos. En Lima, se entrevistó a representantes de CANATUR, PROMPERÚ y MINCETUR. Cada cuestionario contenía preguntas especializadas, elaboradas en base a las funciones actuales, conocimiento y experiencia del entrevistado.

Concluyeron que, existe una tendencia creciente a nivel mundial para realizar el turismo de aventura, basada en la búsqueda de emociones y acercamiento a la naturaleza, también, que el Perú es un país favorecido con variados parajes naturales, propicios para la práctica y desarrollo del turismo de aventura, por lo que se hace necesario acondicionar la oferta para ofrecer al turista de aventura, una experiencia inolvidable, y lograr que sea él el principal difusor de dichos atractivos.

Además, que el turismo interno se ha incrementado de manera paulatina, debido a las políticas del Gobierno para hacer que el turista nacional conozca el país. MINCETUR y PROMPERU apoyan la promoción de estos destinos turísticos, promueven viajes en feriados largos, organizan ferias de turismo en las que brindan facilidades de participación a las regiones, capacitan en temas de turismo y calidad, realizan y difunden los estudios de mercado de los diferentes perfiles del turista, para su aprovechamiento por parte del sector privado.

Consejo Nacional de Transporte de Lima y Callao (2007), en la investigación denominado "*Las moto taxis en el área de Lima y Callao*", tiene como objetivo contribuir a solucionar la problemática de los mototaxis como medio de transporte público en las ciudades de Lima y Callao, bajo una perspectiva que en el corto y mediano plazo, presenta que es necesario que las municipalidades provinciales y distritales de Lima y Callao conozcan al mayor detalle posible la cantidad de mototaxistas existentes y las zonas donde operan.

Considera que bajo la premisa que mientras más datos se conozcan y se compartan del problema que se enfrenta, habrá mayores posibilidades de enfrentarlo con éxito; en ese sentido se presenta una base de datos (con la información

entregada por las municipalidades provinciales y distritales en respuesta a una solicitud de esta oficina) sistematizada en un software, que contiene toda la "información oficial" que registran las municipalidades a enero del 2007.

Concluyeron que, por las vías de la ciudad circulan un alto número de mototaxis informales no registrados y esa situación es precisamente también lo que se busca poner en evidencia: la informalidad que caracteriza al servicio.

Concluyeron también que, las migraciones masivas de familias enteras del campo a la ciudad, se debe a la búsqueda de mejores oportunidades de vida y lo que produjo la instalación de nuevos centros poblados en la periferia, sin acceso a servicios y desconectados a las ventajas de la ciudad".

Pacheco Gutierrez et al. (2011) en su investigación *Niveles de Calidad del Servicio de Mototaxi en la Ciudad de Ayacucho en el año 2011*, en la población se definió niveles de calidad de servicio que brinda la empresa SANTA ROSA a los usuarios en el Distrito de Ayacucho durante el año 2011, y se tomó una muestra de 20 conductores de mototaxis de la empresa señalada.

La técnica de análisis que utilizaron fue la categorización de variables entre ellas la cualitativa y la cuantitativa. Y se tuvo como resultado dos criterios; el primero criterios de inclusión, que viene a ser el conductor que brinda el servicio de la empresa de moto taxi en la Ciudad de Ayacucho; y el segundo criterio de exclusión que es lo que se pretende mejorar con la investigación que es acrecentar la seguridad de los usuarios, estimando un buen servicio por parte de los conductores.

Quito Pajares y Panduro Navarro (2009), en su tesis *Diagnostico y Propuesta de Mejora de Atención al Cliente Externo en los Empleados de la Universidad Privada Antenor Orrego*, tiene como objetivo principal elaborar una propuesta de mejora en atención al cliente para el personal administrativo de la UPAO, realizando un diagnóstico de la atención actual brindada por los empleados de la misma a los clientes externos (estudiantes).

Mediante esto pretenden concientizar y hacer que el personal administrativo que atiende a los clientes externos (estudiantes) de la universidad tomen una mejor actitud, es decir no basta con contemplar el servicio base que compra el cliente, la denominada calidad interna, sino que también, hay que tener presente la externa, es decir cómo se entrega el mismo y esto deriva a que la calidad externa es igual de importante que la interna.

El tipo de investigación que utilizaron fue el descriptivo mediante la técnica de observación y explorativa mediante la técnica de cuestionario. Y tomaron como muestra a 369 encuestados, sacados mediante formula del total de alumnos de cada facultad de la Universidad Privada Antenor Orrego.

Llegaron a la conclusión que, el diagnóstico realizado a los empleados de la universidad, indican que el personal que atiende al público externo no cumple con estándares altos de calidad que debe tener una institución de ese nivel, y que es desfavorable para la universidad.

Concluyeron también que, esta universidad no toma la debida importancia en desarrollar las habilidades y destrezas de su personal para mejorar la calidad del servicio que estos brindan al público externo. Por lo tanto, esto evidencia que no existe un plan de mejora de atención al cliente, lo cual permite afirmar que la presente propuesta y su posterior aplicación permitirán elevar el nivel de satisfacción del cliente.

2.2. Marco Teórico.

2.2.1. Turismo.

Cárdenas Tabares (1986), lo define como desplazamientos en el tiempo libre que generan fenómenos socioeconómicos, políticos, culturales y jurídicos, conformados por el conjunto de actividades, bienes y servicios que se planean, desarrollan, operan y se ofrecen a la sociedad, con fines de consumo, en lugares fuera de su residencia habitual en función de recreación, salud, descanso, familia, negocios, deportes y cultura.

El turismo puede definirse también como personas que viajan lejos de casa y abarca toda la variedad de transportes, alojamiento, servicio de alimentos y otras actividades relacionadas con los viajeros y el servicio que se les brinda. Por tanto, un turista es alguien que viaja lejos de casa.

Mcintosh et al. (2001), el turismo comprende las actividades de personas que viajan y permanecen en lugares fuera de su ambiente usual durante no más de un año consecutivo con fines de gozar tiempo libre, negocios u otros. Con el término de ambiente usual excluye los viajes dentro del área habitual de residencia y los viajes frecuentes y regulares entre el domicilio y el lugar de trabajo y otros dentro de la comunidad con carácter de hábito.

LA ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE TURISMO (2008), define el turismo como un fenómeno social, cultural y económico relacionado con el movimiento de las personas a lugares que se encuentran fuera de su lugar de residencia habitual por motivos personales o de negocios/profesionales. Estas personas se denominan visitantes (que pueden ser turistas o excursionistas; residentes o no residentes) y el turismo tiene que ver con sus actividades, de las cuales algunas implican un gasto turístico.

Como tal el turismo tiene efectos en la economía, en el entorno natural y en las zonas edificadas, en la población local de los lugares visitados y en los visitantes propiamente dichos. Debido a estos diversos impactos, la amplia gama de variedad de factores de producción requeridos para producir los bienes y servicios adquiridos por los visitantes y al amplio espectro de agentes involucrados o afectados por el turismo, es necesario adoptar un enfoque global del desarrollo, la gestión y la supervisión del turismo.

El turismo puede definirse también como personas que viajan lejos de casa y abarca toda la variedad de transportes, alojamientos, servicios de alimentos y otras actividades relacionadas con los viajeros y el servicio que se les brinda.

2.2.2. Análisis económico del turismo.

El turismo, genera directa e indirectamente un aumento de la actividad económica en los lugares visitados (y más allá de los mismos), fundamentalmente debido a la demanda de bienes y servicios que deben producirse y prestarse. En el análisis económico del turismo, se debe distinguir entre la “contribución económica del turismo”, que se refiere al efecto directo del turismo y que se puede medir mediante la CST, y el “impacto económico del turismo”, que es un concepto mucho más amplio que encapsula los efectos directos, indirectos e inducidos del turismo y que debe ser estimado mediante la aplicación de modelos.

La finalidad de los estudios de las repercusiones económicas es estimar los beneficios económicos, a saber, el incremento neto de la riqueza de los residentes estrellas del turismo, medidos en términos monetarios, en relación con los niveles que prevalecerían en ausencia de esta actividad

- CST (Cuenta Satélite de Turismo). Son las recomendaciones sobre el marco conceptual de turismo, 2008. Constituye un marco conceptual para medir y analizar el turismo como una actividad económica.

2.2.3. Destino y producto turístico.

No se dispone de una definición exacta y de aceptación general del concepto, existen tres enfoques distintos:

Primer enfoque, según el cual el producto turístico está orientado al consumo de la demanda turística.

Un segundo enfoque está centrado en el proceso de producción turística, que considera que el único producto susceptible de identificarse como turístico es el programa de desplazamiento de ida y vuelta que se propone llevar a cabo un turista, ya sea elaborado por el propio turista (autoconsumo) o confeccionado por un agente profesional (agencia de viajes) como un paquete turístico convencional.

El tercer enfoque concibe la oferta turística como un producto global: un conjunto interrelacionado de bienes y servicios turísticos que determinan la satisfacción de la experiencia turística del viajero. Los componentes del producto global incluyen la existencia de recursos atractivos de diversos tipos que motivan los flujos turísticos hacia un destino determinado, diferentes servicios públicos y privados con una orientación turística variable (hospitales, hoteles, restaurantes, transportes, etc.), viene públicos como las playas e incluso intangibles, del estilo de la actitud de la población local.

El último enfoque coincide con el de la OMT (1994), que concibe el destino turístico como un producto que consta de diversos componentes, en la línea del concepto del producto turístico global.

El lugar o territorio se convierte en espacio de producción y de consumo. Esto marca una diferencia importante con otros sectores económicos y debe construir elemento de reflexión para entender la importancia de la ordenación de la actividad, su planificación y su gestión.

2.2.4. Clasificación de las modalidades del servicio de mototaxi

- a. Servicio de mototaxi independiente. Se presta en vehículos de propiedad de personas naturales, conducidos por un propietario conductor o conductores libres.
- b. Servicio de moto taxi remisse. La prestan personas jurídicas como asociaciones cooperativas o empresas con una flota (cantidad) no menor de 10 vehículos.
- c. Asociaciones de mototaxistas. Creados por la necesidad de las personas de formalizarse y tener un lugar específico de trabajo, son un grupo de mototaxistas independientes o taxi remisse que se juntan para tener más clientes y ser conocidos en los diferentes lugares donde hay gran concentración de personas, que usan el servicio tales como aeropuertos, hospitales, escuelas, etc.

2.2.5. Infraestructura turística.

Covarrubias Ramirez y Durán López (2013), mencionan que según Goeldener y Ritchie (2011) uno de los elementos más básicos de la construcción es la infraestructura de una región o lugar, la cual consiste de toda la superficie y el desarrollo de la construcción sobre ésta, tales como el sistema proveedor de agua, líneas de gas, sistema de drenaje, carreteras, vías de comunicación y muchas facilidades comerciales.

