

NOMBRE DEL TRABAJO

BARRUETA Y MOQUILLAZA- Tesis.pdf

RECUENTO DE PALABRAS

29924 Words

RECUENTO DE PÁGINAS

150 Pages

FECHA DE ENTREGA

Feb 20, 2024 9:01 AM GMT-5

RECUENTO DE CARACTERES

159937 Characters

TAMAÑO DEL ARCHIVO

3.3MB

FECHA DEL INFORME

Feb 20, 2024 9:03 AM GMT-5**● 14% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 14% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 12 palabras)

1
UNIVERSIDAD LE CORDON BLEU



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS

ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS HOTELEROS Y TURÍSTICOS

**SEGURIDAD Y SATISFACCIÓN DEL TURISTA EN LOS VEHÍCULOS
DE CHASIS TUBULAR EN LA HUACACHINA, ICA-PERÚ**

**Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de
Negocios Hoteleros y Turísticos**

AUTOR:

**BARRUETA RAMOS, CLAUDIA SALINOVA
MOQUILLAZA ALVA, GABRIELA ISABEL**

ASESOR:

Mg. PEDRO LUIS PIZARRO RAMOS

Lima, Perú

2023

DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD

1. Soy (somos) autor(es) del trabajo titulado:

“SEGURIDAD Y SATISFACCIÓN DEL TURISTA EN LOS VEHÍCULOS TUBULARES EN HUACACHINA, ICA – PERÚ”

El mismo que presento (presentamos) ante la Universidad para optar el Título Profesional de: *indicar el título que corresponde a la carrera que estudia.*


2. El texto del trabajo final respeta y no vulnera los derechos de terceros, incluidos los derechos de propiedad intelectual. En tal sentido, no ha sido plagiado total ni parcialmente, se ha respetado las normas internacionales de citas y referencias de las fuentes consultadas, el Código de Ética y el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Le Cordon Bleu. Lo que ha sido corroborado por el asesor (es) designado(s).
3. El texto del trabajo final que presento no ha sido publicado ni presentado antes en cualquier medio electrónico o físico.
4. La investigación, los resultados, datos, conclusiones y demás información presentada que atribuimos a nuestra autoría son veraces.
5. Declaro que el trabajo final cumple con todas las normas de la Universidad Le Cordon Bleu, habiendo sido revisado mediante el software antiplagio turnitin obteniendo un porcentaje de similitud de 14 %, el cual consta en el informe emitido por turnitin.

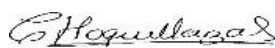
El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del (de los) declarantes y del asesor, en consecuencia; a través del presente documento asumimos frente a terceros, a la Universidad Le Cordon Bleu y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado.

Fecha: 10 /07/ 2023

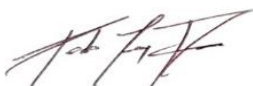
Firmas:

AUTORES (as)

Claudia Salinova Barrueta Ramos


Gabriela Isabel Moquillaza Alva


Asesor(a):

MG. Pedro Luis Pizarro Ramos




UNIVERSIDAD LE CORDON BLEU
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

TÍTULO DE LA TESIS:

“SEGURIDAD Y SATISFACCIÓN DEL TURISTA EN LOS VEHÍCULOS DE CHASIS TUBULAR EN LA HUACACHINA, ICA – PERÚ”

AUTOR:

Nombres y apellidos: CLAUDIA SALINOVA BARRUETA RAMOS Y GABRIELA ISABEL MOQUILLAZA ALVA

D.N.I N° /C.E. N°	46649090 / 70165867
Financiamiento	Claudia Salinova Barrueta Ramos y Gabriela Isabel Moquillaza Alva.
Ubicación geográfica	Región Ica – Provincia de Ica - distrito de Ica
Duración de la investigación	OCTUBRE 2021 – JUNIO 2023

ASESOR:

Nombres y apellidos	D.N.I N° /C.E. N°	Código ORCID
Mg. PEDRO LUIS PIZARRO RAMOS	10215812	0000000219527078

JURADO EXAMINADOR:

Nombres y apellidos	Cargo	D.N.I N° /C.E. N°	Código ORCID
Mg. ENRIQUE RAUL POLLACK CELIS	Presidente	10601702	0000-0002-9250-5430
Mg. LUIS FERNANDO TERRY TOLEDO	Primer Miembro	41722250	0000-0003-0331-8076
Mg. PEDRO LUIS PIZARRO RAMOS	Segundo Miembro	10215812	0000-0002-1952-7078



UNIVERSIDAD LE CORDON BLEU
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Lima, Distrito de Magdalena del Mar, a las 10:00 horas del día 15 del mes de junio del año 2023, se reunió el Jurado Examinador de sustentación y defensa de la Tesis titulada "SEGURIDAD Y SATISFACCIÓN DEL TURISTA EN LOS VEHÍCULOS DE CHASIS TUBULAR EN LA HUACACHINA, ICA – PERÚ", presentado por las bachilleres **CLAUDIA SALINOVA BARRUETA RAMOS** y **GABRIELA ISABEL MOQUILLAZA ALVA** para optar el título profesional de Licenciada en Administrador de Negocios Hoteleros y Turísticos; conformado por los profesores:

Presidente: Mg. Enrique Raúl Pollack Celis

Primer Miembro: Mg. Luis Fernando Terry Toledo

Segundo Miembro: Mg. Pedro Luis Pizarro Ramos

Instalado el Jurado Examinador, se procedió dar cumplimiento a las etapas:

- a. El Presidente del jurado invitó a las sustentantes a realizar su presentación por un tiempo no mayor de 30 minutos.
- b. Terminado la presentación de la Tesis, el jurado Examinador procedió a realizar preguntas sobre aquellos aspectos pertinentes para determinar los conocimientos sobre el tema y la ejecución de la tesis.
- c. Luego de escuchar las respuestas a las interrogantes formuladas, el jurado examinador deliberó en privado la calificación de la Tesis y su correspondiente defensa.
- d. Cada miembro del jurado examinador estableció individualmente su calificación de acuerdo al reglamento de grados y títulos.
- e. El Presidente del Jurado Examinador verificó la calificación de cada miembro y procedió a establecer la calificación de la tesis en escala vigesimal con la siguiente mención:

SOBRESALIENTE	20 -18 ()
MUY BUENO	17- 16 (X)
BUENO	15 -13 ()
DESAPROBADO	< 13 ()

Finalmente, el Presidente del Jurado invitó al sustentante para recibir el veredicto de la calificación obtenida.

El Jurado Examinador deja constancia con su firma, que el veredicto final de calificación de la Tesis presentado por las Bach. **CLAUDIA SALINOVA BARRUETA RAMOS** y **GABRIELA ISABEL MOQUILLAZA ALVA** es:

APROBADO

concluye el acto académico, siendo las 11:00 horas del mismo día.

Presidente: Mg. ENRIQUE RAUL POLLACK CELIS	
Primer Miembro: Mg. LUIS FERNANDO TERRY TOLEDO	
Segundo Miembro: Mg. PEDRO LUIS PIZARRO RAMOS	

DEDICATORIA

A nuestros padres por su constante apoyo, a todas las personas que nos ayudaron en la elaboración de nuestra tesis y especialmente a los empresarios que brindan el servicio de tubulares en Huacachina. Ica-Perú.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, a Dios por permitirnos cumplir con uno de nuestros sueños y sobre todo por permitirnos estar con nuestras familias.

A nuestros padres, Mónica Alva, Raúl Moquillaza, Norma Ramos y Orlando Barrueta por su constante apoyo y sobre todo su aliento durante todo este proceso.

A mis hermanas Daniela y Macarena Moquillaza, por su apoyo y comprensión durante mi investigación.

A mi hijo Lucas Egúsquiza por su gran ayuda y amor, a mi novio Carlos Egúsquiza por su valiosa ayuda, comprensión y paciencia en esta parte de mi vida.

A nuestro profesor y asesor Pedro Pizarro por su gran apoyo, por ser guía y transmisor de conocimientos durante nuestra formación profesional, especialmente en la elaboración de nuestra tesis.

RESUMEN

El tema de investigación es “Seguridad y satisfacción del turista en los vehículos de chasis tubular en la Huacachina, Ica – Perú”. El mismo que tiene como origen del problema la pregunta: ³ ¿Cuál es la relación entre la seguridad y satisfacción del turista en los vehículos de chasis tubular en la Huacachina, Ica – Perú?, el cual a su vez plantea como hipótesis “La relación que existe entre la satisfacción del turista y la seguridad de los vehículos de chasis tubular en la Huacachina, Ica – Perú” está vinculada a la baja calidad de las condiciones de seguridad y a la escasa fiscalización de parte de las autoridades competentes.

En cuanto a la metodología precisamos que la investigación realizada es de carácter descriptivo, cualitativo y cuantitativo. Se identificaron 2 muestras; La primera de ellas estuvo conformada por 384 turistas que hicieron uso de los servicios de transporte en vehículos de chasis tubular en la Huacachina, la cual nos sirvió para identificar el nivel de satisfacción recibido por esta clase de servicio. La segunda muestra estuvo conformada por 71 agencias de viajes y turismo que brindan el servicio de transporte recreativo a través de vehículos tubulares en la Huacachina, la cual nos sirvió para determinar el nivel de conocimiento que poseen las agencias de viajes sobre la seguridad en esta clase de vehículos.

Se obtuvo el resultado por promedios de cada una de las variables, para la variable seguridad un valor de 2.23 (Casi Nunca) y para la variable satisfacción un promedio de 3.24 (A Veces). En cuanto a las conclusiones se logró determinar que existe una relación negativa entre la variable Seguridad y la variable Satisfacción.

Palabra Clave: Condiciones de un vehículo tubular, experiencia del conductor, seguridad, servicio, satisfacción.

ABSTRACT

The research topic is "Tourist Safety and Satisfaction in Tubular Chassis Vehicles in Huacachina, Ica - Peru." The origin of the problem is the question, "What is the relationship between tourist safety and satisfaction in tubular chassis vehicles in Huacachina, Ica - Peru?" which, in turn, proposes the hypothesis, "The relationship between tourist satisfaction and the safety of tubular chassis vehicles in Huacachina, Ica - Peru is linked to the low quality of safety conditions and the lack of supervision by competent authorities."

Regarding the methodology, the research conducted is descriptive, qualitative, and quantitative. Two samples were identified. The first sample consisted of 384 tourists who used transportation services in tubular chassis vehicles in Huacachina. This sample helped identify the level of satisfaction received from this type of service. The second sample consisted of 71 travel and tourism agencies that provide recreational transportation services through tubular vehicles in Huacachina. This sample helped determine the level of knowledge that travel agencies have about safety in this type of vehicle.

The results were obtained by calculating the averages of each variable. The safety variable had an average of 2.23 (Almost Never), while the satisfaction variable had an average of 3.24 (Sometimes). The conclusions showed that there is a negative relationship between the safety variable and the satisfaction variable.

Keywords: Tubular Chassis Vehicle Conditions, Driver Experience, Safety, Service, Satisfaction.

ÍNDICE GENERAL

	Dedicatoria.	IV
	Agradecimiento.	V
	Resumen.	VI
	Abstract.	VII
I	INTRODUCCIÓN	1
II	MARCO TEÓRICO	5
	2.1 Antecedentes.	5
	2.2 Bases teóricas.	15
	2.2.1 Seguridad Vial.	15
	2.2.2 Seguridad Vehicular.	17
	2.2.3 Rol de las instituciones del estado en la seguridad vial.	18
	2.2.4 Diseño artesanal del chasis tubular.	19
	2.2.5 Diseño de los vehículos tubulares.	21
	2.2.6 Reglamento de Administración de Transporte Terrestre.	28
	2.2.7 Satisfacción del cliente.	31
	2.2.8 Calidad de Servicio.	32
	2.2.9 Evaluación de la Calidad.	34
	2.2.10 Percepción.	37
	2.2.11 Expectativa.	38
	2.3 Definición de términos.	39
III	METODOLOGÍA	42
IV	RESULTADOS Y DISCUSIÓN	46
	4.1 Resultados	48
	4.2 Discusión	92
V	CONCLUSIONES	116
VI	RECOMENDACIONES	117
VII	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	118
	ANEXOS	123

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 01:	Frecuencia de distribución por género.	48
Tabla 02:	Frecuencia de distribución por región o ciudad de procedencia.	49
Tabla 03:	Frecuencia de distribución por distrito.	51
Tabla 04:	Frecuencia de distribución por estado civil.	53
Tabla 05:	Frecuencia de distribución por edades.	54
Tabla 06:	¿La empresa a la cual usted le compra el servicio de un vehículo tubular que opera en la Huacachina, Ica-Perú es siempre su primera opción?	55
Tabla 07:	¿El conductor que maniobra el vehículo tubular que opera en la Huacachina, Ica-Perú, le transmite confianza?	56
Tabla 08:	¿Usted compra el servicio de un vehículo tubular que opera en la Huacachina, Ica-Perú por recomendaciones de terceros?	57
Tabla 09:	¿Los comentarios que usted ha recibido hacia los servicios que brindan los vehículos tubulares que operan en la Huacachina, Ica-Perú?, son:	58
Tabla 10:	¿Sabe usted que la mayoría de los vehículos tubulares que operan en la Huacachina, Ica-Perú, son vehículos alterados en su fabricación?	59
Tabla 11:	¿Los vehículos tubulares que operan en la Huacachina, Ica-Perú, sufren desperfectos mecánicos mientras prestan el servicio?	60
Tabla 12:	¿Los vehículos tubulares que operan en la Huacachina, Ica-Perú, sufren desperfectos mecánicos mientras prestan el servicio?	61
Tabla 13:	¿Los asientos a bordo de los vehículos tubulares que operan en la Huacachina, Ica-Perú son cómodos y espaciosos?	62
Tabla 14:	¿Los vehículos tubulares que operan en la Huacachina, Ica-Perú son de atractivos diseños?	63
Tabla 15:	¿Los conductores de los vehículos tubulares que operan en la Huacachina, Ica-Perú aceptan la sugerencia cuando solicita que disminuyan la velocidad?	64
Tabla 16:	¿Los conductores de los vehículos tubulares que operan en la Huacachina, Ica-Perú, se abstienen de hacer maniobras temerarias cuando lo solicita?	65
Tabla 17:	¿Considera usted que la relación calidad – precio, es el adecuado a cambio del servicio recibido por los vehículos tubulares que operan en la Huacachina, Ica-Perú?	66

Tabla 18:	¿Considera usted que el servicio recibido de parte de los vehículos tubulares que operan en la Huacachina, Ica-Perú es de óptima calidad?	67
Tabla 19:	¿Recomendaría usted a terceros el servicio que prestan los vehículos tubulares que operan en la Huacachina, Ica-Perú?	68
Tabla 20:	¿Los vehículos tubulares que operan en la Huacachina, Ica-Perú, son realmente seguros?	69
Tabla 21:	¿Los vehículos tubulares que operan en la Huacachina, Ica-Perú solo pueden trasladar como máximo 8 pasajeros sin contar al conductor?	70
Tabla 22:	¿Los vehículos tubulares que operan en la Huacachina, Ica-Perú, son fabricados con chasis original?	71
Tabla 23:	¿Reconoce usted un cinturón de seguridad de 4 puntos en un vehículo tubular que opera en la Huacachina, Ica-Perú?	72
Tabla 24:	¿Reconoce usted los asientos con cabezales de seguridad en un vehículo tubular que opera en la Huacachina, Ica-Perú?	73
Tabla 25:	¿Es cierto que un vehículo tubular que opera en la Huacachina, Ica-Perú, como mínimo debe estar en capacidad de ascender una pendiente de 30 grados?	74
Tabla 26:	¿Puede usted reconocer el ángulo de entrada de un vehículo tubular que opera en la Huacachina, Ica-Perú?	75
Tabla 27:	¿Reconoce usted el ángulo de salida de un vehículo tubular que opera en la Huacachina, Ica-Perú?	76
Tabla 28:	¿Reconoce usted el ángulo ventral de un vehículo tubular que opera en la Huacachina, Ica-Perú?	77
Tabla 29:	¿Puede usted reconocer un vehículo tubular original que opera en la Huacachina, Ica-Perú, por el distintivo de la placa de rodaje?	78
Tabla 30:	¿Los vehículos tubulares en la Huacachina, Ica-Perú mayoritariamente se fabrican de manera artesanal?	79
Tabla 31:	¿Antes de ofrecer a sus clientes el servicio de un vehículo tubular que opera en la Huacachina, Ica-Perú, averigua usted: Si el conductor posee el brevete indicado para brindar esta clase de servicio?	80
Tabla 32:	Antes de ofrecer a sus clientes el servicio de un vehículo tubular que opera en la Huacachina, Ica-Perú, averigua usted: Si el conductor tiene experiencia conduciendo esta clase de vehículos.	81
Tabla 33:	Antes de ofrecer a sus clientes el servicio de un vehículo tubular que opera en la Huacachina, Ica-Perú, averigua usted: Si el conductor domina algunas	82

técnicas de primeros auxilios.

Tabla 34:	Entrevista a Tirsia Málaga Fernández	83
Tabla 35:	Entrevista a Manuel Flores Angulo	87
Tabla 36:	Promedio por indicador	88
Tabla 37:	Promedio por dimensiones	90
Tabla 38:	Promedio por variable	90
Tabla 39:	Matriz de consistencia	123

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 01:	Frecuencia de distribución por género.	48
Figura 02:	Frecuencia de distribución por región o ciudad de procedencia.	49
Figura 03:	Frecuencia de distribución por distrito.	51
Figura 04:	Frecuencia de distribución por estado civil.	53
Figura 05:	Frecuencia de distribución por edades.	54
Figura 06:	¿La empresa a la cual usted le compra el servicio de un vehículo tubular que opera en la Huacachina, Ica-Perú es siempre su primera opción?	55
Figura 07:	¿El conductor que maniobra el vehículo tubular que opera en la Huacachina, Ica-Perú, le transmite confianza	56
Figura 08:	¿Usted compra el servicio de un vehículo tubular que opera en la Huacachina, Ica-Perú por recomendaciones de terceros?	57
Figura 09:	¿Los comentarios que usted ha recibido hacia los servicios que brindan los vehículos tubulares que operan en la Huacachina, Ica-Perú?, son:	58
Figura 10:	¿Sabe usted que la mayoría de los vehículos tubulares que operan en la Huacachina, Ica-Perú, son vehículos alterados en su fabricación?	59
Figura 11:	¿Los vehículos tubulares que operan en la Huacachina, Ica-Perú, sufren desperfectos mecánicos mientras prestan el servicio?	60
Figura 12:	¿Los vehículos tubulares que operan en la Huacachina, Ica-Perú, sufren desperfectos mecánicos mientras prestan el servicio?	61
Figura 13:	¿Los asientos a bordo de los vehículos tubulares que operan en la Huacachina, Ica-Perú son cómodos y espaciosos?	62
Figura 14:	¿Los vehículos tubulares que operan en la Huacachina, Ica-Perú son de	63

	atractivos diseños?	
Figura 15:	¿Los conductores de los vehículos tubulares que operan en la Huacachina, Ica-Perú aceptan la sugerencia cuando solicitas que disminuyan la velocidad?	64
Figura 16:	¿Los conductores de los vehículos tubulares que operan en la Huacachina, Ica-Perú, se abstienen de hacer maniobras temerarias cuando lo solicitas?	65
Figura 17:	¿Considera usted que la relación calidad – precio, es el adecuado a cambio del servicio recibido por los vehículos tubulares que operan en la Huacachina, Ica-Perú?	66
Figura 18:	¿Considera usted que el servicio recibido de parte de los vehículos tubulares que operan en la Huacachina, Ica-Perú es de óptima calidad?	67
Figura 19:	¿Recomendaría usted a terceros el servicio que prestan los vehículos tubulares que operan en la Huacachina, Ica-Perú?	68
Figura 20:	¿Los vehículos tubulares que operan en la Huacachina, Ica-Perú, son realmente seguros?	69
Figura 21:	¿Los vehículos tubulares que operan en la Huacachina, Ica-Perú solo pueden trasladar como máximo 8 pasajeros sin contar al conductor?	70
Figura 22:	¿Los vehículos tubulares que operan en la Huacachina, Ica-Perú, son fabricados con chasis original?	71
Figura 23:	¿Reconoce usted un cinturón de seguridad de 4 puntos en un vehículo tubular que opera en la Huacachina, Ica-Perú?	72
Figura 24:	¿Reconoce usted los asientos con cabezales de seguridad en un vehículo tubular que opera en la Huacachina, Ica-Perú?	73
Figura 25:	¿Es cierto que un vehículo tubular que opera en la Huacachina, Ica-Perú, como mínimo debe estar en capacidad de ascender una pendiente de 30 grados?	74
Figura 26:	¿Puede usted reconocer el ángulo de entrada de un vehículo tubular que opera en la Huacachina, Ica-Perú?	75
Figura 27:	¿Reconoce usted el ángulo de salida de un vehículo tubular que opera en la Huacachina, Ica-Perú?	76
Figura 28:	¿Reconoce usted el ángulo ventral de un vehículo tubular que opera en la Huacachina, Ica-Perú?	77
Figura 29:	¿Puede usted reconocer un vehículo tubular original que opera en la Huacachina, Ica-Perú, por el distintivo de la placa de rodaje	78

Figura 30:	¿Los vehículos tubulares en la Huacachina, Ica-Perú mayoritariamente se fabrican de manera artesanal?	79
Figura 31:	¿Antes de ofrecer a sus clientes el servicio de un vehículo tubular que opera en la Huacachina, Ica-Perú, averigua usted: ¿Si el conductor posee el brevete indicado para brindar esta clase de servicio?	80
Figura 32:	¿Antes de ofrecer a sus clientes el servicio de un vehículo tubular que opera en la Huacachina, Ica-Perú, averigua usted: ¿Si el conductor tiene experiencia conduciendo esta clase de vehículos?	81
Figura 33:	¿Antes de ofrecer a sus clientes el servicio de un vehículo tubular que opera en la Huacachina, Ica-Perú, averigua usted: ¿Si el conductor domina algunas técnicas de primeros auxilios?	82
Figura 34:	Correlación entre la seguridad y satisfacción del turista en los vehículos de chasis tubular en la Huacachina, Ica – Perú.	91
Figura 35:	Consentimiento para entrevista.	124
Figura 36:	Consentimiento para entrevista.	125
Figura 37:	Ángulos de un vehículo arenero.	126
Figura 38:	Accidente con el ángulo de ataque.	127
Figura 39:	Accidente con el ángulo de salida.	127
Figura 40:	Accidente con ángulo ventral.	128
Figura 41:	Vehículo tubular Cam Am.	129
Figura 42:	Vehículo tubular Polaris.	129

I.- INTRODUCCIÓN

De acuerdo a la justificación, el motivo para desarrollar este trabajo de investigación se originó durante una excursión de estudios a la Laguna de Huacachina hace algunos años atrás, cuando visitamos la ciudad de Ica. Al iniciar nuestro recorrido a bordo de los vehículos de chasis tubular, nos percatamos que ninguna autoridad del destino controlaba si el vehículo arenero cumplía con las condiciones de seguridad para un servicio adecuado; por ejemplo, estado de mantenimiento del vehículo, botiquín de primeros auxilios y cinturones de seguridad, o si el conductor tenía la licencia apropiada para conducir esta clase de vehículo. Asimismo, en el año 2018 durante un recorrido a bordo de estos vehículos tubulares, falleció un turista alemán y otros 5 turistas de diferentes nacionalidades resultaron heridos como consecuencia de un accidente. Las investigaciones mostraron que la persona que conducía el vehículo no contaba con licencia de conducir y por ende tampoco contaba con la experiencia requerida. Durante una entrevista realizada por el diario El Comercio (2018) al señor, Alan Watkin, director regional de Turismo de Ica, manifestó: “La empresa los llevó a un campamento fuera de la Reserva Regional Laguna Huacachina (ACRLH) y no pagaron entrada. Durante el primer viaje trasladaron el equipaje de los turistas y luego retornaron para trasladar a los pasajeros, durante este último traslado fue cuando el vehículo sufrió una volcadura con consecuencias lamentables”.