La infraestructura turística es la dotación de bienes y servicios con que cuenta un territorio para sostener sus estructuras sociales y productivas y como tal condiciona el desarrollo turístico. Forman parte de la misma los siguientes:

- Servicios básicos: agua, electricidad, teléfono, recolección de basura, red sanitaria, internet, etc.
- Transportes: puertos, aeropuertos, autobús, taxis, carros, etc.

- Caminos: rutas existentes, estado.
- Servicios: comercio, salud, educación, comunicaciones, etc.

La infraestructura general es la base para que un destino se encuentre en condiciones que permitan a la población la facilidad de desarrollarse como una sociedad activa. Por su parte la infraestructura turística como se mencionó permite el desarrollo turístico, es por ello que deben existir planes estratégicos y gestiones para que cada destino mantenga dicha infraestructura de modo que el turista disfrute y se sienta cómodo de acuerdo a las instalaciones o servicios que este requiera.

2.2.6. Atractivo turístico.

Covarrubias Ramirez y Durán López (2013), mencionan que según Gartner William (1996) las atracciones tienen el poder de “atraer” visitantes y pueden estimular el crecimiento turístico. Sin atracciones que generen visitas, el potencial de un destino quedará sin explotar. Las atracciones pueden ser muy diferentes y atraerán la atención de segmentos diferentes de la demanda, aunque, las condiciones del entorno en que se encuentra, así como el modelo de desarrollo turístico (tipo y densidad de construcciones, etc.), también tendrán una influencia en el atractivo final del destino.

La Secretaría de turismo de la ciudad de México (2002), afirma que los atractivos realmente auténticos son aquellos que no han sido “inventados”, paisajes naturales o aspectos de la cultura local que son únicos, no se pueden copiar y constituyen una ventaja competitiva. Por el contrario, hay lugares que dependen de atracciones creadas por el hombre tales como casinos o parques temáticos. Dicho tipo de atracciones presentan un mayor riesgo ante la competencia porque no ofrecen nada que no pueda ser replicado en otro lugar y han de introducir cambios constantemente para mantener su posición competitiva.

Asimismo, la Secretaría de Turismo de la ciudad de México (2002) explica que para que los recursos se conviertan en atracciones turísticas es necesario un cierto grado de desarrollo que los haga atractivos, accesibles y visitables.

Otros autores señalan que hay dos factores principales que contribuyen al atractivo de una región turística, primero están: el clima, ecología, tradiciones culturales, arquitectura tradicional, y las formaciones de la tierra; y segundo están: es el desarrollo introducido específicamente para los turistas, como hoteles, transportación, actividades y atractivos.

2.2.7. Aeropuerto Internacional Coronel FAP Francisco Secada Vignetta.

Conocido también como el Aeropuerto Internacional de Iquitos, y es el que sirve a la ciudad de Iquitos, capital de Loreto, Perú. Es considerado uno de los principales aeropuertos del Perú. Está ubicado a 7 km (4.5 millas) al suroeste del centro de Iquitos. Tiene una pista única de 2,500 metros (8,202 pies) numerado en 06-24, que descansa en una planicie cercana al río Nanay. Actualmente está administrado por Aeropuertos del Perú – ADP, quien logró la concesión en el año 2006, y recibe miles de personas al año, siendo el cuarto aeropuerto con mayor tráfico aéreo del Perú, tras los aeropuertos de Lima, Cusco y Arequipa.

Está servido por aerolíneas tales como Avianca Perú, LATAM Perú, Peruvian Airlines y Star Perú. Es el principal terminal aéreo de la amazonia peruana, que recibe diariamente nueve vuelos comerciales directos a Lima. Adicionalmente, solo en temporada el aeropuerto recibe vuelos de la ciudad colombiana de Leticia y la brasileña Manaus. Se le utiliza principalmente como punto conector para varias pequeñas ciudades, pueblos y otras localidades de la selva.

El transporte del aeropuerto hacia la ciudad de las personas visitantes está establecido por ellos, el cual se realiza por medio de taxis y mototaxis de estilo peruano. El aeropuerto recomienda por seguridad de los pasajeros tomar solo los

taxis o mototaxis de las empresas o asociaciones registradas que están dispuestas a la salida de la sala de llegadas. Los conductores de estas empresas formales están uniformados y poseen un fotocheck identificador con su foto, nombres, placa y otros datos.

Además, existe la posibilidad de alquilar automóviles, contactando a la empresa ubicada en un módulo dentro de la sala de llegadas o en uno de los counters dentro del Hall principal.

2.2.8. Transporte terrestre

En el siglo XX la formación e instalación de grandes corporaciones de fabricantes ha dado un gran impulso a la producción de vehículos tanto para el uso particular como para el transporte público y de mercancías, así como la exportación a terceros países.

Carretera

El transporte terrestre se desarrolló durante siglos, los medios tradicionales de transporte, restringidos a montar sobre animales, carros y trineos tirados por animales, raramente excedían de un promedio de 16 km./h. El transporte terrestre mejoró poco hasta 1825, año en el que el ingeniero británico George Stephenson adaptó un motor de vapor a una locomotora e inició, entre Stockton y Darlington, en Inglaterra, el primer ferrocarril de vapor.

Motocicleta

Vehículo con 2 y 3 ruedas, autopropulsado, que puede ser utilizado por 2 personas. En Iquitos son muy comunes estos tipos de vehículos lineales para el transporte de las personas.

El automóvil.

Durante muchos años este tipo de vehículo era el medio de transporte más utilizado por las personas y pasajeros para transportarlos a los hoteles o a sus lugares de destino, pero con el tiempo surgieron más variedades de transportes.

Después surgieron variedades de autos y hoy en día la industria automotriz es una de las grandes e importantes del mundo, se consideraban como un lujo y ahora se puede considerar que hoy en día el tener un auto no es un lujo, sino que es una necesidad.

Transportes urbanos.

En la actualidad hay demasiada población, las autoridades se vieron en la necesidad de crear el transporte urbano para el alto número de habitantes en las ciudades y también por la necesidad en que se ven obligados a recorrer distancias largas. Ya sea un autobús o una combi. Y mucho más en la actualidad que es un tipo de transporte casi indispensable para la sociedad que todo el tiempo anda movilizándose.

2.3. Marco conceptual.

- a. Turista. Se denomina turista a la persona que se desplaza hacia otras regiones o países distintos del propio con la finalidad de pasar allí momentos de ocio, conocer otras culturas, visitar lugares específicos que están ausentes en la región de residencia habitual, etc. Desde esta perspectiva, puede entenderse que el rol del turista es el del consumidor de servicios relativos al transporte y a la estadía en otras regiones. Este personaje es el destinatario de la actividad económica que mueve enormes cifras de dinero por año. Los distintos gobiernos, en su afán de atraer turistas que consuman en el país y promover la

industria, suelen desarrollar políticas acordes a las necesidades exigidas por los estos turistas. **OMT (2008)**

- b. Turismo. Es un fenómeno social, cultural y económico relacionado con el movimiento de las personas a lugares que se encuentran fuera de su lugar de residencia habitual por motivos personales o de negocios/profesionales. Estas personas se denominan visitantes (que pueden ser turistas o excursionistas; residentes o no residentes) y el turismo tiene que ver con sus actividades, de las cuales algunas implican un gasto turístico. Como tal, el turismo tiene efectos en la economía, en el entorno natural y en las zonas edificadas, en la población local de los lugares visitados y en los visitantes propiamente dichos. Debido a estos diversos impactos, la amplia gama y variedad de factores de producción requeridos para producir los bienes y servicios adquiridos por los visitantes y al amplio espectro de agentes involucrados o afectados por el turismo, es necesario adoptar un enfoque global del desarrollo, la gestión y la supervisión del turismo. Éste enfoque es muy recomendable con miras a la formulación y puesta en práctica de políticas de turismo nacionales y locales, así como de acuerdos internacionales u otros procesos en materia de turismo. **OMT (2008)**
- c. Turismo interno. Se entiende por turismo interno, o turismo nacional, a los viajes realizados por los visitantes residentes en el país, sean nacionales o extranjeros, dentro del territorio nacional. Por definición para fines estadísticos no se computan como turismo interno los viajes de aquellas personas cuyo motivo principal del viaje es percibir una remuneración en el destino. **OMT (2008)**
- d. Turismo receptor. Se emplea para mencionar a los visitantes que recibe una determinada localidad. El turismo, en su sentido más amplio, implica personas que salen de un lugar y arriban a otro: si nos centramos en las ciudades o en

las naciones que reciben la llegada de dichos viajeros, nos referiremos al turismo receptivo. El turismo receptivo, por lo tanto, supone una fuente de ingresos para el receptor. **OMT** (2008)

- e. Destino (destino principal) de un viaje turístico. El destino turístico, como ámbito en donde se realizan la mayor parte de las actividades de producción y consumo turístico y donde se producen la mayoría de los efectos geográficos, sociales, económicos y culturales del turismo, no ha recibido la atención que aparentemente merece. De hecho, tradicionalmente ha sido definido, de forma simplista, bien como sinónimo del producto o bien como sinónimo de lugar en donde se produce y consume turismo. Sin embargo, lo cierto es que el destino se conforma como un subsistema en el espacio secante entre dos sistemas más amplios, el sectorial-turístico y el geográfico, y como tal participa en parte de ambos y debe ser interpretado, planificado y gestionado atendiendo a sus elementos individuales, pero fundamentalmente a las interacciones que entre esos elementos se producen. **OMT** (2008)
- f. Gasto turístico. Es el gasto de los visitantes dentro del territorio donde se encuentran haciendo turismo, en alojamiento, alimentos y bebidas, transporte local, esparcimiento, compras, etc. Además, que constituye un pilar importante de la economía, al ser fuente de empleo y oportunidades de desarrollo. Los ingresos van en relación al número de turistas que ese año recibió. El gasto turístico incluye los gastos en bienes y servicios consumidos por los visitantes o por cuenta de un visitante por y durante sus viajes y estancia en el lugar de destino. **OMT** (2008)
- g. El transporte. Es una actividad del sector terciario, entendida como el desplazamiento de objetos, animales o personas de un lugar (punto de origen) a otro (punto de destino) en un vehículo (medio o sistema de transporte) que utiliza una determinada infraestructura (red de transporte). Esta ha sido una de

las actividades terciarias que mayor expansión ha experimentado a lo largo de los últimos dos siglos, debido a la industrialización; al aumento del comercio y de los desplazamientos humanos tanto a escala nacional como internacional; y los avances técnicos que se han producido y que han repercutido en una mayor rapidez, capacidad, seguridad y menor coste de los transportes.
<https://es.wikipedia.org/wiki/Transporte>

- h. Transporte terrestre. Es el transporte que se realiza sobre la superficie terrestre. La gran mayoría de transportes terrestres se realizan sobre ruedas. Es aquel cuyas redes se extienden por la superficie de la tierra. Sus ejes son visibles, debido a que están formados por una infraestructura construida previamente por las que discurren las mercancías y las personas. Así pues, existen redes de carretera, caminos, ferrocarriles y otras redes especiales (eléctricas, de comunicaciones, oleoductos y gaseoductos).https://es.wikipedia.org/wiki/Transporte_terrestre
- i. Explotación del servicio de moto taxi. Puede ser explotado en lugares sectorizados previo permiso de la municipalidad por personales naturales o jurídicos en la libre competencia de mercado.
- j. Mototaxista. Persona natural debidamente autorizada por el municipio para prestar el servicio de mototaxi.
- k. Transporte aéreo. Es el servicio de trasladar de un lugar a otro, pasajeros o cargamento, mediante la utilización de aeronaves, con fines lucrativos. Si este transporte tiene fines militares, éste se incluye en las actividades de logística.