La problemática identificada es el alto nivel de inseguridad al comprar este tipo de servicio, lo cual repercute en la insatisfacción del turista que se preocupa por los servicios que adquiere. Por lo tanto, se identificó que, en esta zona no se prioriza ni la seguridad ni la calidad de los servicios turísticos lo que afecta el nivel de satisfacción del turista. Como se sabe, la seguridad es un factor determinante al momento de elegir un destino o actividad, lo cual implica

la protección de la vida, la salud, la integridad física, psicológica y económica del visitante” (MINCETUR, 2010). Por esta razón el problema general es de la siguiente manera: ¿Cuál es la relación existente entre la seguridad y satisfacción del turista en los vehículos de chasis tubular en la Huacachina, Ica – Perú? Y los problemas específicos son los siguientes: (a) ¿Cuál es el nivel de seguridad de los vehículos de chasis tubular en la Huacachina, Ica Perú? (b) ¿Cuál es el nivel de satisfacción del turista en los vehículos de chasis tubular en la Huacachina, Ica – Perú?

Así mismo, en la hipótesis general se refiere que: La relación que existe entre la satisfacción del turista y la seguridad de los vehículos chasis tubular en la Huacachina, Ica- Perú está vinculada a la baja calidad de las condiciones de seguridad y a la escasa fiscalización de parte de las autoridades competentes. Y las hipótesis específicas son las siguientes: (a) El nivel de seguridad de los vehículos de chasis tubular en la Huacachina, Ica- Perú está relacionado con las características técnicas de los vehículos. (b) El nivel de satisfacción del turista en los vehículos de chasis tubular en la Huacachina, Ica – Perú está determinada por el rendimiento percibido y la expectativa.

El objetivo de la investigación es demostrar la relación entre la seguridad y la satisfacción del turista en los vehículos de chasis tubular en Huacachina, Ica- Perú. Los objetivos específicos son los siguientes: (a) Determinar el nivel de seguridad de los vehículos de chasis tubular en la Huacachina, Ica – Perú. (b) Identificar el nivel de satisfacción del turista en los vehículos de chasis tubular en la Huacachina, Ica – Perú.

Según Chipana, L. (2020) elaboró una tesis denominada “Seguridad turística que percibe el visitante que requiere hacer uso de los vehículos tubulares de Ica, 2020”, en la cual precisa que el principal resultado fue, que el personal encargado de ofrecer los servicios de tubulares no está

realmente capacitado en el rubro, lo que provoca riesgos para el turista. La empresa no cuenta con algún tipo de seguro contra accidentes, ni los equipos básicos de protección para deportes de aventura.

Este trabajo de investigación es factible debido a que, el Ministerio de Transportes y Comunicaciones de Perú, dictaminó algunas directivas para garantizar condiciones de calidad y sobre todo seguridad del transporte terrestre turístico a través del: “Decreto Supremo N° 026-2019-MTC que modifica el Reglamento Nacional de Administración de Transporte aprobado por Decreto Supremo N° 017-2009-MTC, y el Reglamento de Placa Única Nacional de Rodaje aprobado por Decreto Supremo N° 017-2008-MTC”. Este decreto supremo precisa en una de las partes las condiciones técnicas de seguridad para los vehículos tubulares, como tener chasis original de fábrica, cinturones de seguridad de cuatro puntos y asientos con cabezales de seguridad, entre otras medidas (MTC, 2019). Asimismo, las investigadoras poseen el presupuesto necesario y el apoyo de algunas empresas que brindan servicios turísticos en esta zona, sumado a ello, el destino a investigar es bastante accesible (cercano a Lima), existe suficiente tiempo para culminar la investigación y es posible acceder a bibliografía relevante para el logro de los objetivos de la investigación.

Sin embargo, debería anotarse que acceder a información de índole personal por parte de los turistas o de las empresas (entrevistas, encuestas) resultaría una tarea con mayor grado de complejidad/dificultad, pero es un reto que hemos decidido asumir.

Finalmente, este proyecto beneficiará a los prestadores de servicios turísticos, turistas, estudiantes afines a las carreras de turismo y la industria de la hospitalidad, a la comunidad y a

las autoridades involucradas; para así generar una mejor imagen del atractivo turístico y trabajar a favor de la seguridad turística y la satisfacción del turista.

II.- MARCO TEÓRICO

2.1.- Antecedentes

Chipana, L. (2020) el presente trabajo tiene como objetivo general “Analizar la seguridad turística como la perciben los turistas el servicio de tubulares de Ica, 2020”. Este estudio tiene un enfoque cualitativo perteneciente al tipo básico de diseño fenomenológico, utilizando un muestreo no probabilístico, por conveniencia, se realizaron entrevistas como técnica de recolección de datos y se utilizan guías de entrevista como herramienta de recolección de datos. Los principales hallazgos fueron que el personal encargado de la prestación de los servicios de tubulares no contaba con la información suficiente, existían vacíos que generaban situaciones de riesgo, no contaban con un sistema que los apoyara en caso de una emergencia, no había protección. Se concluyó que la seguridad turística se encontró gravemente deficiente y sin necesidad de mejora ya que la unidad no tenía un control continuo sobre la provisión de servicios de seguridad. Cabe considerar que los servicios de tubulares que se prestan en este lugar deberían alcanzar un alto nivel de calidad, ya que la seguridad del servicio turístico es algo que hay que tener en cuenta a la hora de elegir un destino.

Aguilera, P. y Zambrano, K. (2017) elaboraron una tesis denominada “Análisis de la práctica de Turismo de Aventura en el Cantón Bucay y su incidencia turística en la oferta local”, en la cual precisan sobre el desarrollo del turismo de aventura en el Cantón Bucay (Ecuador) tuvo por objetivo especificar “la influencia de las actividades de turismo de aventura en la oferta turística del Cantón Bucay”. Se utilizó el método cualitativo y la investigación fue descriptiva, ya que se emplearon encuestas y entrevistas para la obtención de datos. El autor identificó a través de las encuestas y

entrevistas a 380 turistas nacionales y extranjeros que visitaron el Cantón Bucay, como resultado se obtuvo que los guías y el personal en general que brindan los servicios relacionados al turismo de aventura no están capacitados, lo que afecta la demanda turística, la seguridad y la atención brindada a los turistas. Aguilera, P y Zambrano, K. (2017) afirman: Los planes de seguridad en deportes extremos deben implementarse a través de los operadores turísticos para estar listos para guiar a los turistas y los municipios para brindar la logística, equipamiento y directivas para fortalecer la seguridad antes y durante la actividad turística. En efecto, la capacitación del personal que brinda los servicios relacionados al turismo de aventura y la utilización de un plan de seguridad por parte de la empresa es fundamental para garantizar la satisfacción e integridad del turista.

Álvarez, J⁴ (2017) en su trabajo de investigación sobre “Seguridad y percepción sobre la imagen turística: Brasil a través de los agentes autónoma de imagen ante los juegos olímpicos”, tuvo por objetivo general “Analizar la seguridad y gestión de riesgos en la información de los agentes autónomos que perfilan el destino”. Los métodos utilizados en el estudio son: descriptivo y cualitativo, utilizando información de los títulos de las ediciones digitales de los informativos españoles más prestigiosos, evaluando estos datos mediante datos estadísticos para medir las variables propuestas y dar respuestas a las preguntas formuladas en las encuestas. Adicionalmente, se entrevistó a 32 expertos en turismo, 16 de estos han viajado a Brasil en algún momento, siendo 18 hombres y 14 mujeres con un promedio de edad de 47 años. Es por ello, que Álvarez logra concluir a través de la investigación que hoy en día lo que

digán los medios de comunicación es relativa y no influye en la decisión del turista en viajar a lugares con una imagen de entornos inseguros.

Dzul, K. (2017) elaboró una tesis denominada “Seguridad: Estudio de percepción del visitante en el distrito turístico Playa del Carmen, Quintana Roo”, la cual tiene por objetivo general, estudiar las condiciones de seguridad que afectan a los turistas en el destino de Playa del Carmen. Dzul utiliza métodos mixtos para recopilar y analizar datos cuantitativos y cualitativos. En cuanto a los métodos de cuantificación, el autor consultó los documentos, estadísticas, cifras e índices publicados en el sitio web oficial. Para el enfoque cualitativo se realizó una entrevista semiestructurada a la policía de turismo y a los empresarios del sector turismo, donde se obtuvo información precisa y se contempló la opinión del entrevistado, después se realizó un análisis FODA con la información recopilada en la entrevista, como resultado se obtuvo que si existe Policía de Turismo en el destino que vela por la seguridad, pero requieren capacitación. Por consiguiente, mientras la Policía de Turismo carezca de capacitación la actividad turística puede estar afectada y con ello también el sector empresarial frente a un destino con ciertos problemas de inseguridad que ponga en riesgo toda operación comercial en perjuicio del destino. Dzul, K. (2017) afirma: Se cree que la percepción del atractivo turístico está estrechamente relacionada con la imagen del mismo y con el tiempo en el que planifica el viaje: antes, durante y después y todo ello lo percibe el turista. Es por ello que, la sensación de seguridad empieza desde que ingresas al aeropuerto o terminal terrestre y se concluye al terminar el viaje, generando que la percepción sea positiva o negativa y a su vez se recomiende el destino a otras personas. Para concluir, la seguridad no solo es percibida por los

turistas, todos los integrantes conviven con ella, autoridades, empresarios, residentes y cada uno de ellos deben involucrarse para lograr su efectividad. Ningún destino está libre de tener problemas con la inseguridad, sin embargo, es importante mantener informado al turista sobre los riesgos, la manera de prevenirlos y cómo actuar después de algún accidente o hecho delictivo.

Fernández, M. (2019) realizó un estudio para obtener el grado de Doctorado en la carrera de economía, esta se titula “Antecedentes y efectos sobre la satisfacción de la autonomía del turista en la planificación del viaje. El papel moderador de la crisis económica”. Dicha investigación tuvo como objetivo principal un estudio de la autonomía de los turistas en la planificación de viajes, la investigación se basa en tres puntos fundamentales: Una investigación del contexto y su relación con la satisfacción general del visitante y el escenario de crisis económica como contexto contingente. Asimismo, las hipótesis específicas más relevantes que planteó fueron las siguientes: La autonomía del turista en la planificación está relacionada con la satisfacción general y la experiencia de viaje, la independencia del turista en la planificación está relacionada con la satisfacción general y los niveles educativos y profesionales y, por último, la particularidad del turista en la planificación se relaciona con la satisfacción global y la complejidad del viaje. Para ello, la autora utilizó la metodología cuantitativa, de igual manera, maneja la técnica de las encuestas, donde se observa una muestra de 40.013 observaciones (viajes) que representan 10.881 hogares seleccionados, todo ello fue recolectado de la encuesta anual sobre el comportamiento de los turistas residentes españoles de los años 2006 al 2011. Después de lo realizado se obtuvo el siguiente resultado: se confirma que la hipótesis propuesta indica que la

crisis económica tiene un efecto positivo en la autonomía del turista en la planificación del viaje y un efecto negativo sobre la satisfacción, por otro lado, un ambiente de crisis en la autonomía tiene efecto positivo sobre la satisfacción. Finalmente se concluye que, la satisfacción del turista se basa en la autonomía de este en periodos de crisis, buscando siempre la mejor relación resultado - precio. Asimismo, en este contexto los operadores turísticos deben preocuparse ofrecer los mejor que tienen en épocas de crisis, incrementando por ejemplo la satisfacción del turista, gestionar su auto organización y su autoeficacia en la planificación del viaje.

Román, B. (2020) en su investigación titulada: “La seguridad turística y su incidencia en la oferta de turismo de aventura en el cerro de Hayas, Ecuador” tuvo por objetivo, análisis de las condiciones del turismo de aventura en el Cerro de Haya para desarrollar un plan de acción de seguridad. El método de investigación fue el mixto inductivo- deductivo, se llevó a cabo la investigación cualitativa y cuantitativa. Para la recolección de datos, se realizaron encuestas a los lugareños y visitantes en los lugares más concurridos del Cantón, además, se realizaron entrevistas a la persona encargada del atractivo y al presidente del lugar. La muestra para las encuestas fue de 382 personas, entre turistas y residentes. El alcance de la investigación a corto plazo, es la intervención directa en tema de seguridad turística por parte de los administradores, presidente comunal y gobierno municipal. A largo plazo, ofrecer a los visitantes un destino seguro que cuenten con protocolos de seguridad especializados que brinden bienestar en cada una de las actividades. Después de realizada la investigación, se pudo identificar que el destino carece de normas de seguridad para la práctica de turismo de aventura, además los prestadores de estos servicios no cuentan con

equipamiento adecuado para realizar actividades de aventura. Román, B. (2020) afirma: Tras los resultados se concluye que las condiciones de inseguridad presentes en los servicios ofrecidos por los establecimientos turístico de Cerro de Hayas es elevado, ya que sus protocolos de seguridad son ineficientes y poco claros, exponiendo la integridad de la persona que los visitan. En resumen, al practicar un deporte o actividad de aventura debe ser obligatorio que las empresas que brindan estos servicios cumplan minuciosamente con las mínimas condiciones de seguridad que deben ser normadas y así velar por la integridad de los empresarios, turistas y residentes. La insatisfacción de los turistas se da por la inseguridad que se percibe en el destino al momento de realizar el turismo de aventura.

El trabajo de investigación realizado por Bernaola, M. (2017) para obtener el grado de Licenciado en Administración en Turismo y hotelería, el cual fue denominado “Nivel de satisfacción del turista nacional en el producto turístico de la ciudad de Piura, 2017”, este estudio tiene como propósito analizar el nivel de satisfacción de los visitantes al permanecer en el atractivo turístico, siendo su objetivo principal: Determinación de la satisfacción del turista nacional con los productos turísticos en la ciudad de Piura - 2017, siendo su hipótesis: La satisfacción de los turistas de todo el país con los productos turísticos de Piura no es satisfactoria. Para ello, utiliza el diseño no experimental tipo transversal descriptivo, tomó como población a 10, 675 turista nacionales que tuvieron una estadía en el distrito de Piura, por lo que, trabajó con una muestra de 288 visitantes. Como resultado de la indagación, se puede observar que el nivel de satisfacción en el ámbito de experiencias se encuentra “Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo” “, debido a que las empresas

turísticas no cumplen con las promesas ofrecidas en sus servicios, además que, la información brindada y sus experiencias pasadas no sobrepasan sus expectativas. Asimismo, se sienten satisfechos con el nivel de percepción y la atención brindada, pero más no en la atención personalizada que esta ofrece. A ello, se agrega que el turista nacional se siente indiferente en el servicio de alojamiento, sin embargo, el transporte es lo que menos satisfecho los tiene. Por otro lado, la infraestructura que brinda el lugar es óptima, no obstante, la seguridad y la señalización que brinda no cumplen con los estándares debidos. Para terminar, se presenta la siguiente conclusión en el estudio. Para mejorar la satisfacción del turista nacional se debe trabajar en conjunto, tanto los entes gestores como las empresas relacionadas al turismo deben formar alianzas estratégicas que beneficien tanto al turista como a los involucrados mediante proyectos que sensibilicen, eduquen y sostengan la mejora del producto turístico, a su vez esto no solo favorece al turismo interno sino también al extranjero, ya que todo lo antes mencionado promociona la imagen del lugar.

La investigación de Pajares, S. (2020) titulada: “Asociación entre el perfil y nivel de satisfacción del turista nacional que visita el monasterio de santa catalina de siena, Arequipa – 2020”, para optar por el grado de Licenciado en Turismo y Hotelería, tuvo por objetivo Determinar la relación entre el perfil nacional de los turistas y la satisfacción de visitar el Monasterio de Santa Catalina de Siena en Arequipa, 2020. La hipótesis de investigación sostiene que: Es creíble que exista relación entre el perfil y el nivel de satisfacción del turista nacional que visita el Monasterio de Santa Catalina de Siena. En cuanto al perfil general de los turistas en el país son familias del área de Lima con un alto nivel de educación, viajes y vacaciones

y satisfacción moderada. Por otra parte, el diseño de la investigación fue no experimental y transicional y las dos variables de investigación son: Perfil del turista nacional y nivel de satisfacción del turista. La técnica fue la encuesta que fue aplicada a 363 turistas nacionales. Además, los principales resultados después de aplicada la encuesta son: Entre los turistas nacionales que visitan el Monasterio de Santa Catalina predominan las mujeres (64,74 %), del área de Lima (45,18 %), poco más de la mitad son solteras (56,75 %), tienen estudios superiores (86,78 %), y el promedio etario es de 36 años. A lo largo de los años han visitado el lugar con sus familiares (58,20%), y han visitado el monasterio para conocer la historia del lugar (45,41%). Además, la satisfacción de los turistas nacionales que visitan el Monasterio de Santa Catalina es alta. En conclusión, según Pajares, S. (2020) “Dado que el 84% de los turistas están satisfechos, existe una correlación positiva entre el perfil nacional de los turistas y la satisfacción que visita el Monasterio de Santa Catalina”.

La investigación de Castillo, J. y Morales, A. (2020) titulada: ³ La seguridad turística y el nivel de satisfacción del extranjero en el distrito de Huanchaco” tuvo por objetivo determinar la relación existente entre la seguridad turística y la satisfacción del extranjero en el distrito de Huanchaco, 2020. La metodología ²⁸ utilizada para la investigación fue de enfoque cuantitativo, nivel descriptivo y de diseño no experimental. Para la recopilación de datos, se aplicó una encuesta a 30 turistas extranjeros, el cuestionario estaba compuesto de 20 ítems. ³⁵ Al término de la investigación, se concluyó que existe una relación estadística débil entre las dos variables. También, se pudo observar ³ que la variable seguridad turística está condicionada sólo por la falta de seguridad que existe por parte de la población

receptora pero que esto no impide realizar las actividades turísticas. En cuanto a la variable, satisfacción del extranjero, esta muestra un nivel bajo de (68%). Por otro lado, la seguridad pública, la seguridad social y los servicios turísticos son piezas claves para llegar a un nivel de satisfacción ideal para que así se vea reflejado en los visitantes nacionales o extranjeros. Finalmente, se debe tener en cuenta que muchas veces el primer contacto que tiene el turista con el destino es a través de empresas turísticas y estas muchas veces no brindan un buen servicio, lo que repercute en la insatisfacción del turista. Si, por el contrario, las empresas brindaran un buen servicio, los turistas recomendarían el destino y volverían pronto con familiares y amigos.

La investigación realizada por Gaviola, G. (2019) de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, elaboraron una tesis denominada "Seguridad turística y su relación con la satisfacción del turista que visita el destino turístico Quistococha de la ciudad de Iquitos 2018" para obtener el grado de Licenciado en Negocios Internacionales y Turismo, tuvo por objetivo principal determinar la relación existente entre las variables de estudio: Seguridad turística y satisfacción del turista. La hipótesis que comprobó fue: Existe satisfacción turística respecto a la seguridad de parte del turista que visita Quistococha de la ciudad de Iquitos – 2018. Por consiguiente, la autora optó por realizar una investigación de tipo descriptiva correlacional con diseño no experimental. La técnica utilizada fue la encuesta, la cual se aplicó a 384 turistas de una población total de 223,024 entre nacionales y extranjeros. Los principales resultados de la investigación fueron: La seguridad del atractivo de Quistococha tiene una puntuación de 64 por ciento, ya que presenta un deterioro en el sector público, de salud, de información y de ambiente, todo ello

relacionado con la seguridad turística. Por otra parte, el nivel de satisfacción del visitante al destino turístico es un nivel promedio de 52%, debido a que sus servicios prestados son regulares y no cumplen con las expectativas que ofrecieron dando una atención deficiente, poca o casi nada en información sobre el lugar y sobre todo al poco cuidado del destino e infraestructura. Para concluir, Gaviola, G. (2019) determinó que “Existe una correlación entre la seguridad turística y la satisfacción de los turistas que visitaron Quistococha de la ciudad de Iquitos en el año 2018.”.

El trabajo de investigación de Ruiz, K. y Tello, B. (2020) de la Universidad Nacional de San Martín, titulado: “Seguridad turística y la calidad de servicios turísticos en el distrito de Sauce, provincia y región San Martín, año 2018”, tuvo por objetivo principal, determinar la relación entre la seguridad turística y la calidad de los servicios turísticos en el distrito de Saucos de la provincia y la región San Martín en el año 2018. La hipótesis a probar es que existe una relación significativa entre la seguridad turística y la calidad del servicio. Por lo tanto, la investigación fue de tipo descriptiva correlacional, desarrollada bajo un diseño no experimental, que tomó como población a 230 112 turistas nacionales y extranjeros, de los cuales se extrajo una muestra de 384 turistas quienes participaron de la encuesta utilizada como técnica. Los principales resultados de la encuesta fueron: La seguridad turística del destino en el 2018 tuvo un alza debido al buen manejo de la información y del acceso a ella, ya que se recomendaba los destinos más apreciados del lugar haciendo que la percepción del turista cambie positivamente. Por ello, la calidad de los servicios llegó a una puntuación alta siendo la causa principal el funcionamiento correcto del servicio, la rápida atención al resolver un conflicto o problema por parte de los trabajadores de la

zona y la confiabilidad que refleja el trabajo de cada personal. Finalmente, según Ruiz, K. y Tello, B. (2020) “Si existe un vínculo significativo entre la seguridad turística y la calidad de los servicios turísticos en el departamento de San Martín y el distrito de Sauce en el año 2018” (p.11)

2.2.- Bases Teóricas

2.2.1.- Seguridad Vial.

Ministerio de Educación del Perú y el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (2008) La seguridad vial es un proceso integral donde se articulan y ejecutan políticas, estrategias, normas, procedimientos y actividades, que tiene por finalidad proteger a los usuarios del sistema de tránsito y su medio ambiente, en el marco del respeto a sus derechos fundamentales. En resumen, la seguridad vial tiene responsabilidad por parte de los organismos del estado y la población, con el propósito de elaborar estrategias eficientes para intervenir con normativas eficientes para una correcta aplicación en la gestión vial, tomar medidas que mejoren las vías terrestres, elaborar programas educativos de tránsito para los usuarios, fomentar las buenas prácticas de manejo, incentivar la formalidad y acreditación de los futuros conductores y por último, crear un sistema rápido y eficiente de atención a emergencias y de rescate (p. 11)

Se entiende como seguridad vial, al proceso compartido que tiene como finalidad el coordinar y ejecutar acciones para salvaguardar a los usuarios del sistema de tránsito. Todas las acciones se materializan a través de políticas, normas,

procedimientos y estrategias, los gobiernos regionales, las instituciones locales, regionales y nacionales, son responsables de organizar, ejecutar y dar seguimiento, pero los ciudadanos y ciudadanas tienen el deber de cumplir con los reglamentos, normas y políticas impuestas por las instituciones a todo nivel.

Baptista, P. y Reyes, J. (2014) Al buscar información sobre seguridad vial a nuevos postulantes para conductores, transeúntes y pasajeros, se elaboró una encuesta a 150 estudiantes que se encontraban alrededor de diferentes calles mexicanas, se indagó si contaban con nociones de seguridad vial y de reglas de tránsito. Se evidenció en las respuestas, conocimiento a ciertas reglas de tránsito, pero también, cierto comportamiento inseguro y desinterés que se puede ver reflejado en incidentes de tránsito. En México, el 25 por ciento de accidentes es causado por jóvenes, lo que indica que no hay una educación vial, la falta de más filtros dentro del sistema a la hora de postular a la certificación del conductor y finalmente la deficiente campañas en contra de la informalidad, siendo esta una de las que ocasionan más accidentes viales (p.102).

Los tres autores coinciden que la seguridad vial debe ser compartida, no solo debe ser impartida por las instituciones, debe ser también entendida por los ciudadanos, ya que sus patrones, normas y acciones relacionados a la seguridad vial puede repercutir directamente en el caos vehicular y en los accidentes de tránsito.

2.2.2.- Seguridad Vehicular.

Cano, D. (2021) Todos en algún momento hemos tenido miedo a subirnos a un avión, ya que siempre existe un pequeño riesgo al volar, por ello la seguridad es factor principal dentro de la industria aeroespacial, es así que, en México han muerto aproximadamente 16 mil personas en accidentes viales, pero se sabe que es prevenible. Al estudiar este factor como lo hace la industria aérea el impacto sería mucho menor, desde una buena educación vial se puede minimizar grandemente siniestros mortales que recurrentemente pasa en el país. Por esta razón, los accidentes son variados y abordan varios factores tanto humanos, mecánicos y de infraestructura, por nombrar algunos. Estos factores son netamente prevenibles, ya que se pueden evitar eventos desafortunados o minimizar siniestros mortales protegiendo la integridad de todos los involucrados (p.1)

Si bien existen distintas formas en las que nos podemos accidentar en las calles y especialmente en los vehículos, las causas pueden provenir de factores humanos o mecánicos, pero de hecho son factores que se pueden prevenir. Así como las distintas industrias evalúan su actividad con el fin de minimizar los errores y velar por la seguridad de su personal y de sus clientes, nosotros los ciudadanos también podemos evaluar nuestro accionar en relación a la seguridad vial y reducir de a pocos los accidentes, tanto los que tienen origen en fallas mecánicas, como los que son ocasionados por fallas humanas.

2.2.3.- Rol de las instituciones del estado en la seguridad vial.

Según (Ministerio de Transportes y Comunicaciones y el Ministerio de Educación, 2008) las instituciones que tienen roles fundamentales en la seguridad vial son:

- 1. Ministerio de Transportes y Comunicaciones:** Le corresponde planificar, formular, dirigir, coordinar y evaluar la política de transporte, regular el transporte urbano e interurbano, así como la infraestructura u otros componentes relacionados con la satisfacción de necesidades en relación con las políticas generales nacionales y estatales de este servicio.
- 2. Ministerio del interior:** Organismo estatal que controla el tráfico y la seguridad vial. Además, actúa como una institución que vela por el cumplimiento de las leyes, reglamentos y normas establecidas por los organismos relacionados con el transporte urbano.
- 3. Ministerio de Educación:** Desarrolla políticas nacionales de educación, cultura, deporte y recreación. A su vez formula estrategias, normas y lineamientos didácticos para inicial, primaria y secundaria. Esto significa que en el material educativo se reflejan normas que permiten conocer las reglas de tránsito, lo que ayuda a la prevención de accidentes y a utilizar la vía correctamente.
- 4. Ministerio de Trabajo:** Supervisa el cumplimiento de las normas laborales por parte de todas las empresas de transporte interprovincial.

5. **Ministerio de salud:** Prestación de asistencia médica de urgencia a los implicados en accidentes de tráfico en el lugar del accidente y en el hospital.
6. **SUNAT:** Inspección de las obligaciones tributarias de las empresas de transporte terrestre a nivel nacional.
7. **INDECOPI:** Garantizar los derechos de los consumidores como usuarios de los servicios de transporte.
8. **Gobierno Regional:** Unidades encargadas de gestionar los recursos necesarios para la implantación y activación de los correspondientes comités regionales de seguridad vial, así como del cumplimiento de los programas, proyectos, eventos y otras medidas de seguridad vial locales.
9. **Municipalidad Provincial:** Opera dentro de su jurisdicción, dictando las normas y reglamentos adicionales necesarios para la aplicación de las normas nacionales de tránsito.
10. **Municipalidad Distrital:** Ejerce funciones de dirección y supervisión en su ámbito de conformidad con las normas dictadas por las provincias y municipios y las previsiones contenidas en las normas nacionales de tránsito (p. 15,16).

2.2.4.- Diseño artesanal del chasis tubular.

Cabrera, M. y Márquez, J. (2014) en su investigación titulada “Diseño y construcción de un chasis tubular para un vehículo de competición tipo supercrosscar”. Este concepto no es nuevo, se ha aplicado hace 20 años atrás en

países desarrollados, se trata de juntar un chasis de elementos poco pesados y resistentes con motores pequeños de altas prestaciones que normalmente vienen en motocicletas de serie. Con estas características, se obtienen vehículos muy bajos en relación al peso/potencia comparados con los autos de serie que están listos para competir. Se puede decir que en el país vecino de Ecuador se construyen este tipo de vehículos de forma artesanal y en cambio en otros países se les construye en serie y se siguen algunas regulaciones (p.2).

Como bien afirma el autor, la técnica que se utiliza para la construcción del chasis tubular es de tipo artesanal y se ha venido utilizando en varios países, algunos siguen ciertas reglas impuestas por la máxima autoridad en transporte. En nuestro país, específicamente al sur del Perú, son más utilizados para el turismo de aventura, son contruidos de manera artesanal por los mismos empresarios que brindan el servicio turístico y que no se sigue un reglamento para la construcción, diseño y uso de este tipo de vehículos.

La república (2021) En una noticia titulada “Ica, Tubulares fueron sancionados por incumplir protocolos” se le realizó una entrevista al gerente de Recursos Naturales de Ica, Víctor Injante. Gran parte de estos vehículos, emplean el chasis de otros vehículos y los acondicionan para ofrecer el servicio de turismo de aventura. Hasta el momento solo dos tubulares cuentan con los permisos necesarios para circular por las dunas, la gran parte son informales (p.1).

En efecto, se puede evidenciar por la literatura antes consultada que los chasis tubulares en nuestro país operan en gran mayoría de manera informal, algunos empresarios turísticos no siguen las mínimas condiciones para poder operar de forma segura, las cuales han sido impuestas por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones de nuestro país. El operar de manera informal ha ocasionado muchas veces fatales accidentes.

2.2.5.- Diseño de vehículos tubulares.

Adanaque, A. y Flores, G. (2019) realizaron una investigación titulada: “Análisis estructural del chasis de un buggy biplaza todoterreno de uso turístico”. El fin de esta investigación fue analizar la estructura del chasis del vehículo todo terreno biplaza destinado al turismo con el fin de asegurar la vida de los pasajeros en caso de accidente. La estructura de sujeción de todos los sistemas que componen la totalidad del vehículo debe ser ergonómica y segura, resistente a las cargas mecánicas, con alta rigidez, mínimo peso y una cómoda posición de conducción. Finalmente, brindar la seguridad necesaria en caso de colisión o vuelco. (p.11).

Asimismo, Adanaque, A. y Flores, G (2019) precisan algunos factores de importancia al diseñar los vehículos tubulares:

- a) **Sistemas montados sobre el chasis:** Lo primero a considerar es el tamaño y peso del sistema que se instalará en el chasis, estos son los parámetros iniciales. Al diseñar un vehículo todo terreno, es una

buena idea comenzar con los neumáticos y terminar con el chasis. Por lo tanto, para el desarrollo de la investigación de análisis estructural del chasis de un vehículo buggy biplaza todo terreno de uso turístico, se tomará como parámetros partida los siguientes sistemas montados en el chasis: Recomendable es empezar por los neumáticos y por último el chasis (p.29).

- b) **Sistema de potencia:** El sistema de potencia es de un vehículo Volkswagen Beetle modelo 1300 como se muestra en la Figura 27, este motor de combustión interna a gasolina, de propulsión trasera con una potencia máxima de 44 Caballos de vapor (CV) a 4000 rpm y refrigeración por aire, son características perfectas para un vehículo buggy de uso turístico debido a que tiene un peso de 53 kg, además su consumo es bajo a altas velocidades y su operación de mantenimiento es simple, a su vez es de fácil adquisición y su precio en el mercado es económico frente a otros motores de cuatro cilindros (p.29).
- c) **Sistema de transmisión:** Muchos vehículos tubulares construidos artesanalmente en Perú y otros países de la región suelen utilizar la transmisión de un Volkswagen Beetle modelo 1300. Esta clase de vehículos suelen tener el motor de propulsión en la parte posterior, ya que así han sido diseñados por fabricación, por lo tanto, la transmisión estará situada en la parte de atrás y por delante del motor, el tren motriz o caja de transmisión posee un accionamiento

manual con 5 marchas (4 velocidades y 1 retroceso) y semiejes, el conjunto de transmisión pesa 44.5 kg (p.30).



Transmisión del vehículo Volkswagen Beetle modelo 1300
Fuente: Adanaque, A. y Flores, G (2019)

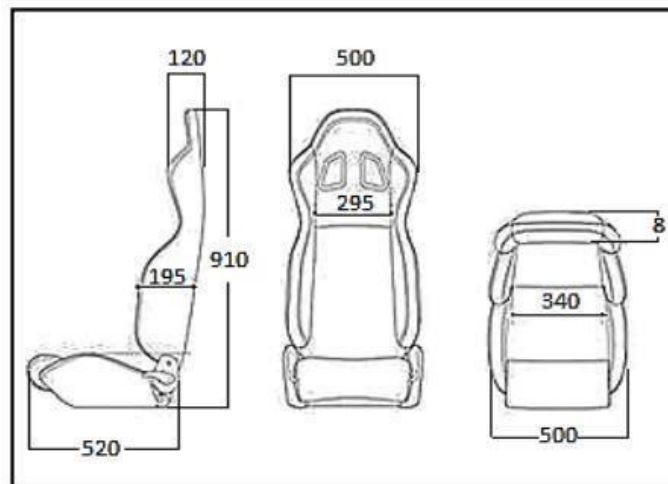
- d) **Sistema de suspensión:** En el caso que un vehículo tubular sea construido artesanalmente usando los accesorios de un vehículo Volkswagen Beetle modelo 1300, el sistema de suspensión que utilizará el nuevo vehículo tubular, serán los mismos del Volkswagen (p.31).
- e) **El depósito de combustible:** El depósito de combustible está fabricado en poliuretano de alta densidad, pesa 4 kg sin combustible y tiene una capacidad de 29,5 litros (20 kg). El peso total de los componentes del sistema de combustible, incluido el depósito de combustible (vacío) es de 11 kg. (p.32).

- f) **Sistema de Confort:** Los asientos en el chasis son asientos baquet parciales, están especialmente diseñados para autos de carrera, pero se pueden instalar en cualquier tipo de vehículo debido a sus ventajas de proteger la vida del conductor de múltiples riesgos en caso de accidente. Además, son ergonómicas y cómodas, muy fáciles de controlar, regulables en altura, distancia al volante y respaldo y pesan unos 8,4 kg, como se muestra a continuación (p.31 y 32).



Asiento semibaquets

Fuente: Adanaque, A. y Flores, G (2019)



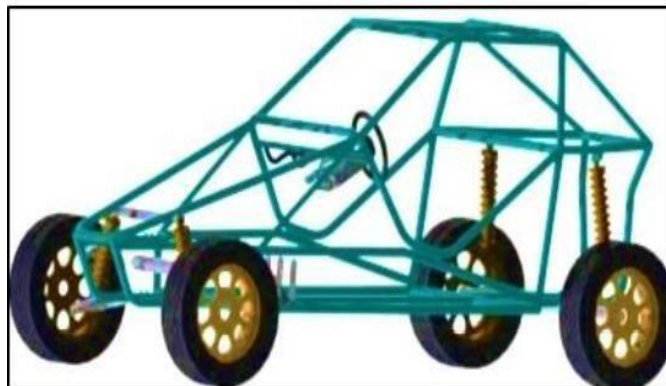
Medidas del asiento semibaquets

Fuente: Adanaque, A. y Flores, G (2019)

g) **Criterio de espacio ergonomía:** El espacio es un criterio importante en el diseño del chasis, teniendo en cuenta las dimensiones de los pasajeros en la cabina y el conocimiento de los componentes que se verán afectados para lograr una distribución óptima del peso. La ergonomía tiene que ver con el espacio de diseño y las dimensiones de la cabina que se relacionan con la comodidad del piloto y los pasajeros en el diseño. (p.15, 16).

h) **Opciones de diseño:** Existen diversos tipos de estructuras tubulares, tales como:

- ✓ **Car Cross:** Tiene dos arcos principales, algunos ejes extra largos, chasis con poca triangulación y muy poca visibilidad para el piloto. Debido a la ergonomía de la cabina, existe incomodidad al ingresar al vehículo, como se muestra a continuación.



Diseño de estructura tubular tipo Car Cross
Fuente: Adanaque, A. y Flores, G (2019)

- ✓ **Formula SAE:** Estructura triangular tubular, alta rigidez y seguridad. Las competencias de estudiantes se utilizan

principalmente en un circuito cerrado, como se muestra a continuación.



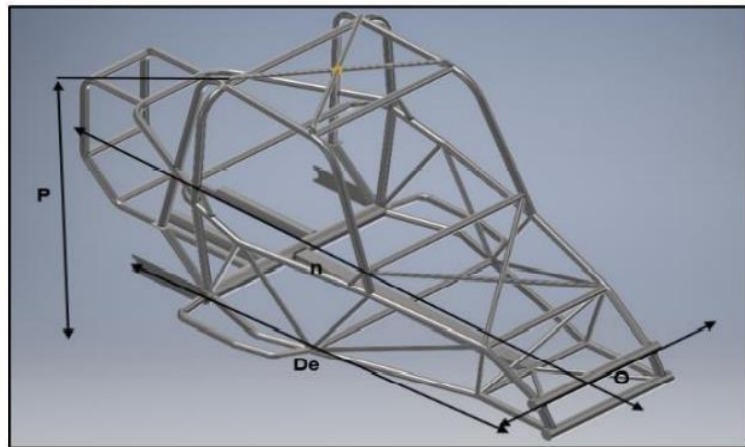
Diseño de estructura tipo Formula SAE
Fuente: Adanaque, A. y Flores, G (2019)

- ✓ **Joyner (según reglamento del FEPAD anexo B11):** ³¹ Por lo general, están hechos de acero al carbono estirado en frío o de tubos formados o soldados eléctricamente. La distancia entre ejes no es mayor de 3 m. y un mínimo de 2,25 m, y la cabina suele estar revestida de material metálico como se muestra a continuación (p 18, 19).



Diseño de estructura tipo Joyner
Fuente: Adanaque, A. y Flores, G (2019)

i) **Determinación de las medidas generales del buggy:** Las dimensiones las creamos nosotros mismos, teniendo en cuenta el diseño del modelo de chasis, está dedicado a turismo para dos personas, siempre velando por la seguridad, estabilidad y comodidad de los ocupantes del coche. Luego se formularon los siguientes objetivos generales al desarrollar el diseño del chasis como se muestra a continuación (p.35).



Dimensiones de las medidas generales del vehículo buggy biplaza
Fuente: Adanaque, A. y Flores, G (2019)

Dónde:

De: Distancia entre ejes o batalla (2.200m)

n: Largo (2.800m)

O: Ancho (1.200m)

P: Alto (1.150m)

En síntesis, existen diversos factores que se deben tener en cuenta al momento de diseñar un chasis tubular, desde los factores relacionados a la potencia del vehículo hasta los factores relacionados a la comodidad y ergonomía de los ocupantes, si se usaran estas recomendaciones al momento de diseñar los chasis tubulares, se tendrían vehículos seguros y se podrían prevenir accidentes.

2.2.6.- Reglamento de Administración de Transporte Terrestre.

El Diario el Peruano (2019) el reglamento de administración de transporte terrestre presentó algunas modificaciones en beneficio de la regulación de los vehículos tubulares. A continuación, se presenta un resumen del decreto supremo que modificó el reglamento y algunos artículos de suma importancia.

DIARIO OFICIAL DEL BICENTENARIO



El Peruano

FUNDADO EL 22 DE OCTUBRE DE 1825 POR EL LIBERTADOR SIMÓN BOLÍVAR

***Artículo 23.- Condiciones técnicas específicas mínimas exigibles a los vehículos para el servicio de transporte público de personas, bajo la modalidad de transporte especial.**

(...)

23.1.2.1 Los vehículos "Ómnibus o Bus Panorámico", destinados al servicio de transporte turístico terrestre, adicionalmente a los requisitos establecidos en el Reglamento Nacional de Vehículos y anexos respecto a su categoría vehicular M3, deben cumplir como mínimo con las características técnicas siguientes:

- a) Motor posterior.
- b) Altura máxima de 4300 mm.
- c) Contar con certificación del fabricante de haber realizado la comprobación física o mediante software especializado de la estabilidad en el ómnibus panorámico, sometiéndolo a ensayo de inclinación lateral de 28° sin volcar. El ensayo se realizará bajo el procedimiento definido según normatividad de la Unión Europea, Directiva 2001/85.
- d) Contar con certificación del fabricante de haber realizado de manera física o mediante software especializado, el ensayo de vuelco en un vehículo completo. El ensayo debe haberse realizado según el procedimiento definido en la Directiva 2001/85, anexo IV de la Unión Europea.
- e) Suspensión neumática.
- f) Frenos ABS.
- g) Sistema de detección y supresión de fuego en el vano del motor.
- h) Revestimiento interno retardante al fuego, con un índice de llama máximo de 150 mm/min.
- i) Piso bajo, con altura de primer piso: máximo 300 mm, con rampa de acceso para personas con movilidad reducida.
- j) Todas las puertas de servicio deben contar con un accionamiento neumático, eléctrico o electro neumático y adicionalmente con un dispositivo para apertura manual en caso de emergencia siendo de fácil acceso, ubicación y manejo, debiendo localizarse al interior y exterior del bus con sus instrucciones de operación a una distancia máxima de 500mm de todas las puertas de servicio.
- k) Deben instalarse dispositivos ópticos u otros que permitan al piloto detectar desde su asiento la presencia de un pasajero en la zona adyacente, tanto interior como exterior, en cada puerta de servicio.
- l) En los vehículos de dos pisos, el pasillo del piso superior debe estar conectado, mediante una o varias escaleras interiores, a la vía de acceso de una puerta de servicio o al pasillo del piso inferior en un punto situado a menos de 3 m de una puerta de servicio.
- m) Ningún tramo de la escalera debe descender en el sentido de la marcha del ómnibus y ésta debe estar provista de pasamanos de sujeción a ambos lados.

23.1.2.2 Los vehículos destinados al servicio de transporte turístico terrestre en vehículos tubulares, adicionalmente a los requisitos establecidos en el Reglamento Nacional de Vehículos y anexos respecto a su categoría vehicular M1, deben cumplir como mínimo con las características técnicas siguientes:

- a) Chasis original, motor y otros sistemas automotrices pertenecientes a su categoría vehicular.
- b) Cinturones de seguridad de cuatro puntos para todos los ocupantes.
- c) Asientos con cabezales de seguridad.
- d) Permitir el ascenso en pendientes de 30° (A).
- e) Tener un ángulo de entrada de al menos 25° (B).
- f) Tener un ángulo de salida de al menos 20° (C).
- g) Tener un ángulo ventral de al menos 20° (180-D).
- h) Tener una distancia libre al suelo de al menos 250mm en cualquiera de sus ejes.
- i) Tener una distancia libre al suelo de al menos 300mm entre los ejes.
- j) Las deformaciones máximas de la estructura aceptables son: 50mm a lo largo del eje vertical de aplicación de la carga, 100 mm a lo largo del eje longitudinal de aplicación de la carga y 50 mm a lo largo del eje lateral de aplicación de la carga.
- k) Los anclajes de los cinturones de seguridad que cumplan con la norma NTP 293.003.
- l) La estructura debe estar conformada por uniones soldadas realizadas por soldadores calificados y comprobadas por ensayos no destructivos.
- m) Neumáticos para uso en todo terreno.
- n) Contar con el número máximo de pasajeros previsto por el fabricante del chasis original, motor y otros sistemas automotrices.
- o) Jaula antivuelco conformada en la estructura del vehículo tubular.*

***Artículo 41.- Condiciones generales de operación del transportista**

(...)

41.1.8 (...)

En el caso de las empresas autorizadas a prestar servicio de transporte turístico terrestre, en todos sus ámbitos, es obligatorio que cuenten con una página web, en la que se especifique el servicio que presta, sus condiciones, restricciones y advertencias.

(...)*

***Artículo 90.- Competencia exclusiva de la fiscalización**


(...)

90.3 Facúltese a las autoridades competentes de la fiscalización a celebrar convenios de colaboración con otros organismos públicos y/o privados, para la implementación de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) que coadyuven a las acciones de fiscalización, en particular para el control de las unidades de transportes, siempre que con ello se logre el cumplimiento de su finalidad y no se vulnere sus competencias en el marco de lo establecido en el TUO de la Ley N° 27444*.

Artículo 3.- Incorporación del Anexo 3 al Reglamento Nacional de Administración de Transporte, aprobado por Decreto Supremo N° 017-2009-MTC.
Incorpórase el Anexo 3 "Infracciones y Sanciones contra la seguridad en el transporte turístico de aventura" al Reglamento Nacional de Administración de Transporte aprobado por Decreto Supremo N° 017-2009-MTC, documento que forma parte de la presente norma.