Los adelantos de la navegación aérea, de las telecomunicaciones y de las facilidades electrónicas han permitido que la aviación haya progresado de forma asombrosa.

El transporte aéreo es la modalidad de transporte más regulada en el globo terrestre. A raíz de la II Guerra Mundial, la mayoría de los países del mundo suscribieron el Convenio de Chicago en 1944 donde se sentaron las bases de las regulaciones del transporte aéreo.

Al desarrollarse en el medio aéreo, goza de la ventaja de la continuidad de éste, que se extiende sobre tierra y mar, pero está limitado por la necesidad de costosas infraestructuras y un mayor coste económico que el resto de los medios de transporte. [https://es.wikipedia.org/wiki/Transporte_aéreo](https://es.wikipedia.org/wiki/Transporte_a%C3%A9reo))

- I. Transporte turístico. Referirnos al transporte implica estar conscientes de que este es un elemento socioeconómico, que en su conjunto no fue creado en función del desplazamiento turístico. Un transporte se refiere a un artefacto, que sirve para transportar personas o cosas de una parte a otra, motivo por el cual su concepción inicial no se puede considerar como una iniciativa turística.

Así, la transportación turística, a diferencia de otros servicios turísticos, es el elemento o recurso que forma la base de distribución geográfica que obedece a los movimientos turísticos, llámense éstos, turismo receptivo, emisivo o interno.

Los medios de transporte permiten al turista desplazarse desde su lugar de origen al lugar de destino, cuya finalidad es disfrutar del atractivo que motivó el viaje. Estos medios de transportación permiten el acceso al punto de destino, y pueden ser acuáticos, terrestres, aéreos o espaciales. **Covarrubias Ramirez** (2013)

- m. Servicio. La palabra servicio define a la actividad y consecuencia de servir (un verbo que se emplea para dar nombre a la condición de alguien que está a disposición de otro para hacer lo que éste exige u ordena). A nivel económico y en el ámbito del marketing, se suele entender por servicio a un cúmulo de tareas desarrolladas por una compañía para satisfacer las exigencias de sus

clientes. De este modo, el servicio podría presentarse como un bien de carácter no material. Por lo tanto, quienes ofrecen servicios no acostumbran hacer uso de un gran número de materias primas y poseen escasas restricciones físicas. Asimismo, hay que resaltar que su valor más importante es la experiencia. Por otra parte, es necesario destacar que quienes proveen servicios integran el denominado sector terciario de la escala industrial. <http://definicion.de/servicio/>

- n. Servicio público. Es aquel que se caracteriza porque engloba a una serie de actividades que son realizadas por profesionales que se encuentran trabajando para lo que es la Administración Pública de una ciudad, región o país. Conjunto de acciones que tienen como objetivo satisfacer necesidades básicas y fundamentales del ciudadano como pueden ser la educación, la sanidad o el transporte.
- o. Servicio privado. Se caracteriza porque define a las actuaciones que son realizadas por profesionales que dependen de empresas e industrias particulares y privadas. En este caso concreto, por tanto, el ciudadano más que como tal ejerce como cliente o consumidor de aquellas.
- p. Calidad del servicio. Calidad en el servicio al cliente, el servicio al cliente no es una decisión optativa sino un elemento imprescindible para la existencia de una empresa y constituye el centro de interés fundamental y la clave de su éxito o fracaso. Comprender que el cliente es prioridad de nuestra empresa y que el conocimiento y aplicación de estrategias de servicio son piezas claves en la gestión de atención al cliente y calidad de servicio. Conocer a nivel general el proceso de satisfacción al cliente para proporcionar un servicio de excelencias. <http://www.monografias.com/trabajos89/calidad-servicio-al-cliente/calidad-servicio-al-cliente.shtml>.

CAPÍTULO III. MÉTODO

3.1. Hipótesis.

El servicio que brindan los mototaxistas a los turistas en el Aeropuerto Internacional Coronel FAP Francisco Secada Vignetta influye mucho en la cantidad de turistas que visitan posteriormente nuestra ciudad y definen el tiempo de permanencia de los mismos dentro de la ciudad Iquitos.

3.2. Tipo de investigación.

El tipo de investigación que se utilizó en el presente trabajo fue el descriptivo.

Se desea describir el servicio que brindan los mototaxistas que laboran en la actualidad en el Aeropuerto Internacional Coronel FAP Francisco Secada Vignetta en términos de servicio y atención a los turistas.

3.3. Población y muestra.

3.3.1. Población.

Alcance : distrito de San Juan Bautista

Tiempo : 4 días del mes de enero del 2016

Elementos : Turistas que arribaron al Aeropuerto Internacional Coronel FAP Francisco Secada Vignetta durante los 4 días del mes de Enero en las aerolíneas LATAM y PERUVIAN AIRLINES.

3.3.2. Muestra.

Se ha tomado como muestra diez turistas escogidos al azar por día, entre las dos aerolíneas, lo que hace un total de 40 turistas encuestados en el Aeropuerto Internacional Coronel FAP Francisco Secada Vignetta.

3.4. Técnica.

En el presente trabajo de investigación se utilizó como técnica la:

- Encuesta.

3.5. Instrumentos de recolección de datos.

a. Instrumentos:

- Cuestionario estructurado

b. Procedimiento:

La recolección de datos se realizó de la siguiente manera.

- Encuesta a los turistas que se encuentran en las instalaciones del Aeropuerto Internacional Coronel FAP Francisco Secada Vignetta.
- Se elaboró los instrumentos de recolección de datos y se lo sometió a criterios de validez y confiabilidad.

3.6. Ética.

El presente trabajo de investigación se ha realizado respetando el derecho de las personas informantes tales como la sinceridad y honestidad, en el uso de la información, anonimidad y confidencialidad.

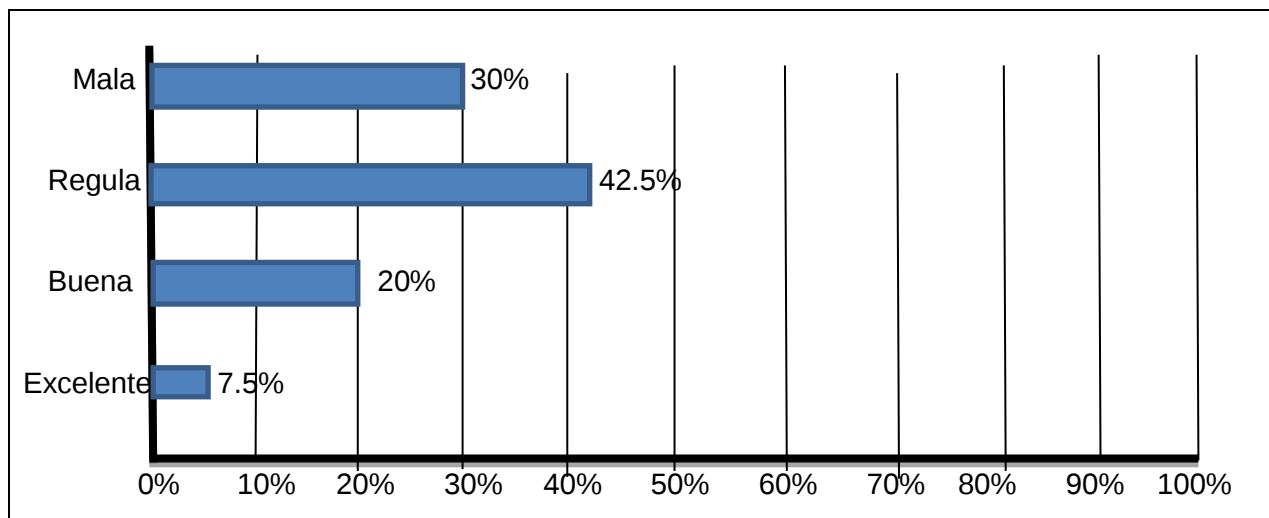
CAPÍTULO IV. RESULTADOS

4.1 Calificación del servicio de los mototaxistas.

Del total de turistas que llegan a la ciudad de Iquitos, la mitad de ellos son “mochileros” y la otra mitad llegan por medio de una agencia de viajes ya contratada, que incluye muchos servicios entre ellos el transporte y que a su vez la mayoría de estas agencias hacen su traslado en carros. En el gráfico N°1 establece que el 42.5% de los encuestados califica el servicio de los mototaxistas del aeropuerto Secada Vignetta era regular, ya que muchos de ellos ya han visitados otros lugares del mundo y compararon el servicio que reciben.

La calificación que ocupa el segundo lugar es de “mala” con un 30% del total de encuestados, ya que por lo mismo que muchos de ellos son turistas que visitaron anteriormente otros lugares y han recibido servicios de calidad. Y el 7.5% manifiesta que es excelente, son aquellos turistas que llegaron por primera vez a la ciudad y que además disfrutaban una nueva experiencia, transportándose en mototaxi.

Gráfico N° 1. Calificación del servicio de los mototaxistas



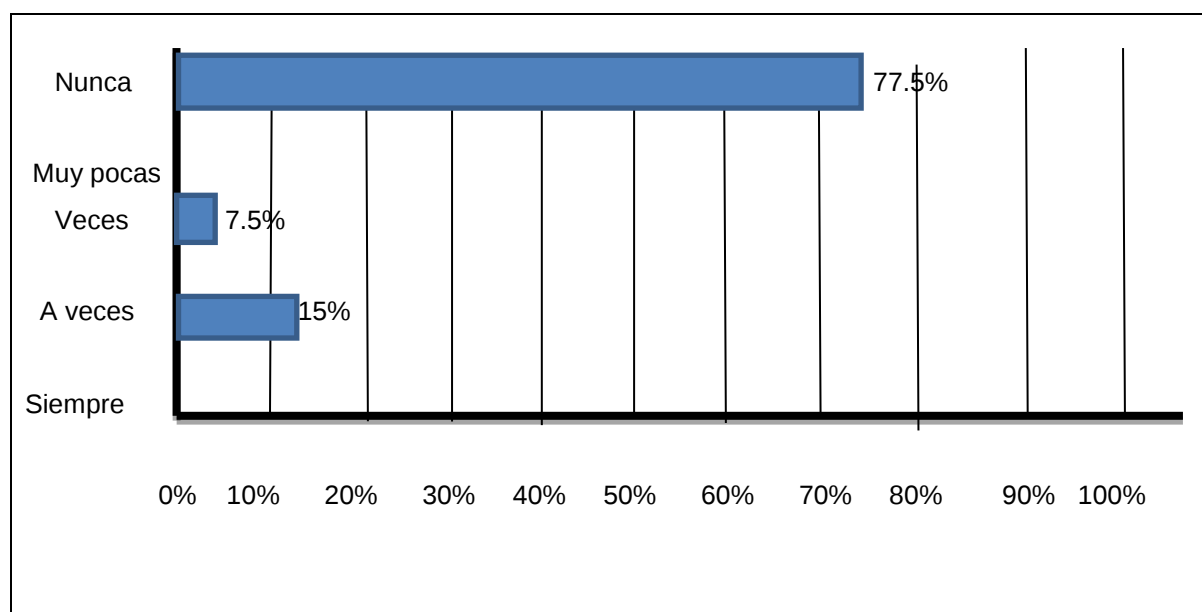
FUENTE: Elaborado por la autora del presente estudio

4.2 Método utilizado por los mototaxistas en su servicio.

En este punto se muestra claramente que un 77.5% de los turistas, que representa la mayoría de ellos, menciona que nunca ha observado algún método utilizado por el mototaxista durante el servicio recibido.

Sin embargo el 15% de los turistas encuestados mencionan que algunas veces ha observado algún método brindado por parte de los mototaxistas, hace alusión a ciertos pasos para la atención adecuada de los turistas por ejemplo uniforme limpio y correcta identificación de los mototaxistas, cordialidad y respeto al momento de la atención.

Gráfico N° 2. Métodos utilizados por los mototaxistas en su servicio



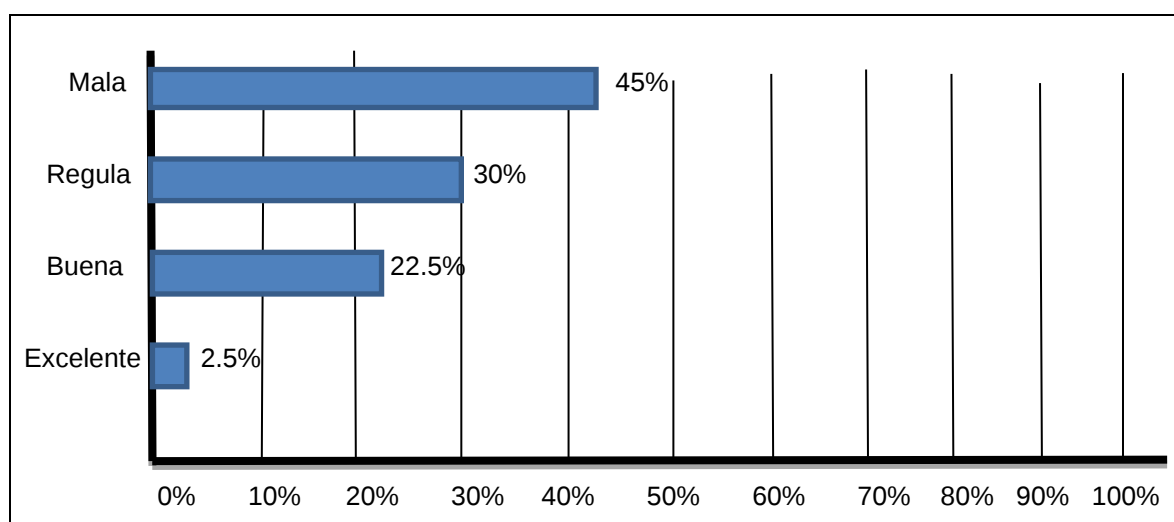
FUENTE: Elaborado por la autora del presente estudio

4.3 Calificación de los métodos utilizados por los mototaxistas para brindar su servicio.

Una parte importante de turistas que llegan a la ciudad de Iquitos no tiene un buen concepto de los mototaxistas de la ciudad, debido a los continuos robos o mal servicio que reciben. El 45% de los turistas encuestados califica los métodos utilizados de los mototaxistas como “mala”, ya que la mayoría no observó algún método utilizado, o pasos establecidos el cual seguir para la atención correcta al turista.

En tanto menor 22.5% califica los métodos utilizados por los mototaxistas hace referencia a una calidad de servicio “buena”, por la disponibilidad y amabilidad que mostró en ese momento el mototaxista.

Gráfico N°3. Calificación de los métodos utilizados por los mototaxistas.



FUENTE: Elaborado por la autora del presente estudio

4.4 Frecuencia en que los turistas reciben un mal servicio por parte de los mototaxistas.

Para cualquier turista que llega a su destino espera ser tratado como alguien importante; ser recibido por los habitantes de la forma más cordial y educada posible, más aún por las personas que le brindaran directamente algún servicio.

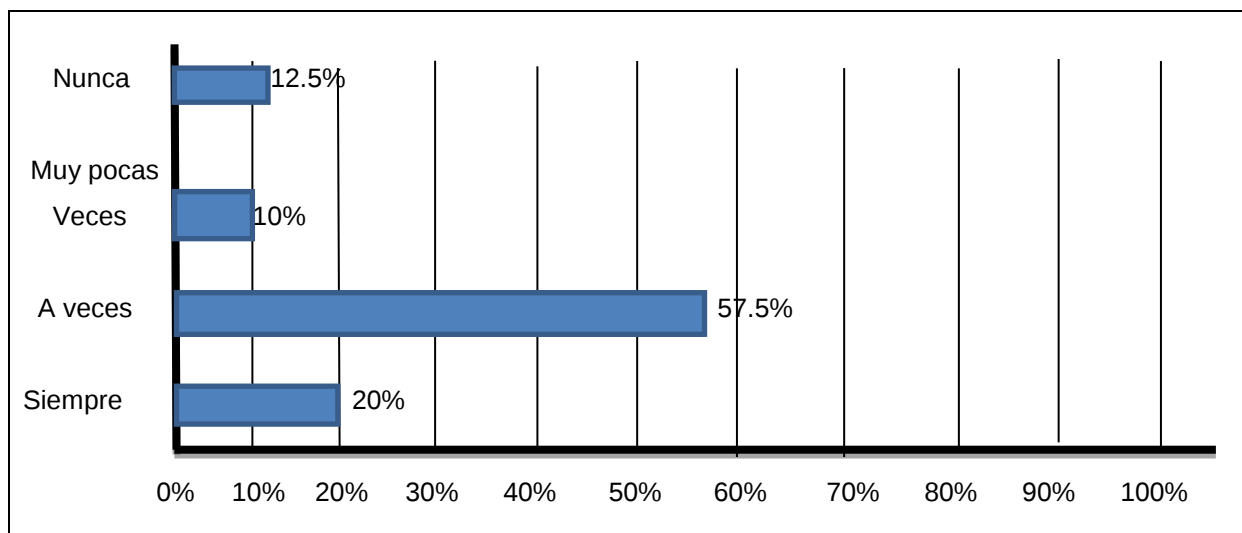
Es el caso de los mototaxistas que tienen un trato directo con turistas, conocen con más exactitud sus exigencias y que es lo que estos buscan en la ciudad.

Muchos de estos mototaxistas alejados de la formalidad y del conocimiento de cuán importante es el turista, desde el momento que los turistas salen de aeropuerto y estos mototaxistas, jalando las pertenencias o jalándole de los brazos los conducen hasta sus mototaxis.

Muchos de estos turistas se dan cuenta mucho después que fueron estafados, entonces al volver a visitar nuestra ciudad ya tienen cierta desconfianza con el servicio de estos vehículos.

En el gráfico n°4 se observa que el 54.5% del total de turistas encuestados indica que a veces ha recibido un mal servicio por parte de los mototaxistas y por lo contrario un 12.5% mencionó que nunca había recibido un mal servicio, aduciendo a la disponibilidad del mototaxista de resolver todas sus dudas.

Gráfico N°4. Frecuencia en que los turistas reciben un mal servicio por parte de los mototaxistas.



FUENTE: Elaborado por la autora del presente estudio

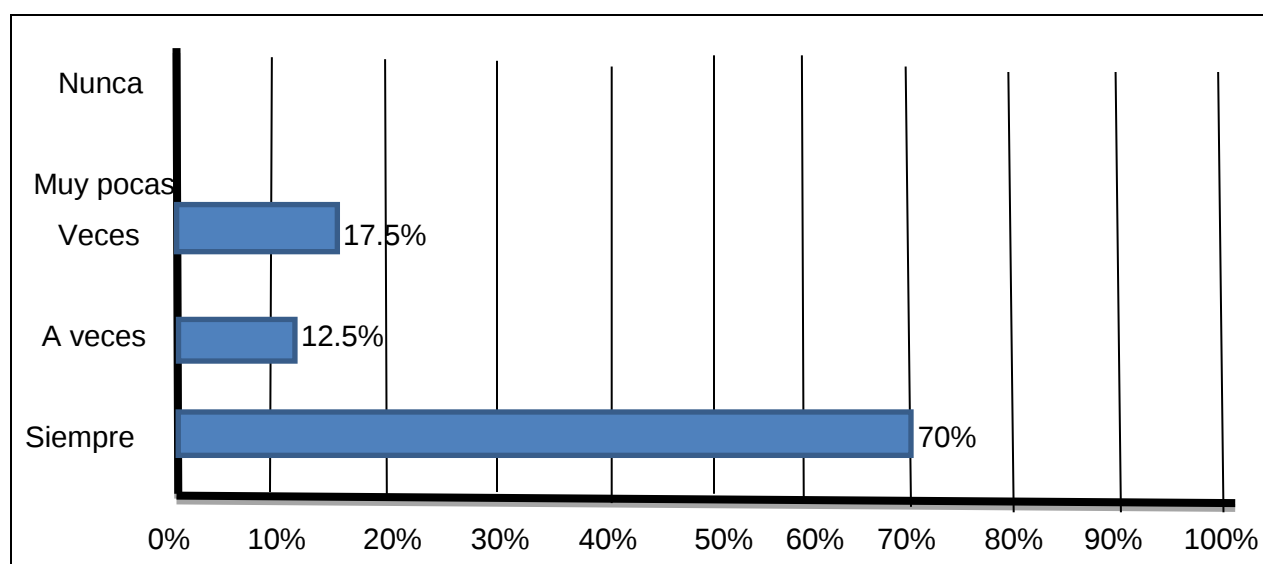
4.5 Servicio brindado actualmente por mototaxistas carece de calidad.