Resumen - Decreto Supremo N° 026-2019-MTC
Fuente: Diario el Peruano

— DIARIO OFICIAL DEL BICENTENARIO —


El Peruano
FUNDADO EL 22 DE OCTUBRE DE 1825 POR EL LIBERTADOR SIMÓN BOLÍVAR

ANEXO 3
Infracciones y Sanciones contra la seguridad
en el transporte turístico de aventura

Artículo 4.- Incorporación del literal g) al numeral 8.1.2 del inciso 8.1 del artículo 8 del Reglamento de Placa Única Nacional de Rodaje aprobado por Decreto Supremo N° 017-2008-MTC
Incorpórase el literal g) al numeral 8.1.2 del inciso 8.1 del artículo 8 del Reglamento de Placa Única Nacional de Rodaje aprobado por Decreto Supremo N° 017-2008-MTC, en los siguientes términos:

Artículo 8.- Clasificación
La Placa Única Nacional de Rodaje se clasifica en:

8.1. Placas ordinarias
Las placas ordinarias son las que identifican a los vehículos en general durante su circulación en las vías públicas terrestres. Comprende:

(...)

8.1.2. Placa para vehículos livianos y pesados:
(...)

g) Placa para vehículos de las Categorías M1, M2 y M3 destinados para la prestación del servicio de transporte turístico terrestre.”

Artículo 5.- Incorporación del literal d-1) al numeral 1.2 del Anexo I del Reglamento de Placa Única Nacional de Rodaje aprobado por Decreto Supremo N° 017-2008-MTC.
Incorpórase el literal d-1) al numeral 1.2 del Anexo I: Cuadro de Distribución de Colores y representación gráfica de la Placa Única Nacional de Rodaje, aprobado por Decreto Supremo N° 017-2008-MTC, en los términos siguientes:

Artículo 6.- Publicación
Disponer la publicación del presente Decreto Supremo en el Portal Institucional del Ministerio de Transportes y Comunicaciones (www.gob.pe/mtc), el mismo día de su publicación en el Diario Oficial “El Peruano”.

Artículo 7.- Refrendo
El presente Decreto Supremo será refrendado por la Ministra de Transportes y Comunicaciones.

Anexo - Decreto Supremo N° 026-2019-MTC
Fuente: Diario el Peruano

2.2.7.- Satisfacción del Cliente.

Kotler, P. y Lane, K. (2012) En resumen, la satisfacción es el conglomerado de sentimientos de placer o decepción que percibe un ser humano después de cotejar el valor intuido en el uso de un producto o servicio y las expectativas que tenía sobre este. Si se concluye que las expectativas son negativas, el consumidor quedará insatisfecho. Si las expectativas son positivas, estará satisfecho. Si excede las expectativas, el consumidor estará muy satisfecho (p.128).

En otras palabras, la satisfacción es emocional y depende únicamente de la comparación que tiene un consumidor a la hora de evaluar lo que compro con lo que tanto esperaba (expectativa), desde este punto se puede comprobar el resultado de cuán satisfecho está el cliente.

Philip Kotler, et al. (2011) La satisfacción del cliente está condicionada al actuar en la entrega de valor para llegar a las expectativas. Si no llega, el cliente quedará insatisfecho. Si concuerda con ellas, el cliente estará satisfecho. Si las supera, el cliente quedará encantado. Las empresas se enfocan en fidelizar a sus clientes ofreciéndoles lo que solo pueden entregar y si pueden les entregan más (p. 17).

Este concepto de satisfacción del cliente se relaciona con las experiencias que el cliente haya podido experimentar. Si se queda corto, el comprador quedará insatisfecho. Si coincide con

ellas, el cliente estará satisfecho. Si las supera, el cliente estará encantado. Viendo esto, las empresas deben entusiasmar a sus clientes prometiéndoles solo con lo que pueden ofrecer y después ir entregando más de lo prometido, logrando así la satisfacción total.

Mora, C. (2011) En la literatura especializada se encuentran algunas diferencias al definir la satisfacción, sin embargo, se pueden identificar tres componentes no variables en la satisfacción: respuesta rápida, respuesta centrada en un aspecto específico y para finalizar se da en un momento determinado. Se entiende el término de satisfacción como una respuesta que se genera por la persona bajo un contexto y en momento determinado (p. 148).

En síntesis, podemos decir que el término satisfacción aún no tiene una definición exacta, ya que cada individuo que la experimenta es único, pero se puede resaltar tres factores importantes entre ellas podemos rescatar que es emotiva, se basa en expectativas y siempre va ser después de una experiencia obtenida, todo ello, es una respuesta que inicia en un lugar y en un tiempo determinado.

2.2.8.- Calidad de servicio.

Caltur (2017) citado por la Organización Mundial de Turismo (2003) Es el resultado de un proceso que implica la satisfacción de todas las necesidades, exigencias y expectativas legítimas de los consumidores respecto

de los productos y servicios, a un precio aceptable, de conformidad con las condiciones contractuales mutuamente aceptadas y con los factores subyacentes que determinan la calidad: seguridad, higiene, accesibilidad, transparencia, autenticidad y armonía de una actividad turística preocupada por su entorno humano y natural (p.5).

Es decir, la calidad de servicio es poder satisfacer todas las necesidades básicas que tiene un consumidor al contratar un servicio o de la compra de un producto y esto debe ser a un precio admisible, siendo amigable con su entorno.

Hernández, C., et al. (2017) la calidad de servicio son todas las características, información y actos que aumente este concepto que se ofrece al cliente para concretar el valor de un servicio. Es un concepto difícil de definir, controlar y comunicar, sin embargo, el marketing de servicio es un aspecto esencial en el éxito de la empresa (p.128).

Este concepto agrupa una serie de medidas que implican conocer a fondo al cliente, comensal o consumidor. Son estrategias y gestiones que en conjunto maximizan las expectativas, percepciones y la satisfacción del cliente, todo ello, va de la mano. Por ello, hoy en día la eficiencia que pueda tener la empresa va de la mano con lo que puede o no hacer el área de marketing, siendo esta el pilar del éxito de ella.

Cardozo, L. (2021) se refiere al grupo de acciones y métodos que facilitan la mejora del servicio al consumidor, así como la alianza entre el cliente y la marca. El éxito para que esto se lleve a cabo es la buena comunicación y un ambiente positivo, agradable y beneficioso para avalar una grandiosa experiencia al cliente (s/n)

Dicho de otro modo, la calidad se basa netamente en la conexión del consumidor y la empresa, estas son mediante mejoras en sus servicios las cuales atraen aún más al cliente dándole la satisfacción que ellos exigen y solicitan. De igual manera, al ofrecer un buen servicio ayuda a mitigar errores en el proceso, pues se puede analizar en qué momento el consumidor necesita más soporte.

2.2.9.- Evaluación de la Calidad.

Trujillo, A y Vera, J (2009) La calidad de servicio es un concepto difícil de visualizar y medir debido a que los servicios heterogéneos, en otras palabras, los productos se producen en cantidad, las características del lote son iguales. Se ven, se tocan o se sienten, mientras que los servicios son intangibles, producidos y consumidos al mismo tiempo (p. 60).

Es por ello, que se crea el primer instrumento reconocido para medir la calidad en el servicio SERVQUAL, (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1998). Por otra parte, Stevens y Knutson (1995) crea LODGSERV, donde especifica detalladamente las

categorías del servicio en la industria del alojamiento y el DINESERV en el rubro de restaurantes (p. 61).

De igual manera, Prieto, A y Hernández, C. (2014) citado por Rivera, et al (2009) refieren que la calidad de un servicio tiene dos dimensiones: una instrumental, que describe los aspectos físicos del servicio; y otra relacionada con las características funcionales, que describe los aspectos intangibles del servicio (p. 80).

En resumen, la evaluación en la calidad de los servicios es compleja, lo que dificulta su medición, ya que estos son intangibles y son consumidos al instante por el cliente. Es por ello, que se crea un instrumento de medición llamado SERVQUAL, quien ayuda a dar mejoras dentro de la empresa.

Por otro lado, Izaguirre, M. (2014) afirma que las dimensiones de la calidad son cinco:

- a) **Aspectos tangibles:** representan las características de las instalaciones, equipos, personas y medios relacionados con los servicios.
- b) **Confiabilidad:** muestra la capacidad de entregar el servicio prometido con precisión y cuidado. Incluye la puntualidad y todos los elementos que le permitan al viajero ser consciente de sus niveles de formación y experiencia profesional. Brindando un servicio esmerado desde el primer momento.

- c) **Respuesta rápida:** mostrar disposición para ayudar y atender al turista con rapidez. Esto también incluye la accesibilidad, es decir, la capacidad de los viajeros para comunicarse con los empleados de la empresa y la facilidad con la que lo hacen.
- d) **Seguridad:** refleja el ³³ conocimiento del servicio prestado y cortesía del personal, así como su habilidad para transmitir su confianza a los turistas. El sentimiento de los turistas cuando saben que sus asuntos están en buenas manos; comprender el conocimiento y las actitudes de los empleados.
- e) **Empatía:** expresa el deseo de ayudar y de entender rápidamente a los turistas, es decir, brindarles una atención personalizada. Requiere un fuerte compromiso de sus características y necesidades, así como un sentido de comadrería (p.14).

En este sentido, Hoffman, K. y Bateson, J. (2002) ¹⁹ La satisfacción del cliente es una medida, específica de la transición a corto plazo, mientras que la calidad del servicio es una actitud a largo plazo, debido a una evaluación general del desempeño operativo (p.264).

Por ello, cada organización debe elegir los instrumentos más adecuados para medir la calidad de servicio, evaluando ciertos criterios como el tiempo y los costos. Gran parte de los instrumentos precisan la información oportuna y real, la recolección de la información se llevará a cabo a través de

encuestas, entrevistas, llamadas y buzón de sugerencias o quejas.

2.2.10.- Percepción.

Oviedo, G (2004) la percepción selecciona información específica y relevante la cual genera un panorama más claro y lucido en nuestra mente permitiendo así un desarrollo racional coherente dentro del entorno (p. 90).

En tal sentido, la percepción se basa en escoger y clasificar información relevante el cual genera un estado de lucidez y claridad consciente, permitiendo al individuo conectar con coherencia y razón, siendo la clave para tomar decisiones acertadas dentro del entorno que nos rodea. Del mismo modo, es la encargada de recibir información y procesarla de tal manera que logre formar juicios, categorías, conceptos, etc.

Vargas, L. (1994) nos indica que la percepción consta de etapas en las cuales se adquiere conocimientos a través de la información recibida por el aprendizaje y el entorno, siendo un factor fundamental el de reconocer, interpretar y significar para así elaborar un juicio mediante las emociones ya obtenidas del entorno físico y social, asimismo, intervienen otros procesos psíquicos como la memoria (p. 48).

En otras palabras, refiere que los aspectos denominados como percepción están más relacionados con la actitud, los valores

sociales y las creencias. Es biocultural, porque, por una parte, depende de los estímulos físicos y sensaciones, y por otro, de la organización y selección de estos estímulos y sensaciones.

2.2.11.- Expectativa.

Peralta, J. (2006) se refiere a las expectativas como lo que el cliente anticipa recibir del servicio. Es por ello, que dentro de las expectativas va de la mano de la calidad de un producto o servicio adquirido, entonces podemos decir que también existen expectativas tangibles e intangibles. Así también, se pueden relacionar las expectativas cognitivas y afectivas, de esta manera las primeras en mención se relacionarían en creencias anticipadas del servicio y la calidad, mientras que las segundas ya descritas, se basarían específicamente en experiencias afectivas y de confirmación, con lo que se conectaría con el sentimiento de la satisfacción o insatisfacción (p.203).

Por otra parte, Pérez, J. (2015) aunque los primeros planteamientos del término de expectativa fueron realizados por Edward Tolman y Kurt Lewin (Peralta, 2006), su conceptualización no ha dejado de crecer conforme se han ampliado sus ámbitos de aplicación.

Es así que, Escoriza (1985) citado por Pérez, J. (2015) define las expectativas como la anticipación de un evento o consecuencia futura, tanto en el ámbito personal como social, mientras que Ros (1985) citado por Pérez, J. (2015) las conceptualiza como creencias generalizadas que se tienen acerca

de un objeto social, añadiendo el término deseo a su conceptualización. Por otra parte, Bandura (1977) citado por Pérez, J. (2015) incluye en su definición la probabilidad de alcanzar una meta concreta basándose en la experiencia personal, añadiendo los términos expectativos de resultados y expectativas de eficacia como dimensiones claves para el análisis de las expectativas (p.12).

Los autores coinciden con que las expectativas provienen de deseos o experiencias pasadas en relación a la calidad de servicio, esta calidad puede ser técnica, intangible o tangible, así mismo, las expectativas son muy personales, por eso, al momento de evaluar un servicio o producto siempre se tiene en cuenta las experiencias pasadas.

2.3.- Definición de Términos

- a) **Accidente:** RAE (2001) acción inesperada que ocasiona o provoca daños, lesiones o sucesos negativos hacia una persona o cosas.
- b) **Área de conservación regional:** SERNANP (2013) son Áreas Naturales Protegidas ¹⁸ – Son áreas con límites claramente establecidos y respaldadas por un régimen especial de protección legal por parte del estado en beneficio de la sociedad (p.7).
- c) **Calidad:** Marrero, F. (2016) conjunto de propiedades y características de un ²² producto, proceso o servicio, que le confieren la capacidad para satisfacer una necesidad o expectativa implícita o explícita (p.35).

- d) Chasis:** Cabrera, M y Márquez, J. (2014) define que un chasis se podría estructurar de manera que la suspensión delantera con la trasera se conecte firmemente y a su vez tiene de puntos estratégicos que se enlazan con el sistema del vehículo, de igual manera, el de proteger al conductor de un accidente. El diseño no se debe ser sometido a deformación, pero al mismo tiempo este no debe ser rígido, ya que necesita cierto cambio en la suspensión, esta puede ser realizada siempre que no se altere sus características (p.7).
- e) Escala de Likert:** Méndez, L. y Peña, J. (2007) es un instrumento que permite medir datos existentes dentro de una investigación. Asimismo, esta agrupado en ítems o afirmaciones que están basadas en la respuesta del entrevistado, estas representan para el investigador el factor a medir y las respuestas brindadas son medibles en base a grados de acuerdos y desacuerdos según lo que responda en el formulario. Mayormente se utiliza cinco opciones, donde se les da una valorización numérica donde al final la puntuación será el sumatorio total de las puntuaciones de cada respuesta, siendo el puntaje final el indicador de la posición que tiene el entrevistado dentro de la escala (p.1).
- f) Excursión:** MINCETUR (2013) es un viaje que se da fuera del lugar donde resides por periodos cortos no mayores a 24 horas.
- g) Operador turístico:** Marrero, F. (2016) hace referencia a la comercialización de productos o servicios turísticos, suelen ser intermediarios entre el turista o el destino turístico abarcando casi toda a casi toda la oferta turística restante (p.102).

- h) **Seguridad turística:** MINCETUR (2010) ³ la protección de la vida, de la salud, de la integridad física, psicológica y económica de los visitantes, prestadores de servicios y miembros de las comunidades receptoras (p.33).
- i) **Seguridad vial:** MINEDU Y MTC (2008) son etapas donde se enlazan y se llevan a cabo las políticas, normas, estrategias, procesos y actividades, con el fin de proteger al usuario del tránsito y su entorno, respetando sus derechos fundamentales (p.11).
- j) **Servicios turísticos:** Marrero, F. (2016) se refiere a las prestaciones que se le brinda a un individuo o grupo que previamente ha sido contratada de forma presencial o por terceros (p.126).
- k) **Turismo:** MINCETUR (2013) Consiste en desplazarse a un lugar distinto a nuestro entorno habitual, siendo de corta duración (inferior a un año) con la finalidad de descansar, entretenerse, visitar a familiares, amigos, por motivos de salud, culturales, entre otros. Esta no está vinculado a una remuneración por alguna actividad realizada en el destino (p.162).
- l) **Turismo de Aventura:** Morillo, M (2010) tipo de turismo que se enfoca en las exploraciones que conlleva una percepción de riesgo que se realiza en regiones o lugares casi no exploradas y que mayormente se practican deportes extremos (p.146).
- m) **Turista:** MINCETUR (2013) persona o individuo que se traslada a un lugar diferente de su residencia o entorno, y que permanece más de una noche, pero no excede los doce meses, y el viaje no debe ser para residir en el lugar o realizar una actividad remunerada en el lugar visitado (p.162).

III.- METODOLOGÍA

a) Población

La primera población está compuesta por los habitantes del distrito de Ica:

El INEI, región Ica, dirigido por el director Juan Trejo informo que, en el año 2022, el distrito de Ica abarca la gran mayoría de la población, siendo un total de 177 mil 538 personas. De igual manera, el INEI está actualizando constante las estructuras demográficas del país dando proyecciones y estimaciones de población, ya que es el órgano rector del sistema estadístico a nivel nacional y ha lanzado la última versión este año 2022.

N = 177 538 personas.

La segunda población está conformada por las agencias de viajes formales que operan en la región Ica:

Según ³⁴ el Directorio Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos Clasificados del MINCETUR, el distrito de Ica cuenta con 86 agencias de viajes formales debidamente registradas.

N = 86 agencias de viajes y turismo.

b) Muestra seleccionada

Primera muestra: Para este estudio se requiere de la base de datos del INEI, región Ica.

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

Dónde:

n = Tamaño de la muestra
N = Población
Z = Nivel de confianza (1.96)
p = Tasa de prevalencia de objeto de estudio (0.50)
q = (1 - p) = 0.50
E = Error de precisión 0.05

n = 384 turistas

Segunda muestra: Para este estudio se requiere de la base de datos del Directorio Nacional de Prestadores de servicios turísticos clasificados del MINCETUR.

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

Dónde:

n = Tamaño de la muestra
N = Población
Z = Nivel de confianza (1.96)
p = Tasa de prevalencia de objeto de estudio (0.50)
q = (1 - p) = 0.50
E = Error de precisión 0.05

n = 71 agencias de viajes

c) Diseño de Investigación:

Método básico:

Descriptivo: El presente trabajo de investigación, ¹pretende resolver un problema, la investigación será de modalidad cualitativa y cuantitativa.

Diseño Específico: Correlacional.

d) Instrumentos de recolección de datos

- ✓ Encuesta a los turistas que adquieren el servicio de transporte en los vehículos tubulares en la Huacachina.
- ✓ Encuesta a las agencias de viajes que prestan el servicio de transporte a bordo de los vehículos tubulares en la Huacachina.
- ✓ Entrevista a empresarios cuyos negocios prestan el servicio de transporte a bordo de los vehículos tubulares en la Huacachina.

1 e) Procesamiento y análisis de datos

Las técnicas que han sido requeridas para esta investigación fueron la encuesta, la entrevista y la revisión documental.

Se realizaron:

- ✓ 384 encuestas para los turistas que adquieren el servicio de transporte a bordo de los vehículos tubulares en la Huacachina.
- ✓ 71 encuestas para las agencias de viajes que brindan el servicio de transporte en los vehículos tubulares en la Huacachina.
- ✓ 2 entrevistas a empresarios del sector turístico que brindan el servicio de transporte tubular en la Huacachina.

1 Para el procesamiento de datos se realizó el siguiente procedimiento:

- ✓ Cálculo de frecuencias, cálculo de las fracciones resultantes, elaboración de gráficas para que sean más fáciles de entender.
- ✓ Esta información será procesada electrónicamente a través de Ms. Excel.

- ✓ Se elaborará conclusiones y resultados.

Para la confiabilidad del “*instrumento aplicado a los turistas*”¹ se utilizó el coeficiente Alfa de Crombach. Una vez aplicada la fórmula para la prueba de confiabilidad, este nos arroja por resultado “0,99” permitiéndonos conocer que se tiene “*Excelente Confiabilidad*”.

Para la confiabilidad del “*instrumento aplicado a las agencias de viajes*”¹ se utilizó el coeficiente Alfa de Crombach. Una vez aplicada la fórmula para la prueba de confiabilidad, este nos arroja por resultado “0,95” permitiéndonos conocer que se tiene “*Excelente Confiabilidad*”.

IV.- RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Confiabilidad del instrumento aplicado a los turistas

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Coefficiente Alfa de Crombach

ITEM	TOTAL POR ITEM	VARIANZA
P1	799.00	1.40
P2	1340.00	0.59
P3	1146.00	1.31
P4	1385.00	0.51
P5	921.00	1.45
P6	1405.00	0.79
P7	900.00	0.89
P8	1351.00	0.79
P9	1357.00	0.79
P10	1289.00	1.03
P11	1285.00	1.08
P12	1347.00	0.76
P13	1254.00	0.85
P14	1382.00	0.60

1 Fuente: Elaboración propia

Coefficiente de confiabilidad del cuestionario	0,99 (Excelente confiabilidad)
Numero de ítems del instrumento	14
Sumatoria de las varianzas de los ítems	12,85
Varianza total del instrumento (Del total de los encuestados)	154,36

Fuente: Elaboración propia

Confiabilidad del instrumento aplicado a las agencias de viajes

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Coefficiente Alfa de Crombach

ITEM	TOTAL POR ITEM	VARIANZA
P1	213.00	0.48
P2	355.00	0.00
P3	329.00	1.11
P4	125.00	1.56
P5	164.00	0.97
P6	201.00	0.48
P7	161.00	0.76
P8	118.00	1.24
P9	115.00	0.55
P10	115.00	0.24
P11	125.00	0.46
P12	128.00	0.47
P13	114.00	0.24
P14	157.00	0.84

1 Fuente: Elaboración propia

Coefficiente de confiabilidad del cuestionario	0,95 (Excelente confiabilidad)
Numero de ítems del instrumento	14
Sumatoria de las varianzas de los ítems	9,39
Varianza total del instrumento (Del total de los encuestados)	80,47

Fuente: Elaboración propia

4.1.- Resultados

4.1.1.- Encuesta a turistas que hacen uso de vehículos tubulares en la Huacachina.

Tabla 01.
Frecuencia de distribución por género.

Género	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	228	59.38%
Masculino	156	40.63%
Total	384	100%

Fuente: Elaboración propia.

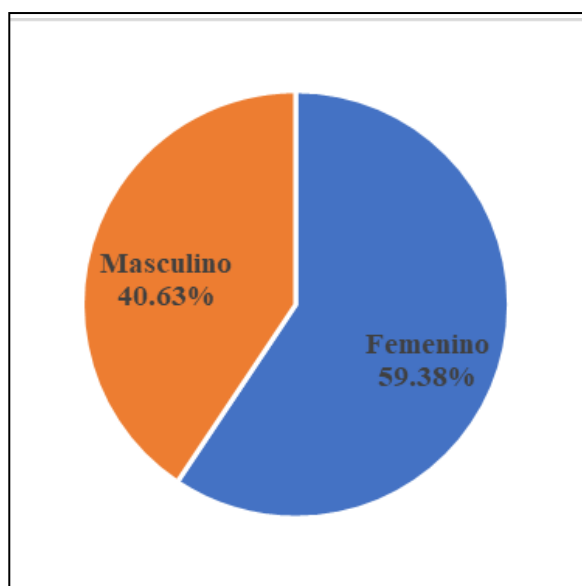


Figura 01. Frecuencia de distribución por género.
Fuente: Elaboración propia.