Un servicio bien brindado es sinónimo de satisfacción en los turistas y por lo consecuente una buena imagen y difusión de nuestra ciudad por parte de ellos, pero que pasa cuando este turista indica que el servicio brindado por los mototaxistas carece de calidad.

En el gráfico n°5 se plasma claramente que el 70% de los turistas encuestados observa que el servicio brindado actualmente por los mototaxistas carece de calidad ya que no siguen pasos o protocolos para la correcta atención a los turistas, y muchos de estos mototaxistas desconocen ya que no son capacitados constantemente, y eso lo nota el turista.

Otros 17.5% del total de turistas encuestados mencionó que muy “pocas veces” piensa que el servicio carece de calidad, mencionando que es parte de lugar a donde están llegando, algunos de ellos estaban arribando a la ciudad por primera vez y era algo interesante para ellos.

Gráfico N°5. Servicio brindado actualmente por mototaxistas carece de calidad.



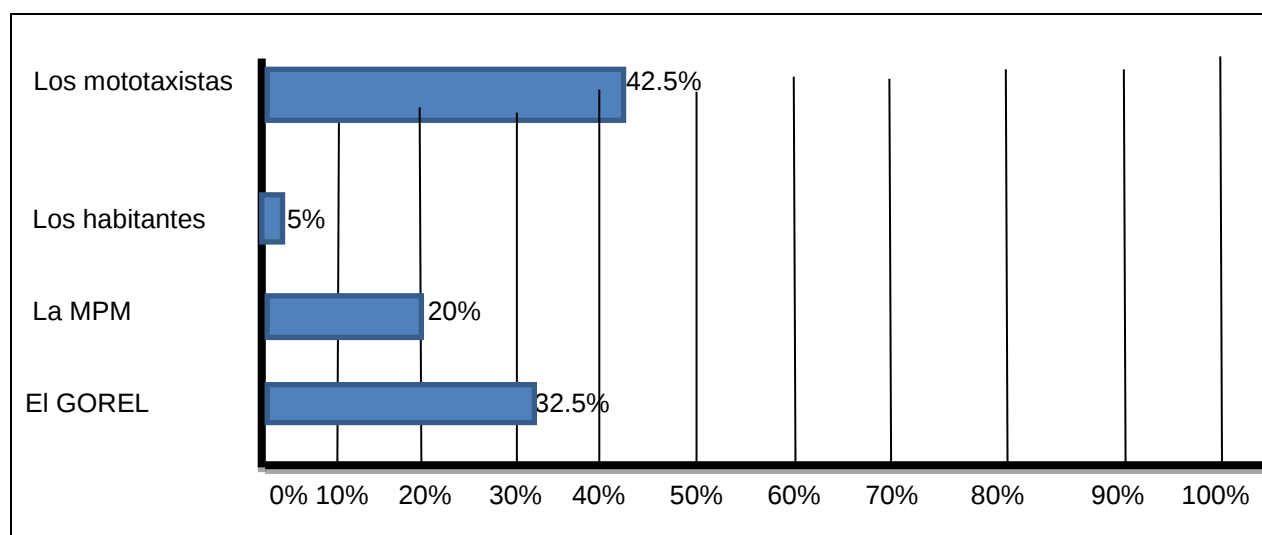
FUENTE: Elaborado por la autora del presente estudio

4.6 Principales responsables para la baja calidad del servicio que brindan los mototaxistas.

El turismo es parte importante de la economía de cada país y ciudad, mucho más en el nuestro que contamos con diversas variedades de atractivos tanto naturales como hechos por el hombre.

En el gráfico n°6 se explicó brevemente al turista sobre algunas entidades del estado local que son responsables del turismo en nuestra ciudad y por lo cual el 42.5% del total de turistas encuestados mencionó que el principal responsable son los mototaxistas ya que observaron que no están muy interesados en querer mejorar su servicio, muy de cerca el 32.5% de los turistas piensa que el GOREL es el principal responsable ya que no hay mucha persistencia en capacitar y mejorar el servicio de los mototaxistas.

Gráfico N°6. Principales responsables para la baja calidad del servicio que brindan los mototaxistas.



FUENTE: Elaborado por la autora del presente estudio.

4.7 Encargados para mejorar la calidad del servicio brindado por los mototaxistas.

La ciudad de Iquitos es nicho de hermosos paisajes naturales el cual se deben conservar y cuidar, parte importante de ese trabajo de cuidado lo realizan las autoridades ya que de ello depende principalmente el promover la conservación y difusión de los lugares turísticos de la Región.

También es trabajo de las personas que están relacionadas directamente con el turismo y deben de fomentar mucho más ya que es una fuente de trabajo e ingresos para ellos.

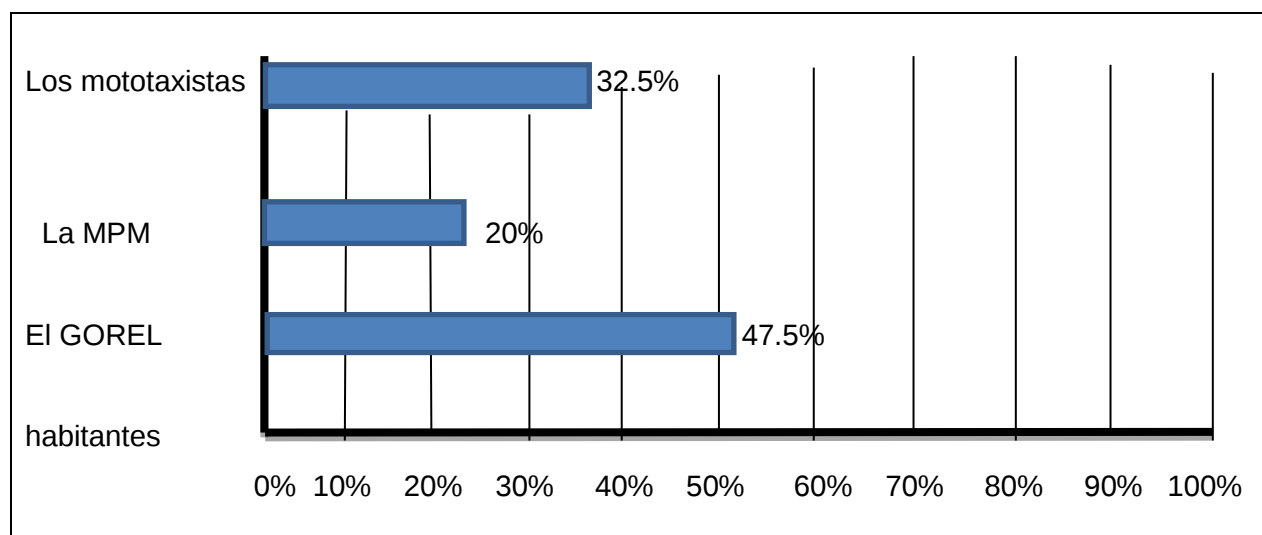
En el gráfico n°7 se observa claramente que el 47.5% de los turistas encuestados opina que el GOREL es el principal responsable para mejorar el servicio de los mototaxistas, y otros 20% de encuestados aduce que la MPM es la responsable.

Ambas entidades del estado son las que promueven o deberían promover principalmente las capacitaciones y brindar facilidades a la formalización de empresas y personas que trabajan para atender al turista en la ciudad, y que en el caso de los mototaxistas muchos desconocen realmente los beneficios de un turismo responsable.

Por otro lado, observamos que el 32.5% del total de turistas encuestados opina que los principales responsables de mejorar el servicio son los mismos mototaxistas ya que de ellos depende el interés de aprender técnicas de atención al turista o de conocerlas ponerlas en práctica para sus beneficio y beneficio de la imagen turística de nuestra ciudad.

.

Gráfico N°7. Encargados para mejorar la calidad del servicio brindado por los mototaxistas.



FUENTE: Elaborado por la autora del presente estudio

4.8 Frecuencia con la que un turista recibe algún servicio complementario brindado por los mototaxistas.

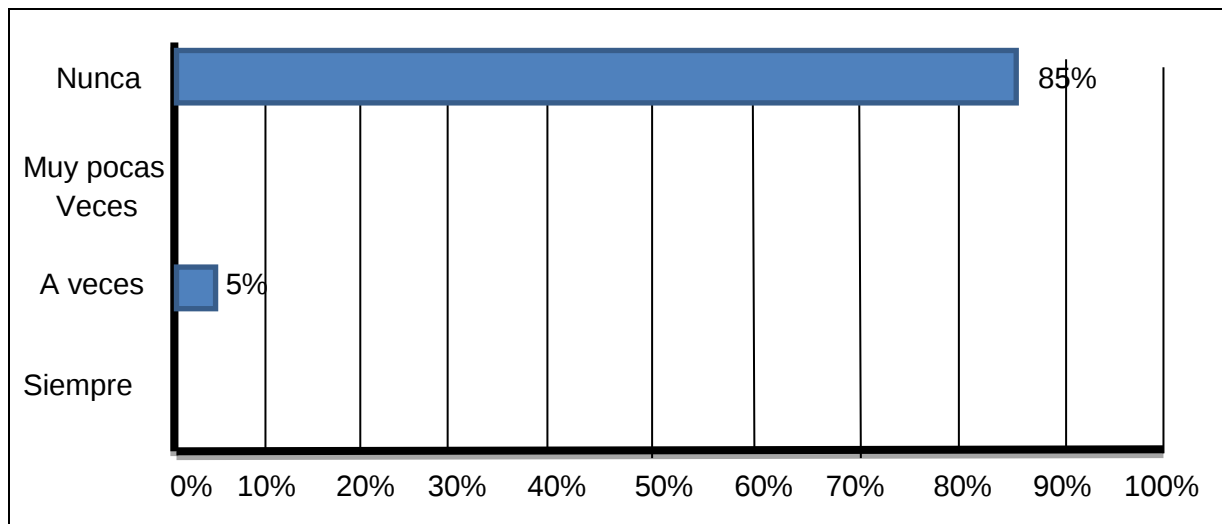
En estos tiempos actuales de modernidad todas las personas saben que brindar un servicio complementario es importante para fidelizar al cliente. Y más aún en rubro de turismo todas aquellas personas o empresas que se dedican a tender a los turistas conocen y ven que el turista es cada vez más exigente en cuanto al servicio que quiere recibir.

Por lo cual a los encuestados se les preguntó si ellos recibieron algún servicio complementario lo cual las respuestas arrojaron la siguiente información:

El 85% de los turistas encuestados indicó que “nunca” había recibido algún servicio complementario; tales como transporte para cosas o equipajes más grandes, o que el mototaxista sepa hablar fluidamente el inglés para que exista un mejor entendimiento entre ambas partes. Además de información exacta de los lugares turísticos más sobresalientes de nuestra ciudad.

Por el contrario, solo un 5% de los encuestados percibió algún servicio complementario, los turistas aducen a la disponibilidad que mostró el mototaxista, además que hablaba un poco de inglés por los años que llevaban trabajando en el aeropuerto.

Gráfico N°8. Frecuencia con la que un turista recibe algún servicio complementario brindado por los mototaxistas



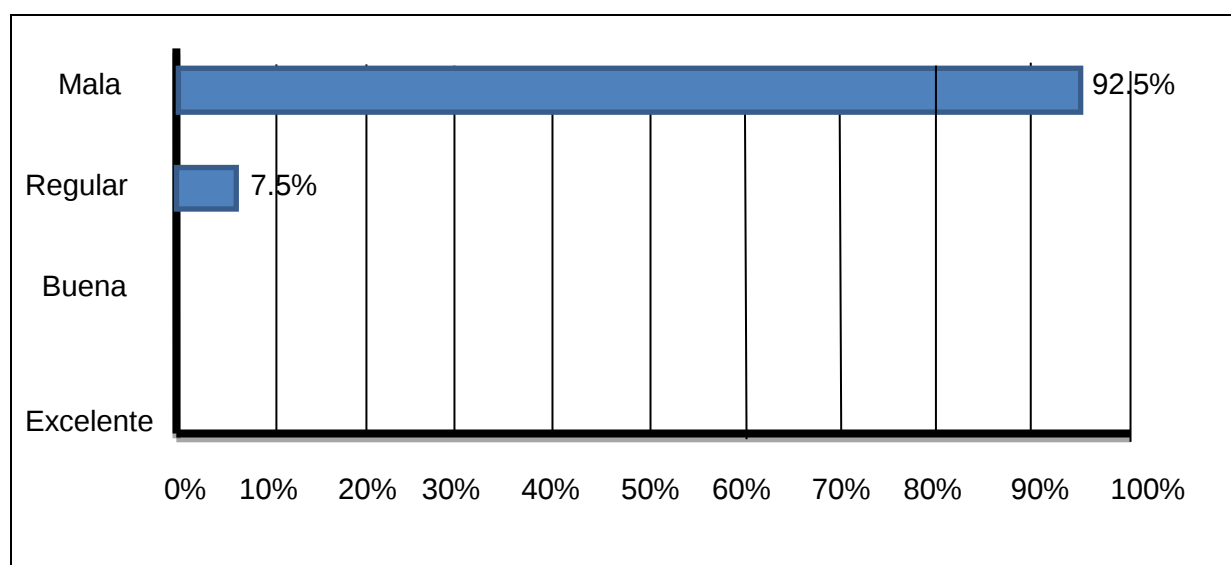
FUENTE: Elaborado por la autora del presente estudio.

4.9 Calificación del servicio complementario brindado por los mototaxistas.

Continuando con el tema del servicio complementario brindado por los mototaxistas a los turistas en el siguiente gráfico observamos que un 92.5% de los encuestados le dio una calificación de “mala”, y esta calificación se debe a que los turistas nunca han percibido un servicio complementario por parte de los mototaxistas y hace que se lleve un mal concepto del servicio que recibió.

Otro 7.5% calificó el servicio como regular mencionando la disponibilidad del mototaxista en satisfacer todas las necesidades que el turista en ese momento tenía

Gráfico N° 9. Calificación del servicio complementario brindado por los mototaxistas



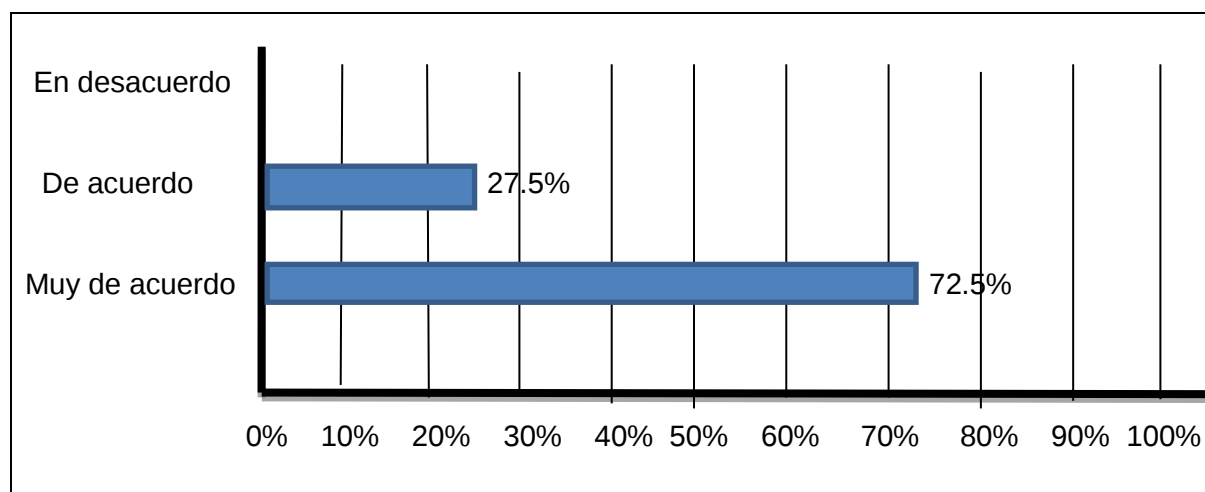
FUENTE: Elaborado por la autora del presente estudio.

4.10 Crear programas de capacitación constantes para los mototaxistas.

En el grafico n°10 se percibe claramente que el 72.5% y el 27.5% de los turistas encuestados están “muy de acuerdo” y de “acuerdo” respectivamente en crear programas de capacitación para los mototaxistas y así mejorar el servicio que brindan actualmente.

Se comprobaron también que tanto los turistas como mototaxistas están de acuerdo en este punto, los mismos mototaxistas se muestran optimistas en la creación de planes para mejorar su servicio, de recibir charlas y que les den facilidades para su formalización y continuar atendiendo al turismo.

Grafico N°10. Crear programas de capacitación constantes para los mototaxistas.

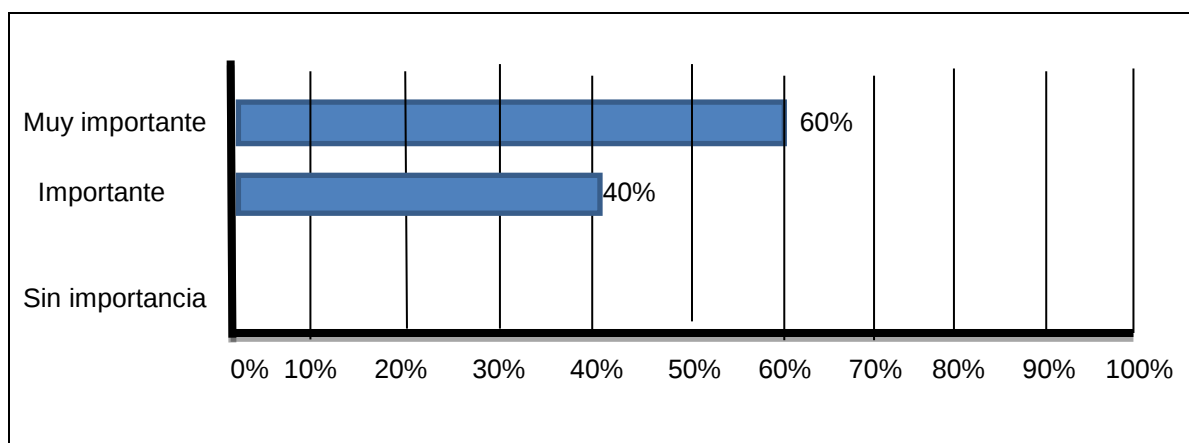


FUENTE: Elaborado por la autora del presente estudio.

4.11 Importancia de una buena atención de los mototaxistas a los turistas.

Al igual que en el gráfico anterior notamos que en el gráfico n° 11 un 40% y 60% de los turistas encuestados menciona que es “importante” y “muy importante” respectivamente brindar un buen servicio de mototaxis a los turistas, ya que ellos son de cierta forma la primera impresión que se lleva el turista al llegar a nuestra ciudad.

Gráfico N°11. Importancia de una buena atención del mototaxista al turista.



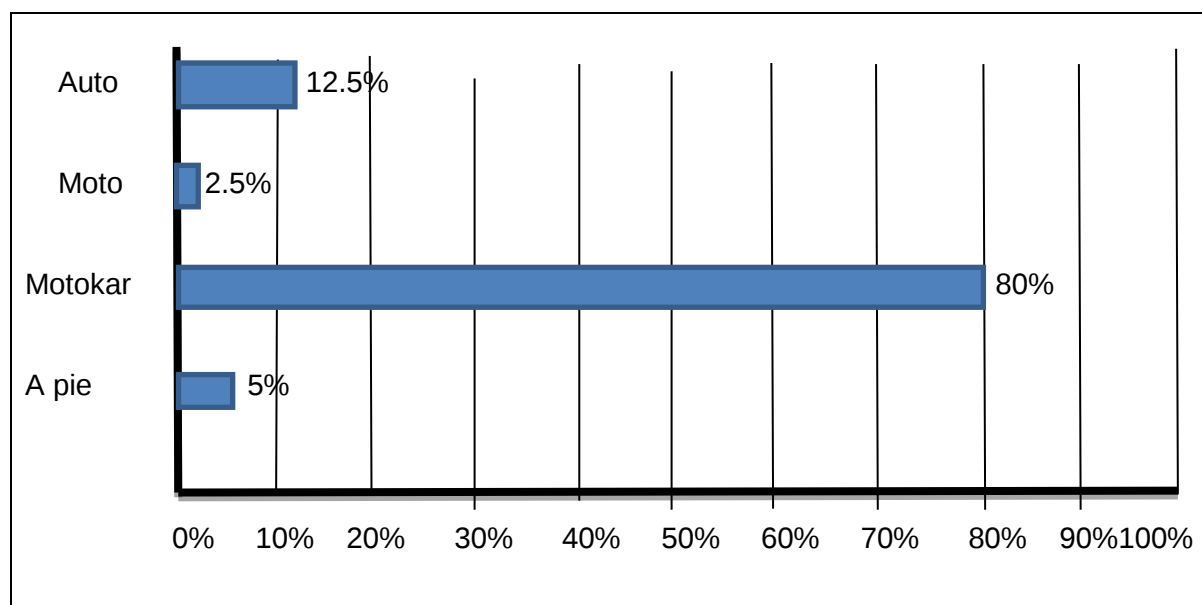
FUENTE: Elaborado por la autora del presente estudio.

4.12 Vehículos que prefieren usar los turistas en la ciudad.

Como es de conocimiento en nuestra ciudad el vehículo oficial de la ciudad de Iquitos es el mototaxi o motokar como mucho lo llamamos, debido a eso todos los habitantes lo usan; y no son ajenos a este uso los turistas que llegan a la ciudad, como lo demuestra el gráfico n° 12 que el 80% del total de turistas encuestados prefiere usar el mototaxi como medio de transporte desde el Aeropuerto hacia el centro de la ciudad de Iquitos.