La “Tabla 01”, muestra los siguientes resultados: El 59.38%¹ de los encuestados, los cuales están conformados por 228 personas, precisaron pertenecer al género “Femenino”. Por otro lado, el 40.63% de los entrevistados, conformados por 156 personas, pertenecen al género “Masculino”.

Tabla 02.

Frecuencia de distribución por Región o Ciudad de procedencia.

Región/ Ciudad de procedencia	Frecuencia	Porcentaje
Arequipa	4	1.04%
Ayacucho	4	1.04%
Callao	7	1.82%
Ica	48	12.50%
Lima	290	75.52%
Madrid	6	1.56%
Trujillo	3	0.78%
Otros (varias procedencias)	22	5.73%
TOTAL	384	100%

Fuente: Elaboración propia.

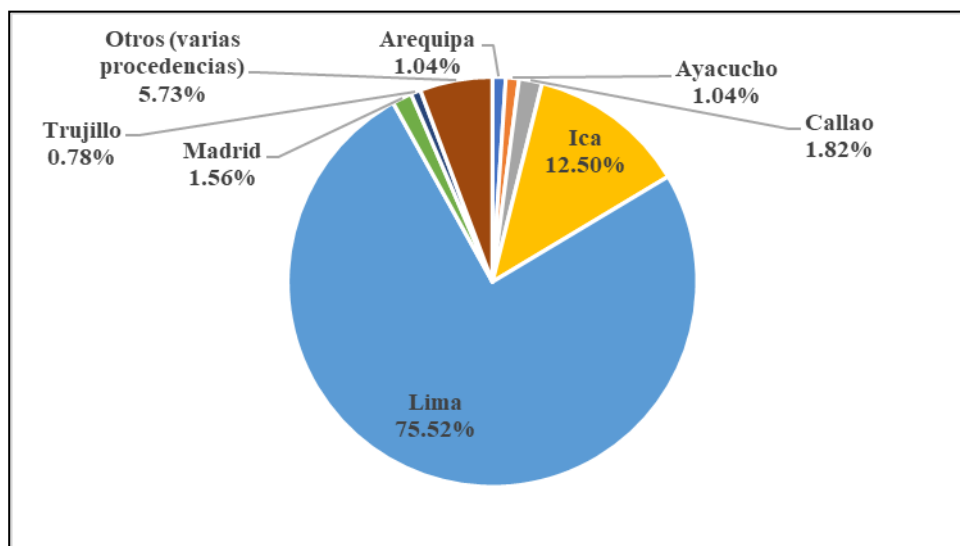


Figura 02. Frecuencia de distribución por Región o Ciudad de procedencia.

Fuente: Elaboración propia.

La “Tabla 02”, muestra los siguientes resultados: El 1.04% de los encuestados, están conformados por 4 personas, los cuales precisaron ser de “Arequipa”. De igual manera, el 1.04% de los encuestados, conformados por 4 personas, manifestaron ser de “Ayacucho”. Asimismo, el 1.82% de los entrevistados, conformados por 7 personas, declararon ser del “Callao”. Por otra parte, se indica que el 12.50% de los entrevistados, los mismos que están conformados por 48

personas, indicaron ser de *“Ica”*. Del mismo modo, el 75.52% de los encuestados, conformados por 290 personas, precisaron ser de *“Lima”*. Por otro lado, el 1.56% de los entrevistados, integrado por 6 personas, alegan ser de *“Madrid”*. Adicionalmente, el 0.78% de los encuestados, conformado por 3 personas, manifiestan ser de *“Trujillo”*. Finalmente, el 5.73% los cuales están conformados por 22 personas, precisaron pertenecer a *“Otras” ciudades*.

Tabla 03.

Frecuencia sobre la distribución por distrito.

Distrito	Frecuencia	Porcentaje
Cercado de Lima	45	11.72%
Ica	41	10.68%
Jesús María	10	2.60%
La Victoria	10	2.60%
San Borja	18	4.69%
San Isidro	11	2.86%
San Juan de Lurigancho	35	9.11%
Santiago de Surco	31	8.07%
Surquillo	17	4.43%
Otros (varios distritos)	166	43.23%
Total	384	100%

1 Fuente: Elaboración propia.

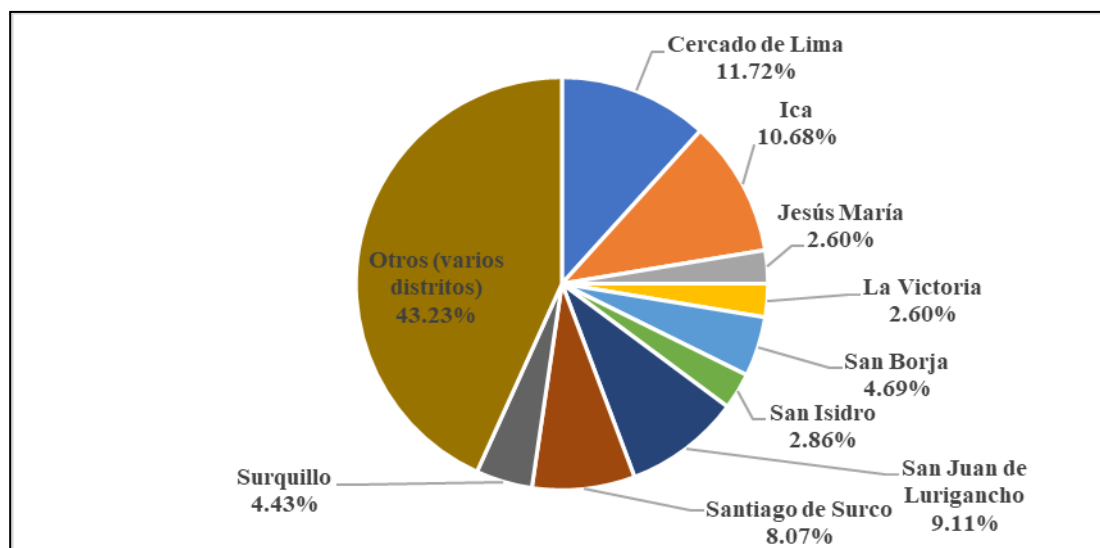


Figura 03. Frecuencia sobre distribución por distrito.

1 Fuente: Elaboración propia.

La “Tabla 03”, muestra los siguientes resultados: El 11.72% de los encuestados, los mismos que están conformados por 45 personas, manifiestan ser de “Cercado de Lima”. De igual manera, el 10.68% de los entrevistados, constituida por 41 personas, los cuales manifiestan ser de “Ica”. Asimismo, el 2.60% de los encuestados, que están conformado por 10 personas, los cuales indican ser de “Jesús María”. Por otra parte, el 2.60% de los entrevistados, conformado

por 10 personas, manifiestan ser de “*La Victoria*”. Además, el 4.69% de encuestados, conformado por 18 personas, afirman ser de “*San Borja*”. De igual modo, el 2.86% de encuestados, los cuales lo conforman 11 personas, indican ser de “*San Isidro*”. Por otro lado, el 9.11% de entrevistados, los cuales están conformados por 35 personas, los cuales manifiestan ser de “*San Juan de Lurigancho*”. Igualmente, el 8.07% de encuestados, conformados por 31 personas, indican ser de “*Santiago de Surco*”. De igual forma, el 4.43% de encuestados, conformado por 17 personas, manifiesta ser de “*Surquillo*”. Finalmente, el 42.23% de entrevistados, los mismos que están conformados por 166 personas, manifiestan ser de “*Otros distritos*”.

Tabla 04

Frecuencia de distribución por estado civil.

Estado Civil	Frecuencia	Porcentaje
Casado(a)	109	28.39%
Divorciado(a)	7	1.82%
Soltero (a)	264	68.75%
Viudo(a)	4	1.04%
Total	384	100%

1 Fuente: Elaboración propia.

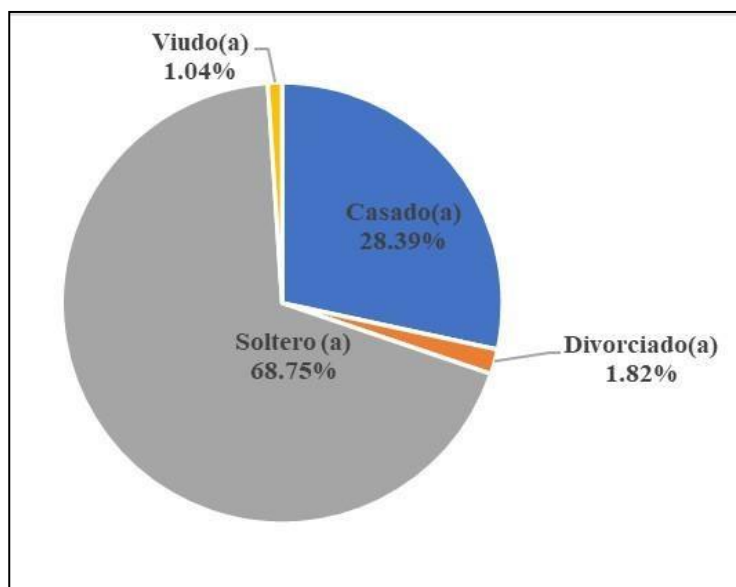


Figura 04. Frecuencia de distribución por estado civil.

Fuente: Elaboración propia.

La “Tabla 04”, muestra los siguientes resultados: El 28.39% de los encuestados, está conformado por 109 personas, declarando estar “Casado(a)”. De igual manera, el 1.82% de los entrevistados, conformado por 7 personas, afirmaron estar “Divorciado(a)”. Asimismo, el 68.75% de los entrevistados, está conformado por 264 personas, las cuales manifestaron estar “Soltero(a)”. Finalmente, el 1.04% de encuestados, conformado por 4 personas, alegaron estar “Viudo(a)”.

Tabla 05.

Frecuencia de distribución por edades.

Edad	Frecuencia	Porcentaje
15-20	16	4.17%
20-25	52	13.54%
25-30	89	23.18%
30-35	98	25.52%
35-40	50	13.02%
Más de 40	79	20.57%
Total	384	100%

1 Fuente: Elaboración propia.

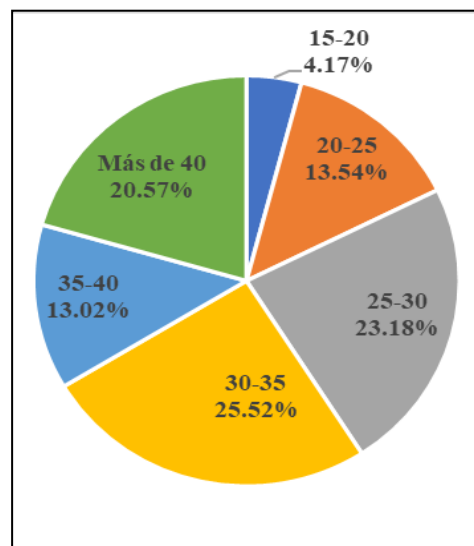


Figura 05. Frecuencia de distribución por edades.

Fuente: Elaboración propia.

La “Tabla 05”, muestra los siguientes resultados: El 4.17% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 16 personas, precisaron pertenecer al grupo etario de “15-20 años”. El 13.54% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 52 personas, precisaron pertenecer al grupo etario de “20-25 años”. El 23.18% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 89 personas, precisaron pertenecer al grupo etario de “25-30 años”. El 25.52% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 98 personas, precisaron pertenecer al grupo etario de “30-35 años”. El 13.02% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 50 personas, precisaron pertenecer al grupo etario de “35-40 años”. El 20.57% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 79 personas, precisaron pertenecer al grupo etario de “Más de 40 años”.

Tabla 06

¿La empresa a la cual usted le compra el servicio de un vehículo tubular que opera en la Huacachina, Ica-Perú es siempre su primera opción?

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	149	38.80%
Casi nunca	150	39.06%
A veces	0	0.00%
Casi siempre	75	19.53%
Siempre	10	2.60%
Total	384	100%

Fuente: Elaboración propia.

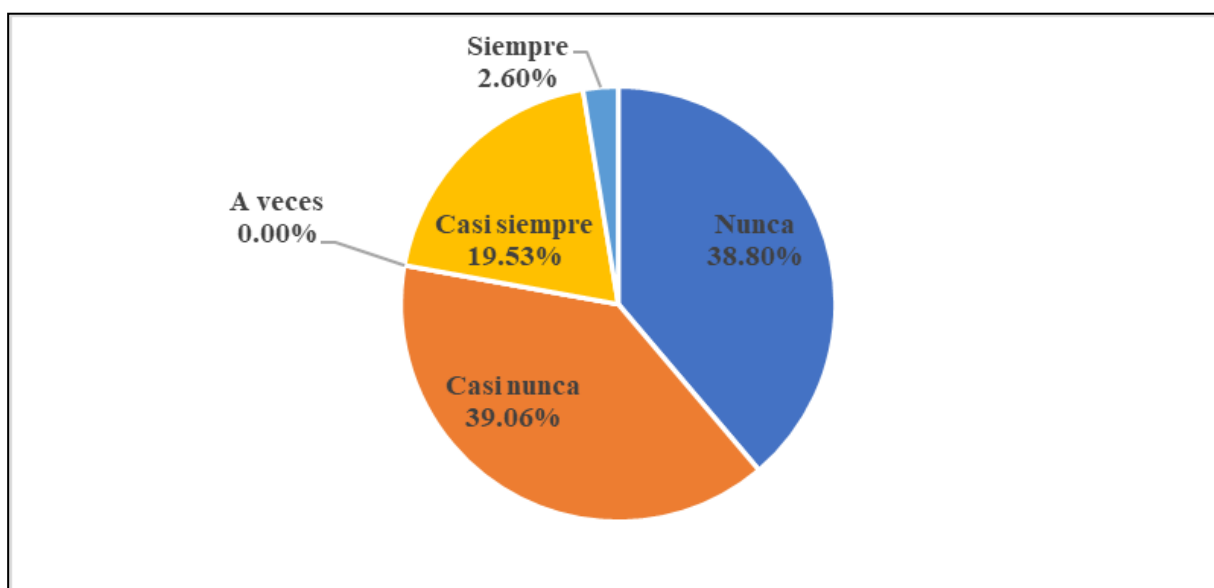


Figura 06. ¿La empresa a la cual usted le compra el servicio de un vehículo tubular que opera en la Huacachina, Ica-Perú es siempre su primera opción?

Fuente: Elaboración propia.

La “Tabla 06”, muestra los siguientes resultados: El 38.80% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 149 personas, precisaron “Nunca”. El 39.06% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 150 personas, precisaron “Casi nunca”. El 19.53% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 75 personas, precisaron “Casi siempre”. El 2.60% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 10 personas, precisaron “Siempre”.

Tabla 07

¿El conductor que maniobra el vehículo tubular que opera en la Huacachina, Ica-Perú, le transmite confianza?

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	5	1.30%
Casi nunca	18	4.69%
A veces	178	46.35%
Casi siempre	150	39.06%
Siempre	33	8.59%
Total	384	100%

Fuente: Elaboración propia.

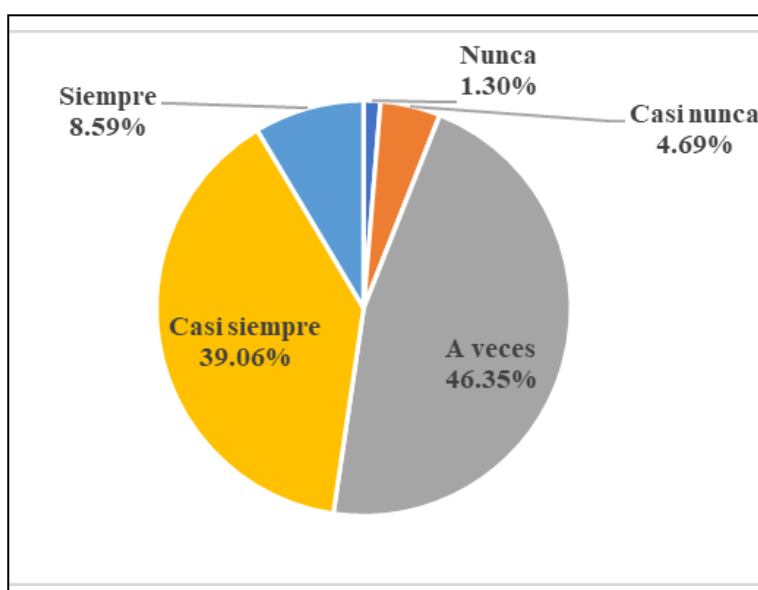


Figura 07. ¿El conductor que maniobra el vehículo tubular que opera en la Huacachina, Ica-Perú, le transmite confianza?

Fuente: Elaboración propia.

La “Tabla 07”, muestra los siguientes resultados: El 1.30% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 5 personas, precisaron “Nunca”. El 4.69% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 18 personas, precisaron “Casi nunca”. El 46.35% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 178 personas, precisaron “A veces”. El 39.06% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 150 personas, precisaron “Casi siempre”. El 8.59% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 33 personas, precisaron “Siempre”.

Tabla 08

¿Usted compra el servicio de un vehículo tubular que opera en la Huacachina, Ica-Perú por recomendaciones de terceros?

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	55	14.32%
Casi nunca	61	15.89%
A veces	132	34.38%
Casi siempre	107	27.86%
Siempre	29	7.55%
Total	384	100%

Fuente: Elaboración propia.

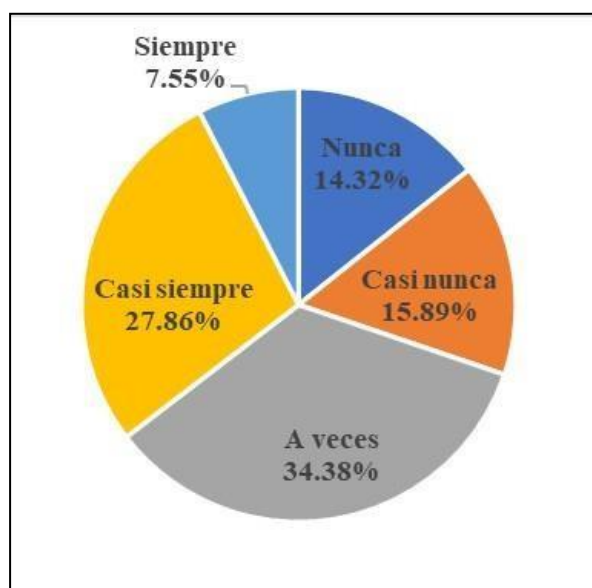


Figura 08. ¿Usted compra el servicio de un vehículo tubular que opera en la Huacachina, Ica-Perú por recomendaciones de terceros?

Fuente: Elaboración propia.

La “Tabla 08”, muestra los siguientes resultados: El 14.32% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 55 personas, precisaron “Nunca”. El 15.89% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 61 personas, precisaron “Casi nunca”. El 34.38% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 132 personas, precisaron “A veces”. El 27.86% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 107 personas, precisaron “Casi siempre”. El 7.55% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 29 personas, precisaron “Siempre”.

Tabla 09

¿Los comentarios que usted ha recibido hacia los servicios que brindan los vehículos tubulares que operan en la Huacachina, Ica-Perú?, son:

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Deficientes	9	2.34%
Malos	5	1.30%
Regulares	135	35.16%
Buenos	214	55.73%
Excelentes	21	5.47%
Total	384	100%

Fuente: Elaboración propia.

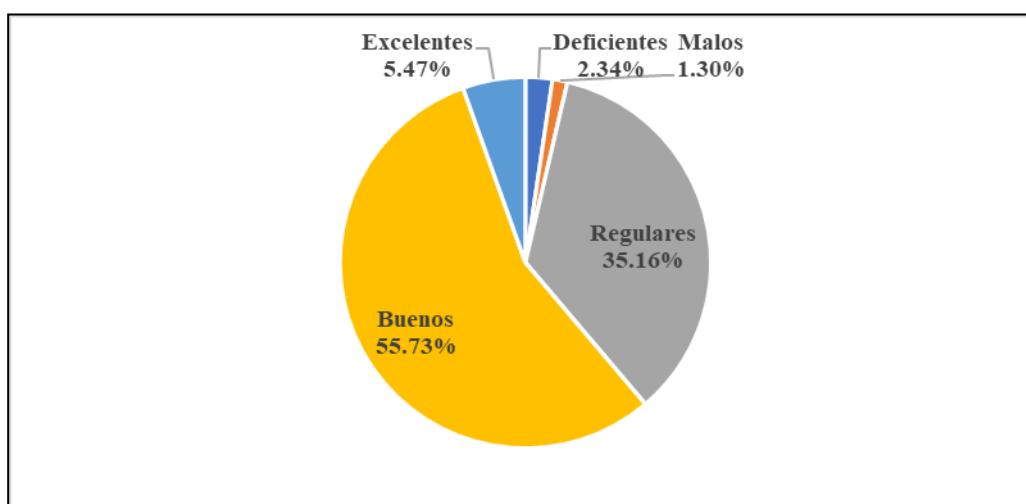


Figura 09. ¿Los comentarios que usted ha recibido hacia los servicios que brindan los vehículos tubulares que operan en la Huacachina, Ica-Perú?, son:

Fuente: Elaboración propia.

La “Tabla 09”, muestra los siguientes resultados: El 2.34% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 9 personas, precisaron “Deficientes”. El 1.30% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 5 personas, precisaron “Malos”. El 35.16% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 135 personas, precisaron “Regulares”. El 55.73% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 214 personas, precisaron “Buenos”. El 5.47% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 21 personas, precisaron “Excelentes”.

Tabla 10

¿Sabe usted que la mayoría de vehículos tubulares que operan en la Huacachina, Ica-Perú, son vehículos alterados en su fabricación?

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	120	31.25%
En desacuerdo	81	21.09%
Ni de acuerdo / ni en desacuerdo	115	29.95%
De acuerdo	46	11.98%
Totalmente de acuerdo	22	5.73%
Total	384	100%

Fuente: Elaboración propia.