Sin embargo otro porcentaje pequeño prefiere usar otro medios de transporte como un 12.5% de turistas encuestados prefieren el auto y 5% de turistas encuestados prefiere salir caminando del aeropuerto hacia las afueras del mismo y después tomar otra movilidad.

Gráfico N°12. Vehículos que prefieren usar los turistas en la ciudad.



FUENTE: Elaborado por la autora del presente estudio.

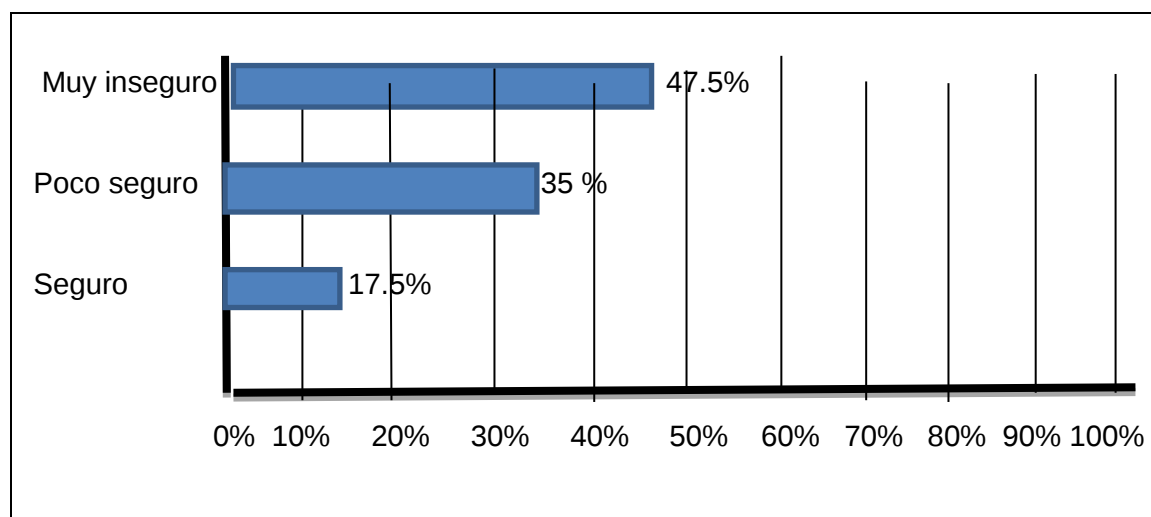
4.13 Calificación de seguridad del servicio de mototaxistas.

Si bien sabemos ya que el mototaxi es el vehículo oficial de la ciudad, conocemos también que no son muy seguros y así lo demostraron los resultados del siguiente gráfico.

El 47.5% y 35% del total de turistas encuestados considera que los mototaxis son “muy inseguros” y “poco seguros” respectivamente, aduciendo que no cuentan con cinturones de seguridad el cual es obligatorio en todo vehículo que lleva pasajeros, además de estar prácticamente descubierto, sólo cuenta con la parte superior del vehículo y fierros también como parte de la seguridad del mototaxi.

Y por el contrario solo un 17.5% de los encuestados dijo que los mototaxis son seguros, estos indicaron que les parecía divertido trasladarse en estos vehículos, además que era una experiencia nueva para algunos de ellos.

Gráfico N°13. Calificación de seguridad del servicio de mototaxistas

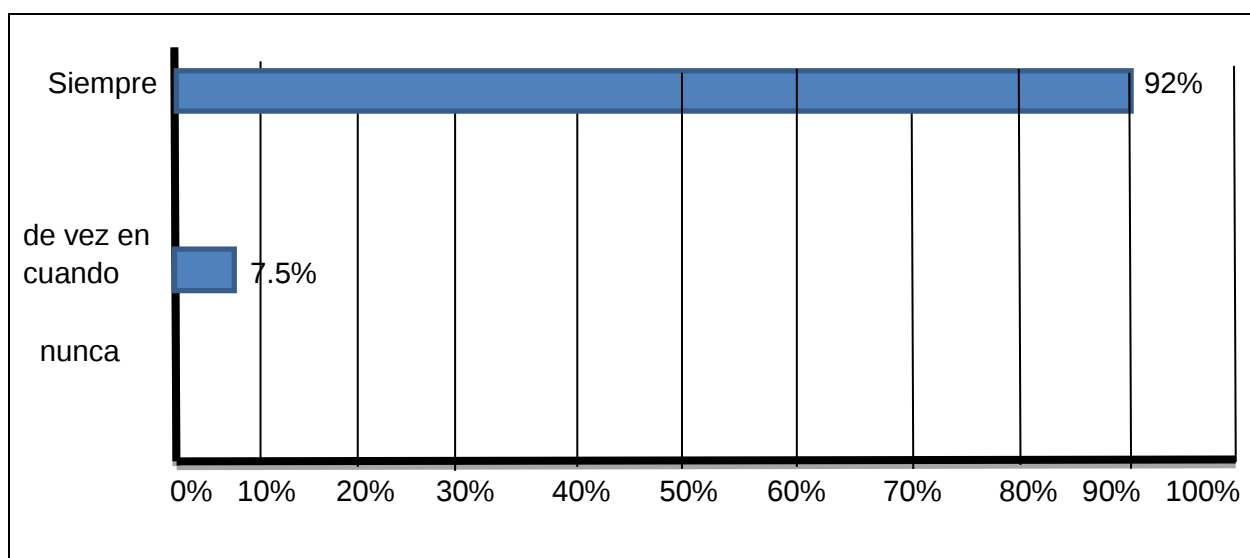


FUENTE: Elaborado por la autora del presente estudio.

4.14 El turista volverá a usar el servicio de los mototaxistas.

En el gráfico n°14 podemos observar claramente que el 92.5% del total de turistas encuestados si volvería a usar el servicio de mototaxi, menciona que como es el vehículo oficial de la ciudad tiene que volver a usarlo, además es la única forma más rápida y directa de llegar a sus destinos

Gráfico N°14. El turista volverá a usar el servicio de los mototaxistas.



FUENTE: Elaborado por la autora del presente estudio.

CAPITULO V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Los resultados de la encuesta arrojan claramente altos índices de insatisfacción y sentimientos de inseguridad por parte de los turistas al usar estos medios de transporte (mototaxis), es inevitable usarlos ya que es el medio de transporte bandera de la ciudad es decir es el vehículo de mayor circulación de la ciudad.

Por un lado CUBA ATAHUA y LOAYZA VERA, en su investigación *Impacto Socio-económico del uso de Mototaxis en el Transporte urbano en la ciudad de Ica, año 2009*; señala que el incremento acelerado de estas unidades generan fuentes de trabajo y alto flujo de economía, pero también la contaminación ambiental y acústica más el desorden en transportes, conglomeraciones y no prestan seguridad al usuario, estoy de acuerdo con este concepto, ya que el mototaxi al ser el vehículo oficial de nuestra ciudad genera trabajo pero al mismo tiempo inseguridad por parte los usuarios.

Por otro lado, el Consejo Nacional de Transporte de Lima y Callao plantea en su investigación denominado *Las moto taxis en el área de Lima y Callao*, que tiene como objetivo contribuir a solucionar problemáticas de los mototaxistas bajo una perspectiva que en corto o mediano plazo se conozcan la cantidad de mototaxistas existentes y las zonas en donde operan; este tipo de procedimientos se viene implementando también en nuestra ciudad mediante la Municipalidad Provincial de Maynas, que tiene planes de reorganización y formalización de los mototaxistas, a pesar de que esta medida lleva ya algunos años, la respuesta de los mototaxista no fueron en su totalidad positivas, ya que muchos de estos mototaxistas aún siguen protestando contra ciertas medidas tomadas por la Municipalidad, argumentando su desacuerdo y poniendo como pretexto de su rechazo principalmente el mal estado de las calles de nuestra ciudad.

CONCLUSIONES

1. Las características percibidas por los turistas que se encuentran en el Aeropuerto Internacional Coronel FAP Francisco Secada Vignetta indican que los mototaxistas que atiende a estos turistas no cumplen con parámetros principales y requerimientos (cortesía, servicio, atención), para clasificarlo como una atención de calidad.
2. Mediante la encuesta realizada se concluye que los resultados han sido desfavorables en el ámbito de que no se está brindando un servicio de calidad además que de esta manera no favorece el turismo en la ciudad de Iquitos.
3. Se ha comprobado que la Asociación de mototaxistas del Aeropuerto Internacional Coronel FAP Francisco Secada Vignetta no cumple en su totalidad con seguir un protocolo de atención al turista.
4. La asociación de mototaxistas del Aeropuerto Internacional Coronel FAP Francisco Secada Vignetta, no dan la debida importancia en seguir desarrollando habilidades y destrezas de sus integrantes para mejorar la calidad del servicio que se brinda al turista. Por lo tanto, esto delimita el tipo de servicio que brindan, además que evidencia que no existe un plan de mejora continua de atención al cliente por lo cual requiere con urgencia estrategias que ayuden a mejorar el nivel de satisfacción del turista.
5. El estudio realizado arrojó que, el nivel de satisfacción del servicio que reciben los turistas tiene una calificación muy por debajo de sus expectativas. Por eso tanto los gobiernos locales como las municipalidades

deben poner más énfasis en mejorar y fortalecer estas actividades relacionadas con el turismo.

6. El estudio determinó que no existen servicios complementarios que ayude a mejorar el servicio de los mototaxistas hacia los turistas, ya sea por falta de comunicación u otros factores relacionados.
7. Es muy importante capacitar a los mototaxistas que laboran en esta parte de la ciudad, ya que ellos son la primera impresión que el turista se lleva, y mejorando eso se puede generar más ingresos monetarios para la ciudad.

RECOMENDACIONES

1. Debido a los resultados arrojados por la encuesta es necesario ejecutar programas de capacitación orientados al turismo, que les sea útil a los mototaxistas para mejorar el nivel de satisfacción de los turistas, y así fomentar el turismo dentro de nuestra ciudad.
2. Se debe establecer mediante los organismos gubernamentales que los mototaxistas son un recurso importante para incrementar el turismo en la ciudad en la que estas instituciones del estado deben invertir, capacitarlos y así proporcionándoles oportunidades para mejorar la calidad de vida de éstos y al mismo tiempo la del servicio que brindan.
3. Mediante estos planes o parámetros de un servicio de calidad que se aplicaría por las instituciones públicas, determinar al mototaxista que un factor importante para la atención adecuada del turista es la cordialidad, respeto y disponibilidad, debido a que este es la base de la buena relación entre turista-mototaxista.
4. Algo muy importante y casi indispensable es establecer programas donde se dicten cursos de al menos dos idiomas extranjeros como el inglés y francés básico para los mototaxistas para mejorar la comunicación entre ellos y los turistas extranjeros, además que sería una motivación para que ellos quieran superarse o desenvolverse en otros campos laborales más adelante si así lo desearan.
5. Como ciudadanos de a pie debemos fomentar a que el turismo siga creciendo, apoyando a los mototaxistas a mejorar cada día practicando

buenos hábitos y valores para que les sirvan como ejemplo y así puedan mejorar el servicio brindado.