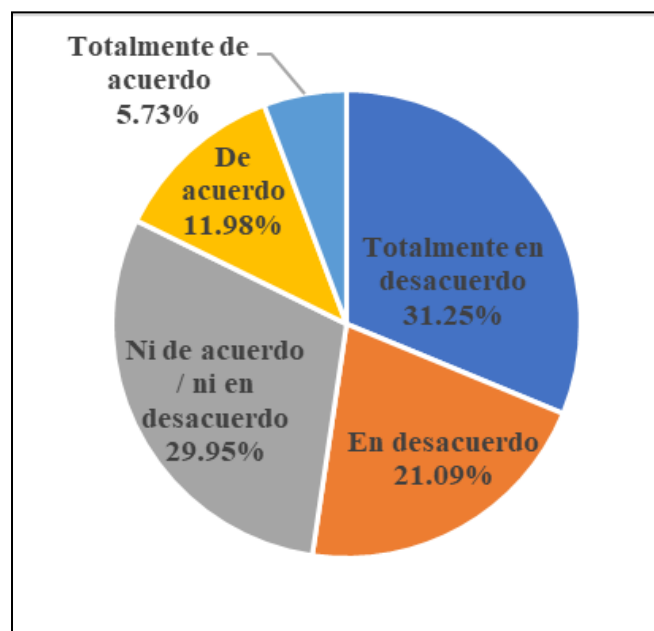


Figura 10. ¿Sabe usted que la mayoría de vehículos tubulares que operan en la Huacachina, Ica-Perú, son vehículos alterados en su fabricación?

Fuente: Elaboración propia.

La “Tabla 10”, muestra los siguientes resultados: El 31.25% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 120 personas, precisaron “Totalmente en desacuerdo”. El 21.09% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 81 personas, precisaron “En desacuerdo”. El 29.95% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 115 personas, precisaron “Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo”. El 11.98% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 46 personas, precisaron “De acuerdo”. El 5.73% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 22 personas, precisaron “Totalmente de acuerdo”.

Tabla 11

¿Los vehículos tubulares que operan en la Huacachina, Ica-Perú, siempre cuentan con cinturones de seguridad en buen estado?

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	0.78%
Casi nunca	35	9.11%
A veces	117	30.47%
Casi siempre	164	42.71%
Siempre	65	16.93%
Total	384	100%

Fuente: Elaboración propia.

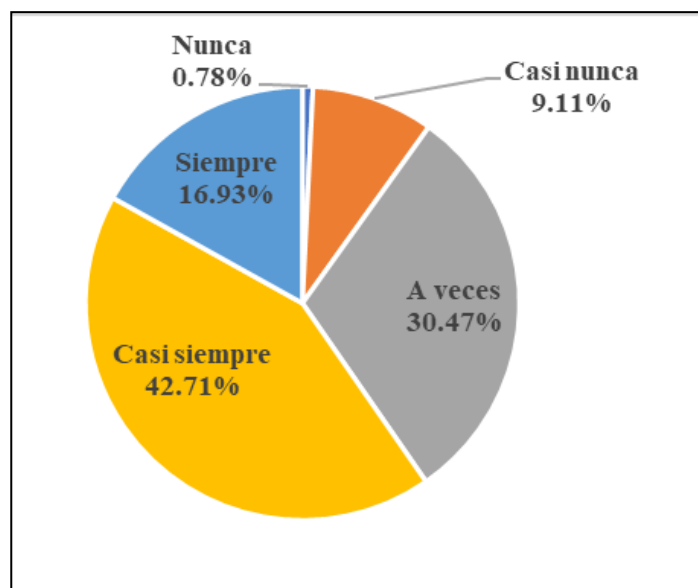


Figura 11. ¿Los vehículos tubulares que operan en la Huacachina, Ica-Perú, siempre cuentan con cinturones de seguridad en buen estado?

Fuente: Elaboración propia

La “Tabla 11”, muestra los siguientes resultados: El 0.78% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 3 personas, precisaron “Nunca”. El 9.11% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 35 personas, precisaron “Casi nunca”. El 30.47% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 117 personas, precisaron “A veces”. El 42.71% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 164 personas, precisaron “Casi siempre”. El 16.93% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 65 personas, precisaron “Siempre”.

Tabla 12

¿Los vehículos tubulares que operan en la Huacachina, Ica-Perú, sufren desperfectos mecánicos mientras prestan el servicio?

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	71	18.49%
Casi nunca	160	41.67%
A veces	109	28.39%
Casi siempre	38	9.90%
Siempre	6	1.56%
Total	384	100%

Fuente: Elaboración propia.

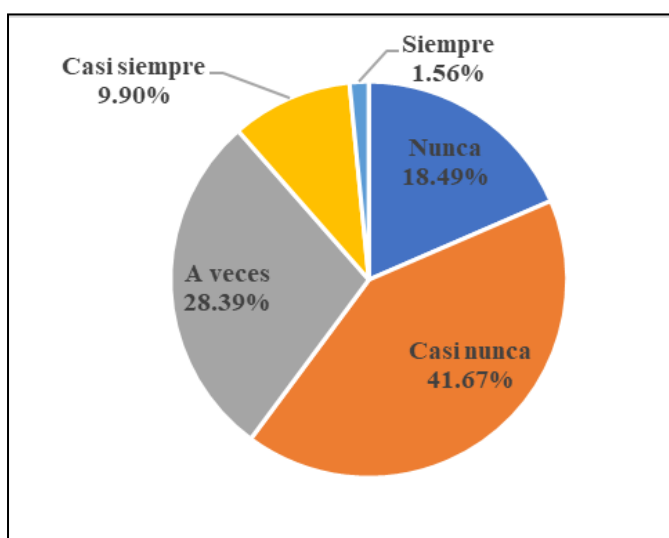


Figura 12. ¿Los vehículos tubulares que operan en la Huacachina, Ica-Perú, sufren desperfectos mecánicos mientras prestan el servicio?

Fuente: Elaboración propia

La “Tabla 12”, muestra los siguientes resultados: El 18.49% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 71 personas, precisaron “Nunca”. El 41.67% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 160 personas, precisaron “Casi nunca”. El 28.39% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 109 personas, precisaron “A veces”. El 9.90% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 38 personas, precisaron “Casi siempre”. El 1.56% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 6 personas, precisaron “Siempre”.

Tabla 13

¿Los asientos a bordo de los vehículos tubulares que operan en la Huacachina, Ica-Perú son cómodos y espaciosos?

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	11	2.86%
Casi nunca	35	9.11%
A veces	118	30.73%
Casi siempre	184	47.92%
Siempre	36	9.38%
Total	384	100%

Fuente: Elaboración propia.

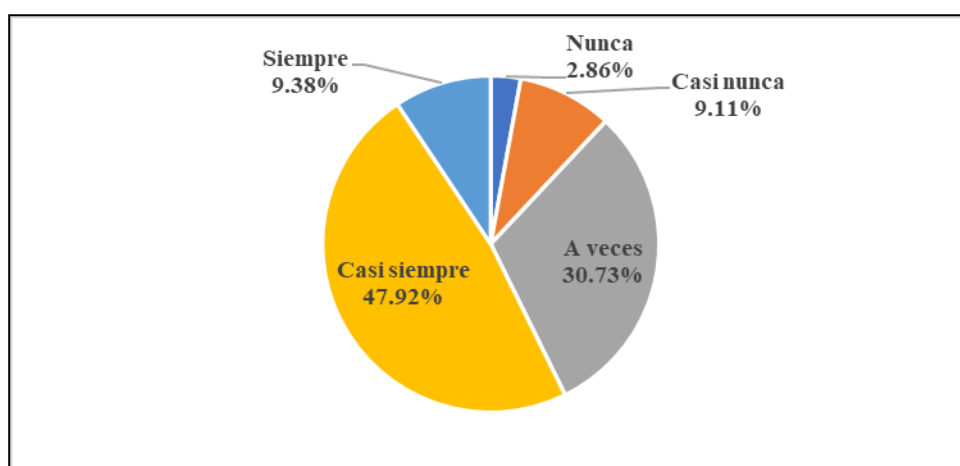


Figura 13. ¿Los asientos a bordo de los vehículos tubulares que operan en la Huacachina, Ica-Perú son cómodos y espaciosos?

Fuente: Elaboración propia.

La “Tabla 13”, muestra los siguientes resultados: El 2.86% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 11 personas, precisaron “*Nunca*”. El 9.11% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 35 personas, precisaron “*Casi nunca*”. El 30.73% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 118 personas, precisaron “*A veces*”. El 47.92% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 184 personas, precisaron “*Casi siempre*”. El 9.38% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 36 personas, precisaron “*Siempre*”.

Tabla 14.

¿Los vehículos tubulares que operan en la Huacachina, Ica-Perú son de atractivos diseños?

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	7	1.82%
Casi nunca	40	10.42%
A veces	121	31.51%
Casi siempre	173	45.05%
Siempre	43	11.20%
Total	384	100%

Fuente: Elaboración propia.

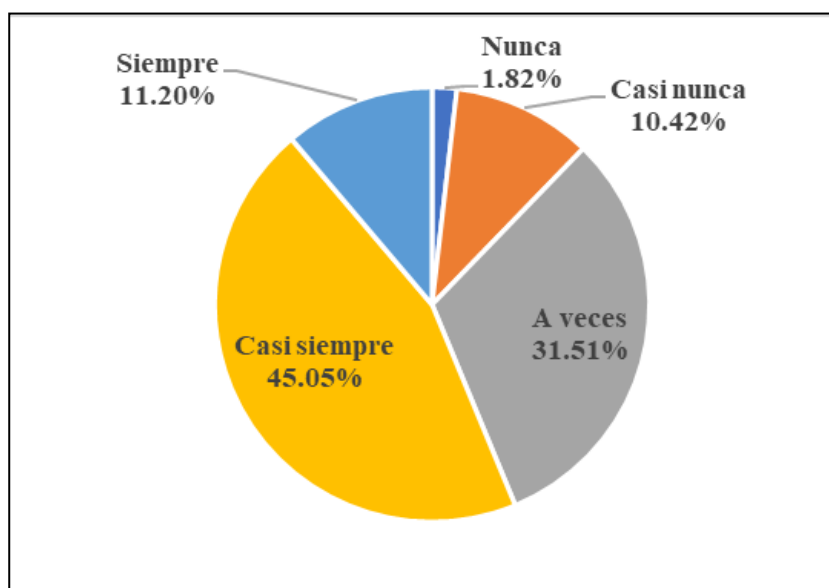


Figura 14. ¿Los vehículos tubulares que operan en la Huacachina, Ica-Perú son de atractivos diseños?

Fuente: Elaboración propia.

La “Tabla 14”, muestra los siguientes resultados: El 1.82% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 7 personas, precisaron “*Nunca*”. El 10.42% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 40 personas, precisaron “*Casi nunca*”. El 31.51% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 121 personas, precisaron “*A veces*”. El 45.05% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 173 personas, precisaron “*Casi siempre*”. El 11.20% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 43 personas, precisaron “*Siempre*”.

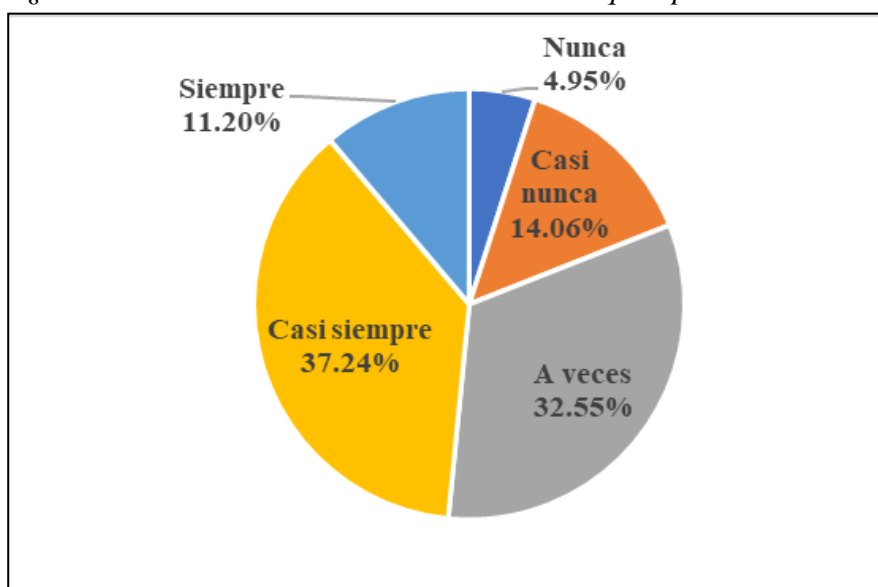
Tabla 15.

¿Los conductores de los vehículos tubulares que operan en la Huacachina, Ica-Perú aceptan la sugerencia cuando solicitas que disminuyan la velocidad?

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	19	4.95%
Casi nunca	54	14.06%
A veces	125	32.55%
Casi siempre	143	37.24%
Siempre	43	11.20%
Total	384	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 15. ¿Los conductores de los vehículos tubulares que operan en la Huacachina, Ica-



Perú aceptan la sugerencia cuando solicitas que disminuyan la velocidad?

Fuente: Elaboración propia.

La “Tabla 15”, muestra los siguientes resultados: El 4.95% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 19 personas, precisaron “*Nunca*”. El 14.06% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 54 personas, precisaron “*Casi nunca*”. El 32.55% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 125 personas, precisaron “*A veces*”. El 37.24% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 143 personas, precisaron “*Casi siempre*”. El 11.20% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 43 personas, precisaron “*Siempre*”.

Tabla 16

¿Los conductores de los vehículos tubulares que operan en la Huacachina, Ica-Perú, se abstienen de hacer maniobras temerarias cuando lo solicitas?

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	18	4.69%
Casi nunca	62	16.15%
A veces	121	31.51%
Casi siempre	135	35.16%
Siempre	48	12.50%
Total	384	100%

Fuente: Elaboración propia.

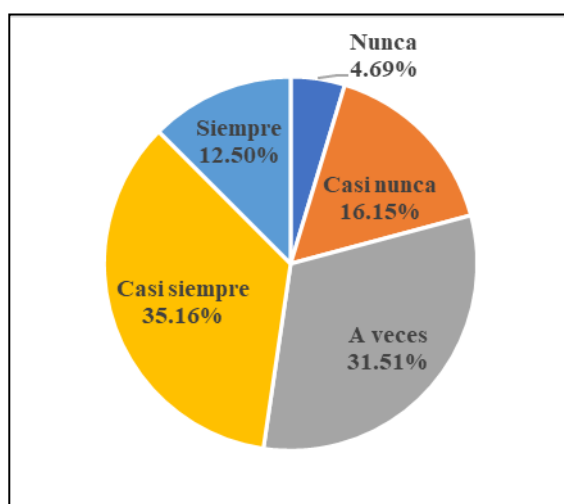


Figura 16. ¿Los conductores de los vehículos tubulares que operan en la Huacachina, Ica-Perú, se abstienen de hacer maniobras temerarias cuando lo solicitas?

Fuente: Elaboración propia.

La “Tabla 16”, muestra los siguientes resultados: El 4.69% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 18 personas, precisaron “Nunca”. El 16.15% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 62 personas, precisaron “Casi nunca”. El 31.51% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 121 personas, precisaron “A veces”. El 35.16% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 135 personas, precisaron “Casi siempre”. El 12.50% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 48 personas, precisaron “Siempre”.

Tabla 17

¿Considera usted que la relación calidad – precio, es el adecuado a cambio del servicio recibido por los vehículos tubulares que operan en la Huacachina, Ica-Perú?

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
En desacuerdo	61	15.89%
Ni de acuerdo / ni en desacuerdo	104	27.085
De acuerdo	182	47.40%
Totalmente de acuerdo	37	9.64%
Total	384	100%

Fuente: Elaboración propia.

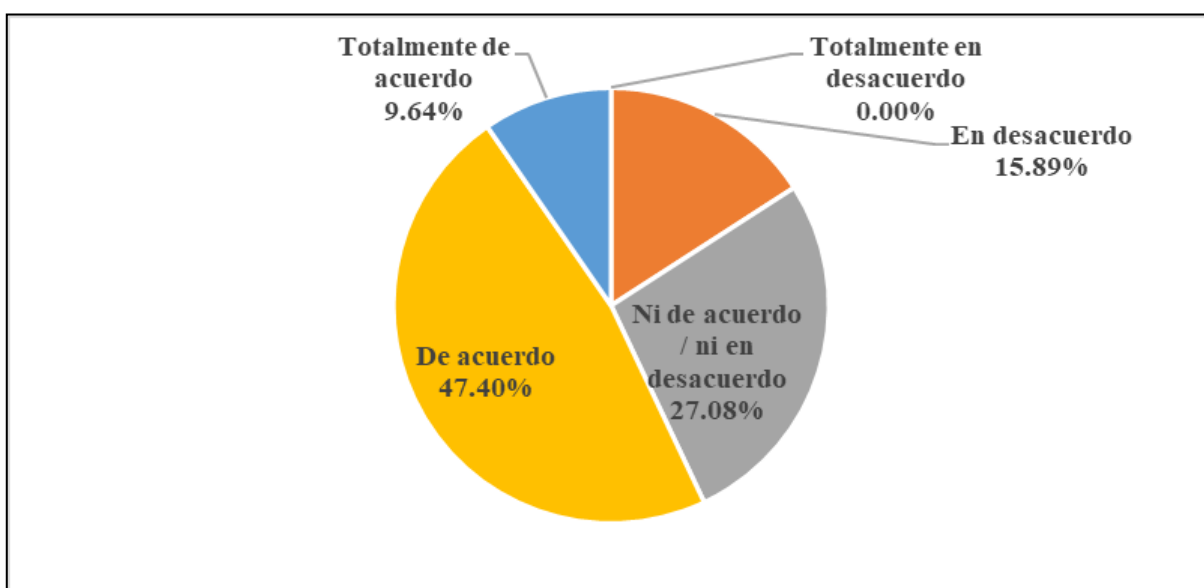


Figura 17. ¿Considera usted que la relación calidad – precio, es el adecuado a cambio del servicio recibido por los vehículos tubulares que operan en la Huacachina, Ica-Perú?

Fuente: Elaboración propia.

La “Tabla 17”, muestra los siguientes resultados: El 15.89% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 61 personas, precisaron “En desacuerdo”. El 27.08% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 104 personas, precisaron “Ni de acuerdo / ni en desacuerdo”. El 47.40% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 182 personas, precisaron “De acuerdo”. El 9.64% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 37 personas, precisaron “Totalmente de acuerdo”.

Tabla 18

¿Considera usted que el servicio recibido de parte de los vehículos tubulares que operan en la Huacachina, Ica-Perú es de óptima calidad?

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	14	3.65%
En desacuerdo	67	17.45%
Ni de acuerdo / ni en desacuerdo	122	31.77%
De acuerdo	165	42.97%
Totalmente de acuerdo	16	4.17%
Total	384	100%

Fuente: Elaboración propia.

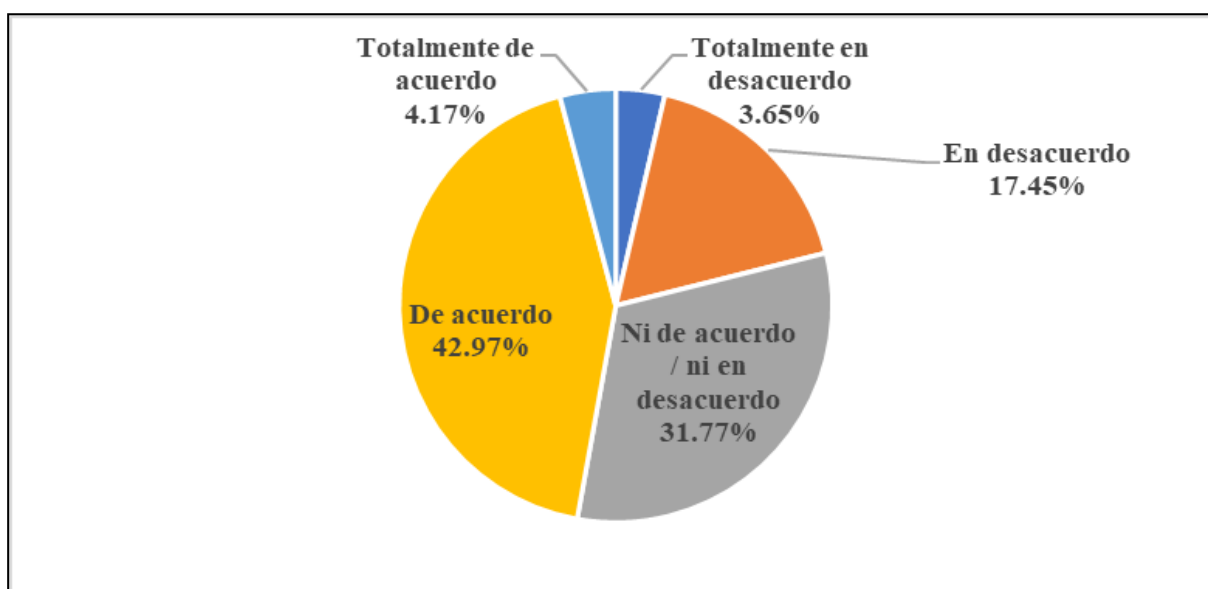


Figura 18. ¿Considera usted que el servicio recibido de parte de los vehículos tubulares que operan en la Huacachina, Ica-Perú es de óptima calidad?

Fuente: Elaboración propia.

La Tabla 18", muestra los siguientes resultados: El 3.65% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 14 personas, precisaron "Totalmente en desacuerdo". El 17.45% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 67 personas, precisaron "En desacuerdo". El 31.77% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 122 personas, precisaron "Ni de acuerdo / ni en desacuerdo". El 42.97% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 165 personas, precisaron "De acuerdo". El 4.17% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 16 personas, precisaron "Totalmente de acuerdo".

Tabla 19

¿Recomendaría usted a terceros el servicio que prestan los vehículos tubulares que operan en la Huacachina, Ica-Perú?

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	9	2.34%
En desacuerdo	17	4.43%
Ni de acuerdo/ ni en desacuerdo	119	30.99%
De acuerdo	213	55.47%
Totalmente de acuerdo	26	6.77%
Total	384	100%

Fuente: Elaboración propia.

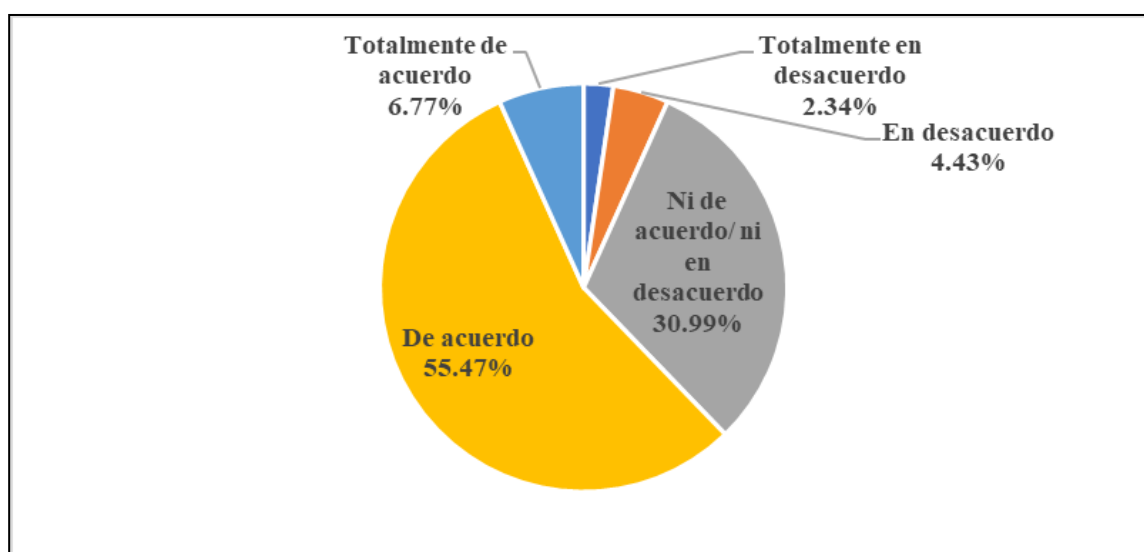


Figura 19. ¿Recomendaría usted a terceros el servicio que prestan los vehículos tubulares que operan en la Huacachina, Ica-Perú?

Fuente: Elaboración propia.

La “Tabla 19”, muestra los siguientes resultados: El 2.34% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 9 personas, precisaron “*Totalmente en desacuerdo*”. El 4.43% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 17 personas, precisaron “*En desacuerdo*”. El 30.99% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 119 personas, precisaron “*Ni de acuerdo / ni en desacuerdo*”. El 55.47% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 213 personas, precisaron “*De acuerdo*”. El 6.77% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 26 personas, precisaron “*Totalmente de acuerdo*”

4.1.2.- Encuesta a las agencias de viajes que ofrecen vehículos tubulares en la Huacachina.

Tabla 20

¿Los vehículos tubulares que operan en la Huacachina, Ica-Perú, son realmente seguros?

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	4	5.63%
En desacuerdo	2	2.82%
Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo	58	81.69%
De acuerdo	4	5.63%
Totalmente de acuerdo	3	4.23%
Total	71	100%

Fuente: Elaboración propia

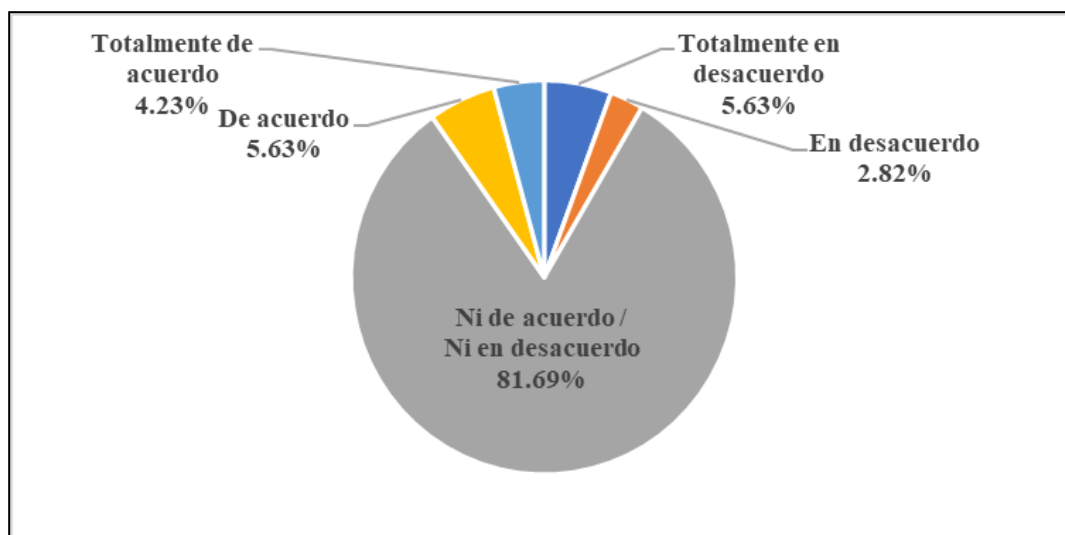


Figura 20. ¿Los vehículos tubulares que operan en la Huacachina, Ica-Perú, son realmente seguros?

Fuente: Elaboración propia

La “Tabla 20”, muestra los siguientes resultados: El 5.63% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 4 agencias, precisaron “Totalmente en desacuerdo”. El 2.82% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 2 agencias, precisaron “En desacuerdo”. El 81.69% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 58 agencias, precisaron “Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo”. El 5.63% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 4 agencias, precisaron “De acuerdo”. El 4.23% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 3 agencias, precisaron “Totalmente de acuerdo”.

Tabla 21

¿Los vehículos tubulares que operan en la Huacachina, Ica-Perú solo pueden trasladar como máximo 8 pasajeros sin contar al conductor?

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
En desacuerdo	0	0.00%
Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo	0	0.00%
De acuerdo	0	0.00%
Totalmente de acuerdo	71	100%
Total	71	100%

Fuente: Elaboración propia

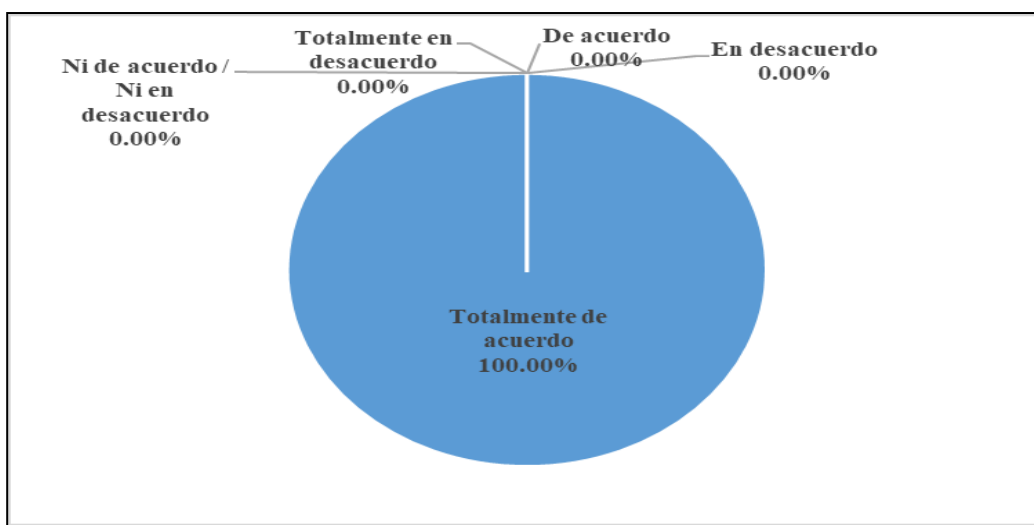


Figura 21. ¿Los vehículos tubulares que operan en la Huacachina, Ica-Perú solo pueden trasladar como máximo 8 pasajeros sin contar al conductor?

Fuente: Elaboración propia.

La “Tabla 21”, muestra los siguientes resultados: El 100% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 71 agencias, precisaron “Totalmente de acuerdo”.

Tabla 22

¿Los vehículos tubulares que operan en la Huacachina, Ica-Perú, son fabricados con chasis original?

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	4	5.63%
En desacuerdo	2	2.82%
Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo	1	1.41%
De acuerdo	2	2.82%
Totalmente de acuerdo	62	87.32%
Total	71	100%

Fuente: Elaboración propia.

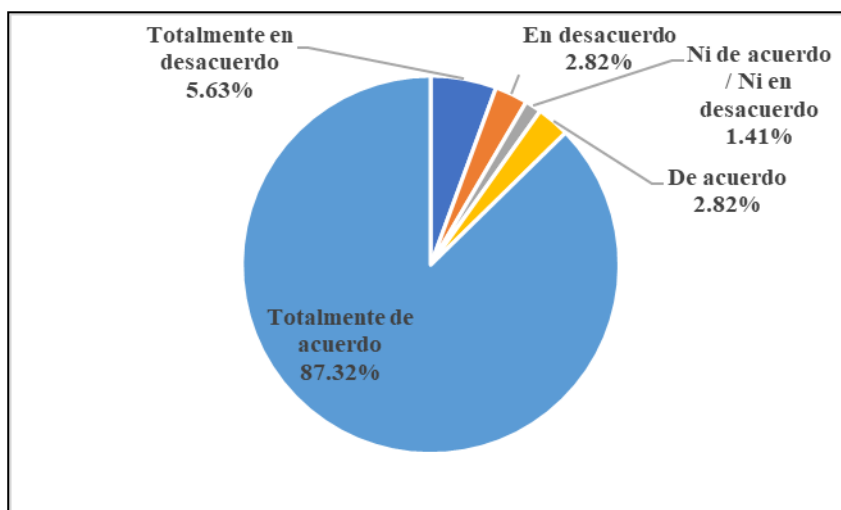


Figura 22. ¿Los vehículos tubulares que operan en la Huacachina, Ica-Perú, son fabricados con chasis original?

Fuente: Elaboración propia

La “Tabla 22”, muestra los siguientes resultados: El 5.63% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 4 agencias, precisaron “Totalmente en desacuerdo”. El 2.82% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 2 agencias, precisaron “En desacuerdo”. El 1.41% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 1 agencias, precisaron “Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo”. El 2.82% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 2 agencias, precisaron “De acuerdo”. El 87.32% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 62 agencias, precisaron “Totalmente de acuerdo”.

Tabla 23

¿Reconoce usted un cinturón de seguridad de 4 puntos en un vehículo tubular que opera en la Huacachina, Ica-Perú?

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	49	69.01%
En desacuerdo	3	4.23%
Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo	10	14.08%
De acuerdo	5	7.04%
Totalmente de acuerdo	4	5.63%
Total	71	100%

Fuente: Elaboración propia.

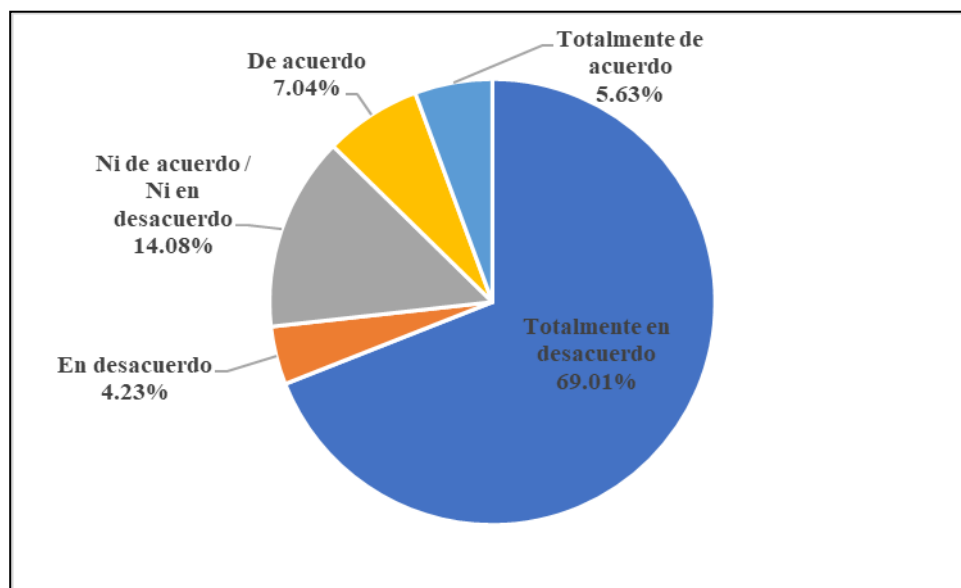


Figura 23. ¿Reconoce usted un cinturón de seguridad de 4 puntos en un vehículo tubular que opera en la Huacachina, Ica-Perú?

Fuente: Elaboración propia.

La “Tabla 23”, muestra los siguientes resultados: El 69.01% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 49 agencias, precisaron “Totalmente en desacuerdo”. El 4.23% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 3 agencias, precisaron “En desacuerdo”. El 14.08% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 10 agencias, precisaron “Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo”. El 7.04% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 5 agencias, precisaron “De acuerdo”. El 5.63% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 4 agencias, precisaron “Totalmente de acuerdo”.

Tabla 24

¿Reconoce usted los asientos con cabezales de seguridad en un vehículo tubular que opera en la Huacachina, Ica-Perú?

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	8	11.27%
En desacuerdo	47	66.20%
Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo	7	9.86%
De acuerdo	4	5.63%
Totalmente de acuerdo	5	7.04%
Total	71	100%

Fuente: Elaboración propia.

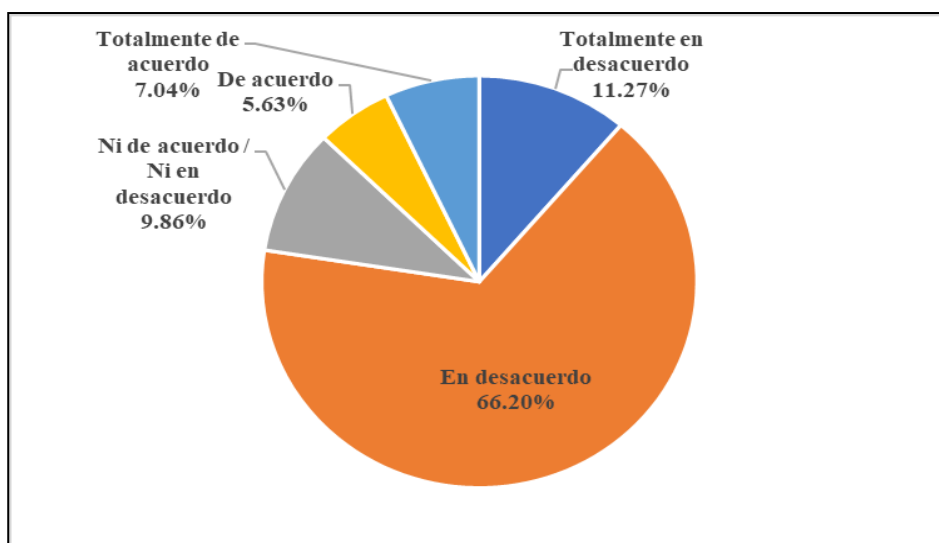


Figura 24. ¿Reconoce usted los asientos con cabezales de seguridad en un vehículo tubular que opera en la Huacachina, Ica-Perú?

Fuente: Elaboración propia.

La “Tabla 24”, muestra los siguientes resultados: El 11.27% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 8 agencias, precisaron “Totalmente en desacuerdo”. El 66.20% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 47 agencias, precisaron “En desacuerdo”. El 9.86% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 7 agencias, precisaron “Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo”. El 5.63% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 4 agencias, precisaron “De acuerdo”. El 7.04% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 5 agencias, precisaron “Totalmente de acuerdo”.

Tabla 25

¿Es cierto que un vehículo tubular que opera en la Huacachina, Ica-Perú, como mínimo debe estar en capacidad de ascender una pendiente de 30 grados?

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	3	4.23%
En desacuerdo	15	21.13%
Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo	44	61.97%
De acuerdo	9	12.68%
Totalmente de acuerdo	0	0.00%
Total	71	100%

Fuente: Elaboración propia.

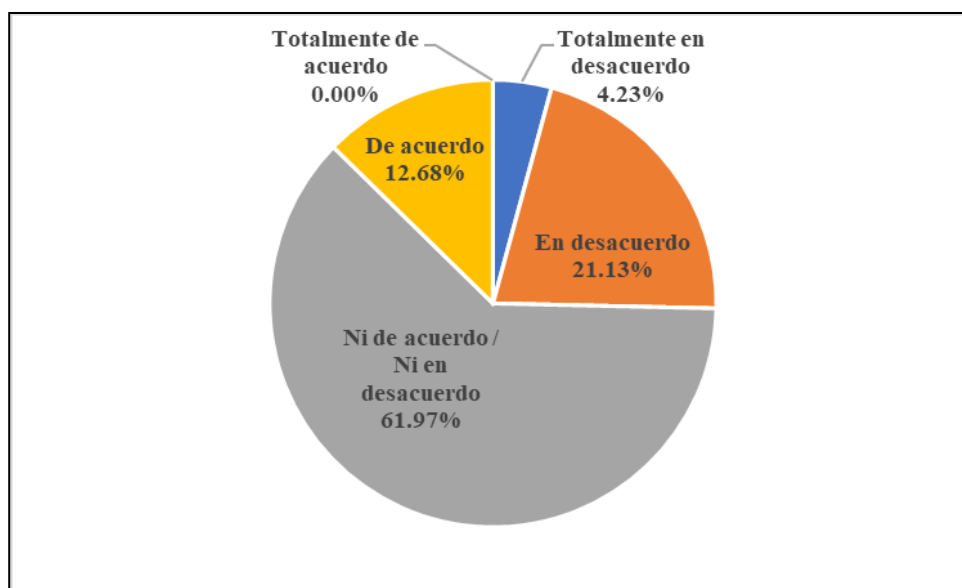


Figura 25. ¿Es cierto que un vehículo tubular que opera en la Huacachina, Ica-Perú, como mínimo debe estar en capacidad de ascender una pendiente de 30 grados?

Fuente: Elaboración propia.

La “Tabla 25”, muestra los siguientes resultados: El 4.23% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 3 agencias, precisaron “Totalmente en desacuerdo”. El 21.13% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 15 agencias, precisaron “En desacuerdo”. El 61.97% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 44 agencias, precisaron “Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo”. El 12.68% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 9 agencias, precisaron “De acuerdo”.

Tabla 26.

¿Puede usted reconocer el ángulo de entrada de un vehículo tubular que opera en la Huacachina, Ica-Perú?

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	7	9.86%
En desacuerdo	48	67.615
Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo	9	12.685
De acuerdo	4	5.63%
Totalmente de acuerdo	3	4.23%
Total	71	100%

Fuente: Elaboración propia

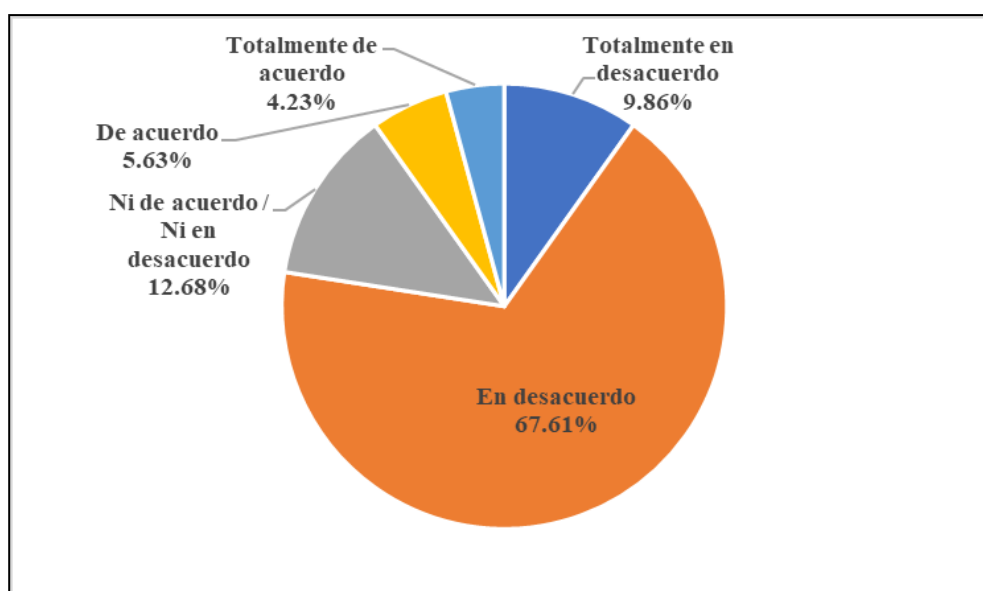


Figura 26. ¿Puede usted reconocer el ángulo de entrada de un vehículo tubular que opera en la Huacachina, Ica-Perú?

Fuente: Elaboración propia.

La “Tabla 26”, muestra los siguientes resultados: El 9.86% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 7 agencias, precisaron “Totalmente en desacuerdo”. El 67.61% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 48 agencias, precisaron “En desacuerdo”. El 12.68% los encuestados, los cuales estaban conformados por 9 agencias, precisaron “Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo”. El 5.63% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 4 agencias, precisaron “De acuerdo”. El 4.23% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 3 agencias, precisaron “Totalmente de acuerdo”.

Tabla 27.

¿Reconoce usted el ángulo de salida de un vehículo tubular que opera en la Huacachina, Ica-Perú?

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	47	66.20%
En desacuerdo	11	15.49%
Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo	6	8.45%
De acuerdo	4	5.63%
Totalmente de acuerdo	3	4.23%
Total	71	100%

Fuente: Elaboración propia.

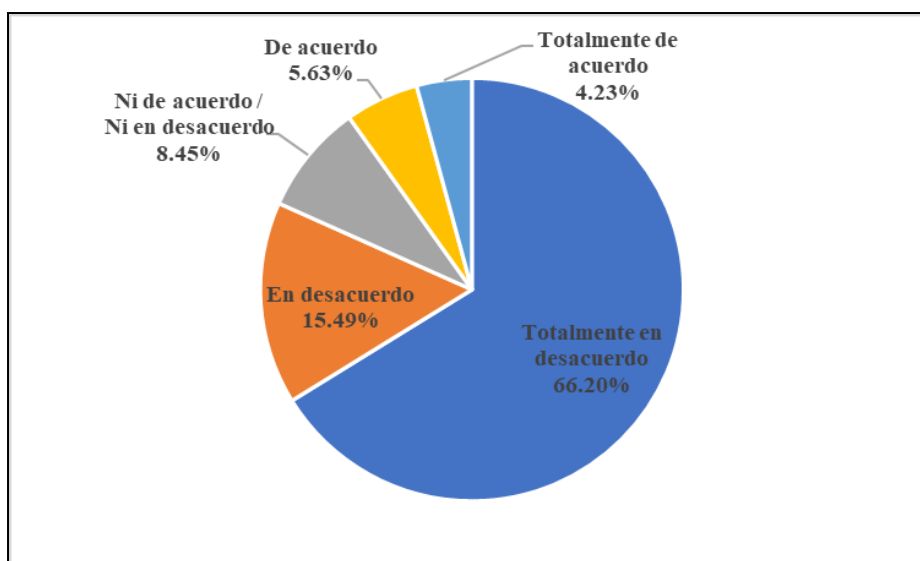


Figura 27. ¿Reconoce usted el ángulo de salida de un vehículo tubular que opera en la Huacachina, Ica-Perú?

Fuente: Elaboración propia.

La “Tabla 27”, muestra los siguientes resultados: El 66.20% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 47 agencias, precisaron “Totalmente en desacuerdo”. El 15.49% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 11 agencias, precisaron “En desacuerdo”. El 8.45% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 6 agencias, precisaron “Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo”. El 5.63% por ciento de los encuestados, los cuales estaban conformados por 4 agencias, precisaron “De acuerdo”. El 4.23% por ciento de los encuestados, los cuales estaban conformados por 3 agencias, precisaron “Totalmente de acuerdo”.

Tabla 28.

¿Reconoce usted el ángulo ventral de un vehículo tubular que opera en la Huacachina, Ica-Perú?

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	38	53.52%
En desacuerdo	22	30.99%
Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo	11	15.49%
De acuerdo	0	0.00%
Totalmente de acuerdo	0	0.00%
Total	71	100%

Fuente: Elaboración propia.