BIBLIOGRAFÍA

- Acuña Naucar, N. 2013. Tesis *Mercado de Turismo en Perú Plan de Negocios para un Operador Turístico*, Universidad de Chile 2013. Disponible en <http://www.repositorio.uchile.cl/handle>.
- Álvarez Calderón, M., Aparicio Molero M., Becerra Lozano S., Ruiz Ruiz J. 2011. Tesis *Plan Estratégico para el Desarrollo del Turismo de aventura en Lunahuaná 2006-201*, para el grado de magister en dirección estratégica de empresas, Pontifica Universidad Católica del Perú.
- Álvarez Quipuzco, J. E. y Cerna Vásquez, M. H. 2013. Tesis *La formalización del micro empresario del servicio público de transporte de pasajeros y su contribución a la dinamización de la economía en la Provincia de Trujillo*, para el título profesional de Contador Público, Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo- Perú.
- Cárdenas Tabares 1986. *Estudio y Perspectiva en Turismo*. Tesis del investigador Echevarría José, Universidad de la Habana, Cuba. Disponible en www.scielo.org.ar
- Consejo Nacional de Transporte de Lima y Callao 2007. *Las mototaxis en el área de Lima y Callao*, tomado del ministerio del Transporte y comunicaciones. Disponible en <https://www.mtc.gob.pe/estadisticas>.
- Covarrubias Ramírez, R. y Duran López 2013. *Evaluación del potencial en Municipio Turísticos a través de metodologías participativas*. Disponible en www.eumed.net
- Cuba Atahua, F. y Loayza Vera R. 2009. Investigación *Impacto Socioeconómico del uso de mototaxis en el transporte urbano en la ciudad de Ica, año 2009*, Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica, Perú. Disponible en <https://es.scribd.com/doc/30778590/mototaxis-en-ica>

Gálvez Franco, H. 2012. Tesis *La Importancia de la Organización en el Sistema de servicio de Transporte de Mototaxis del distrito de Chíncha Alta*, para el título de Licenciado en Administración, Universidad Privada San Juan Bautista, Ica, Perú 2012.

Gómez, M., Méndez, J. L., Pérez, P. 1994. Investigación *Calidad percibida en los servicios: una revisión de los aspectos conceptuales y metodológicos*. -- ESIC Marke. - Nº 85. Disponible en www.revistaciencias.com/publicaciones

Historia del transporte en Iquitos. Disponibles www.wikipedia.org/wiki/iquitos_metropolitano.net .

Kotler P. 2006. *Marketing. Decima edición. Año 2006*

Mares Peña, J. A.- 1996. Tesis para obtener el grado de maestro en ciencias de la administración con especialidad en producción de calidad. Tema: *“Calidad en el servicio del transporte urbano”* – Monterrey – México.

Matthew J. 2011. *Panorama del mototaxismo e la ciudad de Jaén: Impacto sobre el medio ambiente y calidad de vida de sus habitantes*. Disponible en <http://es.scribd.com/doc/49619030/Borradorde-Proyecto-de-Tesis2011>

Mcintosh, Goelder, Ritchie 2001. *Conceptos de Turismo*. Disponible en Catarina.udlap.mx/v-dl-a/tales/documentos

Mitchell, 2003. *Abrase a sus clientes: el método aprobado para personalizar las ventas y lograr resultados sorprendentes*.

Noda, M. 1997. *La satisfacción del cliente un indicador de productividad*, Holguín , Cuba.

Organización Mundial de Turismo (OMT) 2008. Glosario. Disponible en media.unwto.org

Pacheco Gutiérrez, E., Solier Carhuas, N., Ñaupá Quispe R., Quispe Pizarro, R. 2011. Investigación *Niveles de Calidad del Servicio de Mototaxi en la Ciudad de Ayacucho en el año 2011*, Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho, Perú.

Quito Paredes y Panduro Navarro 2009. Tesis *Diagnóstico y propuesta de mejora de atención al cliente externo en los empleados de la UPAO*, para título de Licenciado en Administración de Empresas, Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú 2009.

Tipos de transporte en la ciudad de Iquitos 2015. Disponible en www.munimaynas.gob.pe.

ANEXO 1. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO PARA SER APLICADO A LOS TURISTAS QUE RECIBEN EL SERVICIO DE TRANSPORTE DE MOTOTAXI EN LA CIUDAD DE IQUITOS.

Presentación.

Buenos días (tardes).

Me encuentro realizando una encuesta a los turistas nacionales e internacionales en el Aeropuerto Internacional Coronel FAP Francisco Secada Vignetta sobre el servicio percibido por estos y comentarios, para identificar las carencias del servicio que prestan. Para lo cual solicito su gentil colaboración. Le agradeceré contestar con sinceridad y veracidad a las preguntas que se formulara a continuación.

Muchas gracias.

FECHA:.....

CODIGO:.....

NOMBRE:.....

NACIONALIDAD:.....

NOMBRE DEL ENCUESTADOR:.....

Instrucción:

Marcar con una (x) en el recuerdo que considere conveniente o escribir la cantidad, según sea el caso.

1. ¿Cómo calificaría usted el servicio de los mototaxistas?

a) Excelente

b) Buena

c) Regular

d) Mala

2. ¿Observa usted algún método utilizado por los mototaxistas para mejorar su servicio?

a) Siempre

b) Algunas veces

c) Muy pocas veces

d) Nunca

3. ¿Cómo calificaría usted los métodos utilizados por los mototaxistas para mejorar su servicio?

a) Excelente

b) Buena

c) Regular

d) Mala

4. ¿Con que frecuencia recibe usted un mal servicio de algún mototaxista?

a) Siempre

b) A veces

c) Muy pocas veces

d) Nunca

5. ¿Considera usted que el servicio brindado actualmente por los mototaxistas carece de calidad?

a) Siempre

b) A veces

c) Muy pocas veces

d) Nunca

6. ¿Para usted quien es el principal responsable para la baja calidad del servicio que brindan los mototaxistas?

a) El GOREL

b) La MPM

c) Los habitantes

d) Los mototaxistas

7. ¿Para usted quien cree que debería de encargarse de mejorar la calidad del servicio que brindan los mototaxistas?

a) El GOREL

b) La MPM

c) Los habitantes

d) Los mototaxistas

8. ¿Recibe usted con frecuencia algún servicio complementario brindado por los mototaxistas?

a) Siempre

b) A veces

c) Muy pocas veces

d) Nunca

9. ¿Cómo calificaría usted el servicio complementario brindado por los mototaxistas?

a) Excelente

b) Buena

c) Regular

d) Malo

10. ¿Está usted de acuerdo con que se elabore programas de capacitación constante para los mototaxistas?

a) Muy de acuerdo

b) De acuerdo

c) En desacuerdo

11. ¿Para usted cuán importante es una buena atención de los mototaxistas a los turistas?

a) Muy importante

b) Importante

c) Sin importancia

12. ¿En qué tipo de vehículo prefiere transportarse dentro de la ciudad de Iquitos?

a) Moto

b) Mototaxi

c) Auto

d) A pie

13. ¿Cómo calificaría usted la seguridad de una mototaxi?

a) Muy seguro

b) Poco seguro

c) Inseguro

14. ¿Volvería usted a usar el servicio de mototaxi en nuestra ciudad?

a) Siempre

b) De vez en cuando

c) nunca

ANEXO 2. MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: “ANÁLISIS DEL SERVICIO DE LOS MOTOTAXISTAS A LOS TURISTAS EN EL AEROPUERTO INTERNACIONAL CORONEL FAP FRANCISCO SECADA VIGNETTA”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS
- Problema general. ¿Cuáles son las características percibidas por los turistas del servicio que brindan los mototaxistas en el Aeropuerto internacional Coronel FAP Francisco Secada Vignetta.? - Problemas específicos. a) ¿Cuál es la característica principal del servicio de los mototaxistas a los turistas en el Aeropuerto Internacional Coronel FAP Francisco Secada Vignetta.? b) ¿Cuál es el nivel del servicio de los mototaxistas a los turistas en el Aeropuerto Internacional Coronel FAP Francisco Secada Vignetta.? c) ¿Cuáles son los parámetros para un buen servicio de los mototaxistas a los turistas en el Aeropuerto internacional Coronel FAP Francisco Secada Vignetta.? d) ¿Qué factores delimitan un mal servicio de los mototaxistas a los turistas en el Aeropuerto Internacional Coronel FAP Francisco Secada Vignetta.? e) ¿Quiénes son los encargados de mejorar el servicio de los mototaxistas a los turistas en el Aeropuerto Internacional Coronel FAP Francisco Secada Vignetta.? f) ¿Qué otros servicios complementarios se incluyen en el servicio de los mototaxistas a los turistas en el Aeropuerto Internacional Coronel FAP Francisco Secada Vignetta.? g) ¿Por qué es importante el servicio de los mototaxistas a los turistas en el Aeropuerto Internacional Coronel FAP Francisco Secada Vignetta.?	1.2.1. Objetivo general. Determinar las características percibidas por los turistas, del servicio que brindan los mototaxistas en el Aeropuerto Internacional Coronel FAP Francisco Secada Vignetta. 1.2.2. Objetivos Específicos. a) Establecer la característica principal del servicio de los mototaxistas a los turistas en el Aeropuerto Internacional Coronel FAP Francisco Secada Vignetta. b) Determinar el nivel del servicio de los mototaxistas a los turistas en el Aeropuerto Internacional Coronel FAP Francisco Secada Vignetta. c) Establecer los parámetros para un buen servicio de los mototaxistas a los turistas en el Aeropuerto internacional Coronel FAP Francisco Secada Vignetta. d) Describir los factores que delimitan el mal servicios de los mototaxistas a los turistas en el Aeropuerto Internacional Coronel FAP Francisco Secada Vignetta. e) Identificar a los encargados de mejorar el servicio de los mototaxistas a los turistas en el Aeropuerto Internacional Coronel FAP Francisco Secada Vignetta. f) Determinar los servicios complementarios que se incluyen en el servicio de los mototaxistas a los turistas en el Aeropuerto Internacional Coronel FAP Francisco Secada Vignetta. g) Describir la importancia del servicio de los mototaxistas a los turistas en el Aeropuerto Internacional Coronel FAP Francisco Secada Vignetta	El servicio que brindan los mototaxistas a los turistas en el Aeropuerto Internacional Coronel FAP Francisco Secada Vignetta influye mucho en la cantidad de turistas que visitan posteriormente nuestra ciudad y definen el tiempo de permanencia de los mismos dentro de la ciudad Iquitos.