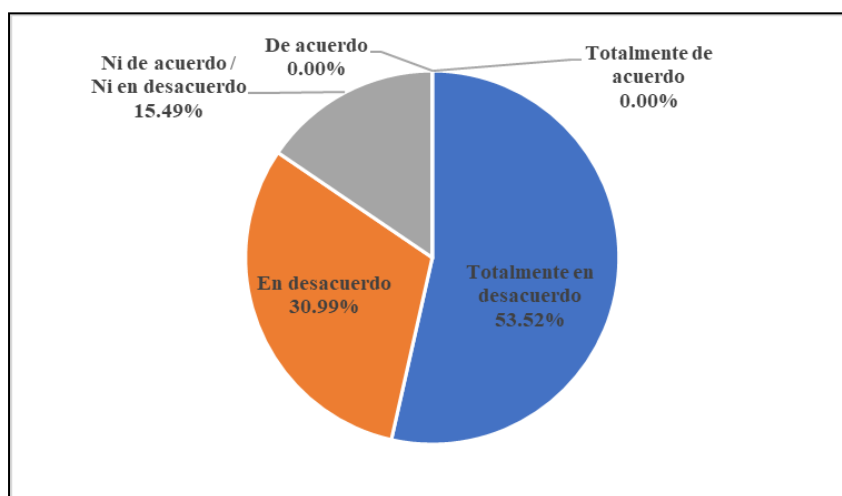


Figura 28. ¿Reconoce usted el ángulo ventral de un vehículo tubular que opera en la Huacachina, Ica-Perú?

Fuente: Elaboración propia.

La “Tabla 28”, muestra los siguientes resultados: El 53.52% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 38 agencias, precisaron “Totalmente en desacuerdo”. El 30.99% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 22 agencias, precisaron “En desacuerdo”. El 15.49% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 11 agencias, precisaron “Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo”.

Tabla 29

¿Puede usted reconocer un vehículo tubular original que opera en la Huacachina, Ica-Perú, por el distintivo de la placa de rodaje?

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	27	38.03%
En desacuerdo	44	61.97%
Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo	0	0.00%
De acuerdo	0	0.00%
Totalmente de acuerdo	0	0.00%
Total	71	100%

Fuente: Elaboración propia.

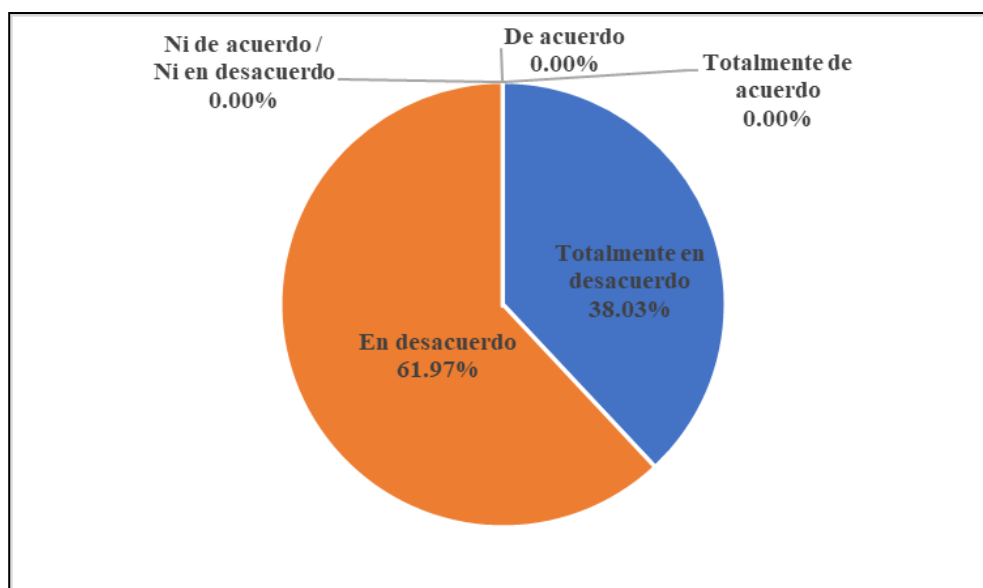


Figura 29. ¿Puede usted reconocer un vehículo tubular original que opera en la Huacachina, Ica-Perú, por el distintivo de la placa de rodaje?

Fuente: Elaboración propia.

La “Tabla 29”, muestra los siguientes resultados: El 38.03% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 27 agencias, precisaron “Totalmente en desacuerdo”. El 61.97% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 44 agencias, precisaron “En desacuerdo”.

Tabla 30.

¿Los vehículos tubulares en la Huacachina, Ica-Perú mayoritariamente se fabrican de manera artesanal?

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	27	38.03%
En desacuerdo	34	47.89%
Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo	10	14.08%
De acuerdo	0	0.00%
Totalmente de acuerdo	0	0.00%
Total	71	100%

Fuente: Elaboración propia.

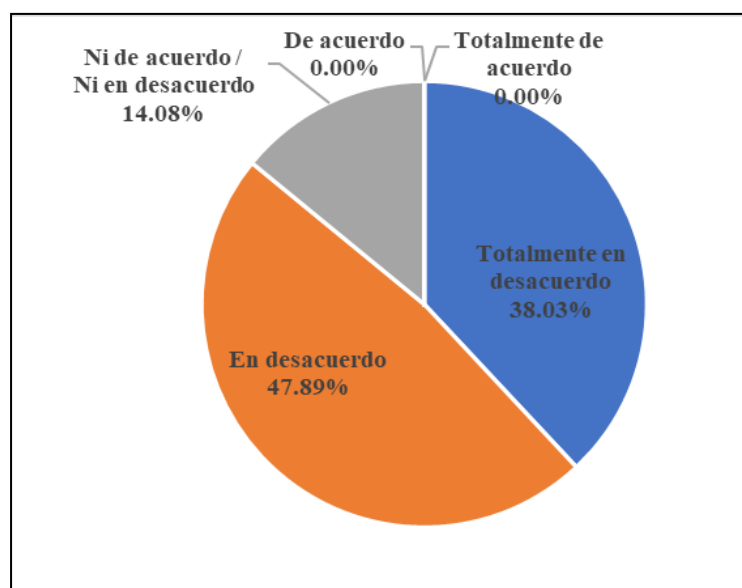


Figura 30. ¿Los vehículos tubulares en la Huacachina, Ica-Perú mayoritariamente se fabrican de manera artesanal?

Fuente: Elaboración propia.

La “Tabla 30”, muestra los siguientes resultados: El 38.03% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 27 agencias, precisaron *“Totalmente en desacuerdo”*. El 47.89% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 34 agencias, precisaron *“En desacuerdo”*. El 14.08% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 10 agencias, precisaron *“Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo”*.

Tabla 31.

¿Antes de ofrecer a sus clientes el servicio de un vehículo tubular que opera en la Huacachina, Ica-Perú, averigua usted: ¿Si el conductor posee el brevete indicado para brindar esta clase de servicio?

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	23	32.39%
En desacuerdo	41	57.75%
Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo	5	7.04%
De acuerdo	2	2.82%
Totalmente de acuerdo	0	0.00%
Total	71	100%

Fuente: Elaboración propia.

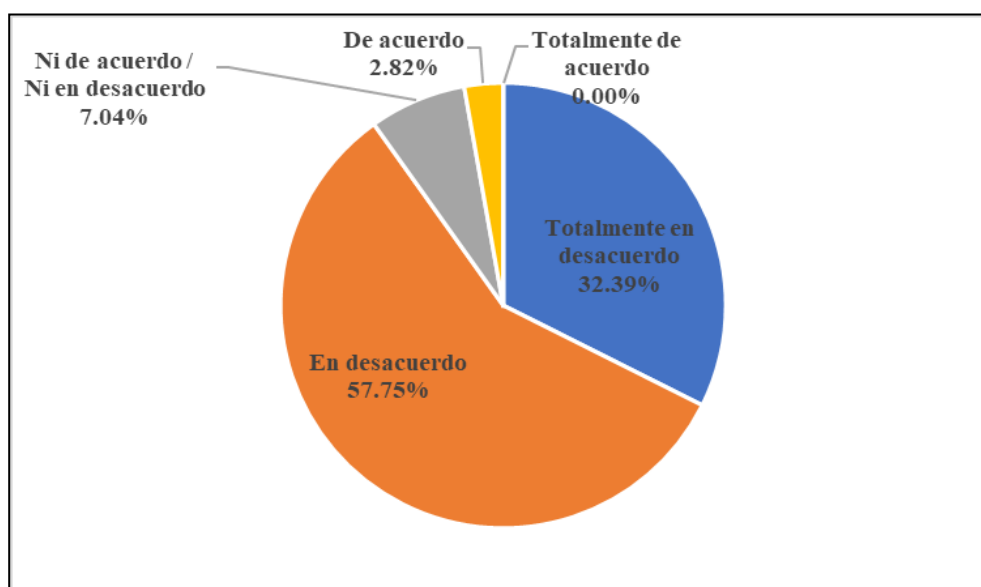


Figura 31. ¿Antes de ofrecer a sus clientes el servicio de un vehículo tubular que opera en la Huacachina, Ica-Perú, averigua usted: ¿Si el conductor posee el brevete indicado para brindar esta clase de servicio?

Fuente: Elaboración propia.

La “Tabla 31”, muestra los siguientes resultados: El 32.39% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 23 agencias, precisaron “Totalmente en desacuerdo”. El 57.75% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 41 agencias, precisaron “En desacuerdo”. El 7.04% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 5 agencias, precisaron “Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo”. El 2.82% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 2 agencias, precisaron “De acuerdo”.

Tabla 32.

¿Antes de ofrecer a sus clientes el servicio de un vehículo tubular que opera en la Huacachina, Ica-Perú, averigua usted: ¿Si el conductor tiene experiencia conduciendo esta clase de vehículos?

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	28	39.44%
En desacuerdo	43	60.56%
Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo	0	0.00%
De acuerdo	0	0.00%
Totalmente de acuerdo	0	0.00%
Total	71	100%

Fuente: Elaboración propia.

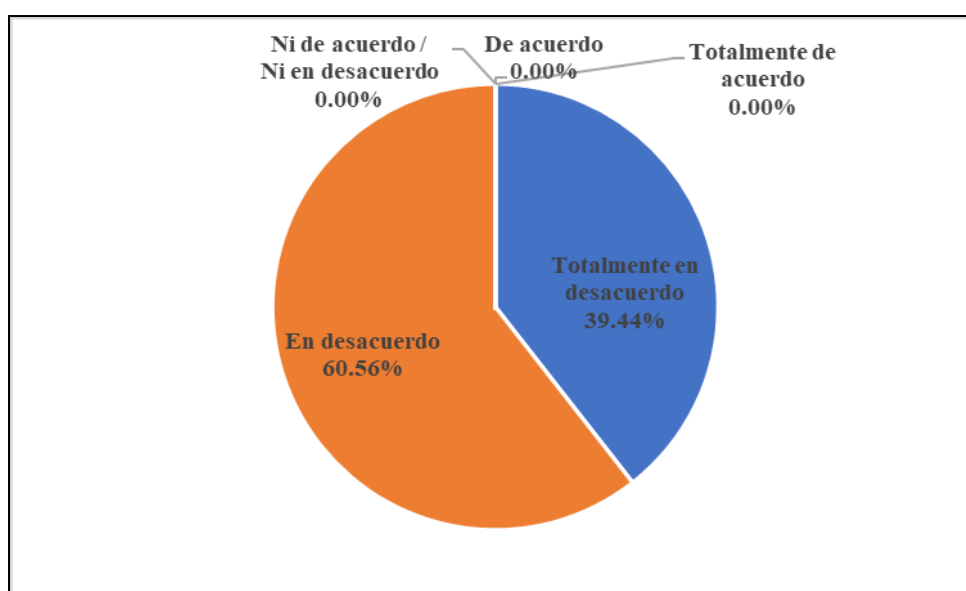


Figura 32. Antes de ofrecer a sus clientes el servicio de un vehículo tubular que opera en la Huacachina, Ica-Perú, averigua usted: Si el conductor tiene experiencia conduciendo esta clase de vehículos.

Fuente: Elaboración propia.

La “Tabla 32”, muestra los siguientes resultados: El 39.44% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 28 agencias, precisaron “Totalmente en desacuerdo”. El 60.56% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 43 agencias, precisaron “En desacuerdo”.

Tabla 33.

¿Antes de ofrecer a sus clientes el servicio de un vehículo tubular que opera en la Huacachina, Ica-Perú, averigua usted: ¿Si el conductor domina algunas técnicas de primeros auxilios?

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	17	23.94%
En desacuerdo	27	38.03%
Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo	24	33.80%
De acuerdo	1	1.41%
Totalmente de acuerdo	2	2.82%
Total	71	100%

Fuente: Elaboración propia.

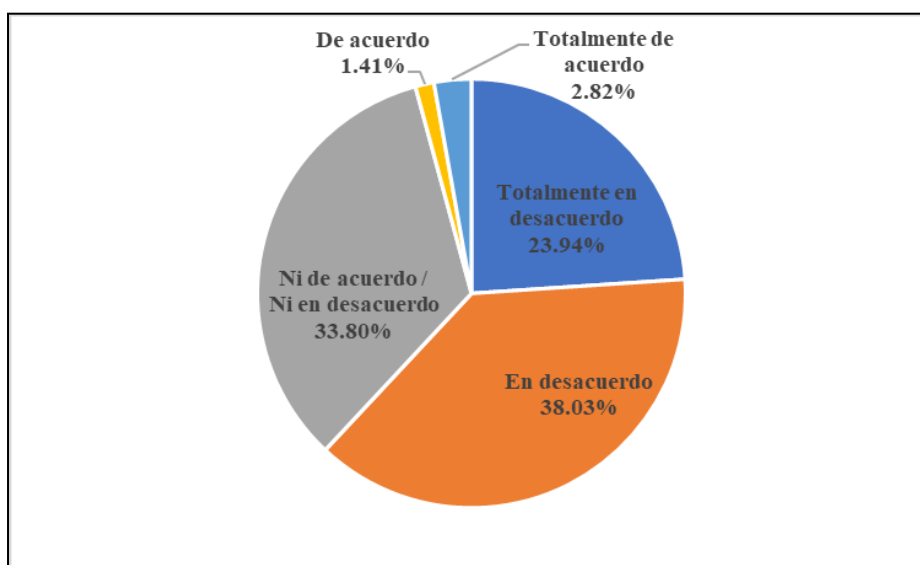


Figura 33. Antes de ofrecer a sus clientes el servicio de un vehículo tubular que opera en la Huacachina, Ica-Perú, averigua usted: Si el conductor domina algunas técnicas de primeros auxilios.

Fuente: Elaboración propia

La “Tabla 33”, muestra los siguientes resultados: El 23.94% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 17 agencias, precisaron “Totalmente en desacuerdo”. El 38.03% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 27 agencias, precisaron “En desacuerdo”. El 33.80% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 24 agencias, precisaron “Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo”. El 1.41% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 1 agencias, precisaron “De acuerdo”. El 2.82% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 2 agencias, precisaron “Totalmente de acuerdo”.

4.1.3.- Entrevistas

Tabla 34.

Entrevista a Tirsia Málaga Fernández

Nombre	: Tirsia Málaga Fernández
Ocupación	: Gerente general de la Agencia de Viajes y Tour Operador “Perú Your Trip”
Pregunta	Respuesta
1. ¿Desde cuándo comenzó a operar “Perú Your Trip” dentro del Área de Conservación Regional Laguna Huacachina?	<i>Empezamos a operar desde el año 2017, ya son casi 6 años de apertura de nuestra agencia de viaje. Somos una agencia de viajes y tour operador, nosotros vendemos paquetes turísticos a nivel nacional y también operamos toda la región Ica.</i>
2. ¿Cuál es el público objetivo de la Agencia de Viajes Perú Your Trip?	<i>Nuestro público objetivo son visitantes extranjeros, nos enfocamos en el turismo receptivo y en segundo lugar el turismo nacional.</i>
3. ¿En qué consiste el tour que brinda la Agencia de Viajes Perú Your Trip dentro del Área de Conservación Regional Laguna Huacachina?	<i>Nuestro servicio se llama “TOUR AVENTURA EN HUACHINA”. Llevamos 4 años brindando este servicio y para ello hemos adquirido vehículos tubulares recreativos. Este tipo de vehículos sirve para brindar dicho servicio cumpliendo todas las especificaciones técnicas que se requieren para esta actividad.</i> <i>Decidimos brindar este servicio, por ello, adquirimos dos vehículos americanos de la marca Polaris. Actualmente, adquirimos dos más de la marca Cam-Cam (Canadá). Ya que estos vehículos son exclusivos para este deporte, cuentan con su tarjeta de propiedad, SOAT, y póliza de seguro contra accidentes. Los vehículos cuentan con una capacidad de cuatro pasajeros incluyendo al conductor. La duración del tour es de una hora aproximadamente, el recorrido consiste en tres paradas. Las dos primeras es para deslizarse en las dunas con tablas semi profesionales, y la última es para tomarse fotos en el mirador.</i> <i>También, el recorrido puede llegar a las dos horas de duración, dependiendo de los deseos del turista. Nuestro recorrido no es el</i>

	<p><i>convencional, debido a que nosotros hemos creado nuevos itinerarios, es por ello, que nos diferenciamos de los buggies.</i></p> <p><i>Aparte, seguimos las recomendaciones DIRCETUR., siempre van con un conductor calificado para este tipo de servicio, no se le da opción al turista de manejar el vehículo, debido a que no está en capacidad de maniobrar dicho transporte.</i></p>
<p>4. ¿Cuáles son los requisitos para poder operar dentro del Área de Conservación Regional Laguna Huacachina?</p>	<p><i>Los requisitos son los siguiente:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <i>a) Primero, se debe ser una agencia legalmente constituida.</i> <i>b) Segundo, el permiso de DIRCETUR para la operación como agencia de viaje.</i> <i>c) Tercero, tramitar la tarjeta de circulación. Esta es expedida por la Gerencia de Transporte de la Municipalidad.</i> <i>d) Cuarto, se presenta documentación propia del vehículo como inspección técnica, SOAT., GPS del vehículo, documentación de la ADUANA.</i>
<p>5. ¿Considera que los informales que prestan servicios de transporte a bordo de vehículos tubulares deben ser fiscalizados minuciosamente o tienen que salir del mercado?</p>	<p><i>En mi opinión, no deberían salir del mercado. Ya que existen varias empresas dedicadas al rubro y familias involucradas que viven de este tipo de turismo. Por lo cual, las autoridades competentes deberían establecer acciones que ayuden a la formalización de estas empresas, dándole tiempos establecidos y facilidades tanto económicas como burocráticas. De igual manera, estas acciones deben ser progresivas y fiscalizadas para mejorar el turismo en el lugar. Asimismo, se puede cumplir con la demanda requerida.</i></p>
<p>6. ¿Esta clase de informalidad a través de los vehículos tubulares existe solo en Perú o en otras partes de Sudamérica?</p>	<p><i>En mi opinión pienso que sí existe en otras partes de Sudamérica tales como México, Colombia. En México y Colombia hay vehículos areneros que brindan servicios a turistas para trasladarlos de una playa a otra. Estos vehículos transitan por caminos planos y esto facilita a que los mismos turistas puedan conducir los tubulares.</i></p>

<p>7. ¿Cada cuánto tiempo los vehículos tubulares deben pasar por revisión técnica?</p>	<p><i>Los vehículos si son nuevos deben pasar revisión al cuarto año, después cada año.</i></p>
<p>8. ¿Los conductores reciben algún tipo de entrenamiento para brindar el servicio a bordo de los vehículos tubulares?</p>	<p><i>Nosotros como empresa capacitamos a nuestros colaboradores constantemente.</i></p> <p><i>La empresa Polaris envía a un experto a capacitar a nuestros conductores.</i></p>
<p>9. ¿La empresa a la que usted representa está comprometida con la conservación del medio ambiente?</p>	<p><i>En el caso de nuestros vehículos, estos cuentan con neumáticos especiales que no depredan las dunas.</i></p>
<p>10. ¿Cuáles son las condiciones de inseguridad existentes en la mayoría de vehículos tubulares que operan en las dunas de la Huacachina?</p>	<p><i>La mayoría de los vehículos no son de fábrica, son armados con otras partes de otros vehículos. La estructura y sus características técnicas no le permiten ser un vehículo idóneo para este tipo de deporte. Todo ello, lo hace inseguro para el servicio de tubulares.</i></p> <p><i>La municipalidad indica cuales son los requisitos y las características técnicas para que un vehículo sea seguro para el traslado de los visitantes. Algunas características serian: La altura de los neumáticos, tipo de asiento, cinturón de seguridad, la suspensión, etc. Por esta razón, la persona que fabrica un vehículo artesanal no cuenta con los conocimientos necesarios para cumplir con dichos requisitos.</i></p> <p><i>Por otra parte, los vehículos originales tienen una capacidad máxima de cuatro pasajeros, ya que el peso influye en el recorrido sobre las dunas. Con el vehículo indicado se puede dar un recorrido más seguro, además, se puede hacer un recorrido no tan convencional.</i></p>
<p>11. ¿Las agencias de viajes que operan las dunas de la Huacachina tienen conocimiento sobre las condiciones de inseguridad existentes en la mayoría de vehículos tubulares?</p>	<p><i>Sí tienen conocimiento sobre las condiciones de inseguridad existentes, debido a que no pueden obtener los permisos necesarios para brindar el servicio, ya que no cumplen con las características técnicas mínimas para operar.</i></p>
<p>12. ¿La mayoría de vehículos tubulares que operan en las dunas de la Huacachina son de diseño artesanal que han sufrido alteraciones en su diseño original?</p>	<p><i>Si existe vehículos que operan en las dunas con un diseño artesanal, en realidad son casi todos.</i></p> <p><i>Nosotros “Perú Your Trip” somos los únicos que contamos con todos los permisos correspondientes para brindar dicho servicio.</i></p>

<p>13. ¿La autoridad competente (PNP, Gobierno local o Regional, ¿etc.) realizan operativos para controlar o evitar la fabricación de vehículos tubulares de manera artesanal?</p>	<p><i>Las autoridades hacen operativos de vez en cuando. Usualmente, son antes de fiestas o cuando acontece un accidente en el atractivo turístico. Cuando esto ocurre, fiscalizan a los tubulares siendo estos llevados a los depósitos municipales, debido a que no cumplen con los permisos correspondientes. Dichas acciones llevadas a cabo por la autoridad en contra de la informalidad duran aproximadamente 2 días, al día siguiente todo es lo mismo.</i></p>
<p>14. ¿Existen vehículos tubulares originales que operan en las dunas de la Huacachina?</p>	<p><i>Nosotros, “Perú Your Trip” somos la única empresa con todos los permisos correspondientes para brindar el servicio de vehículos tubulares en todo Ica.</i></p>
<p>15. ¿Qué tan eficaz o eficiente son los operativos que realiza la autoridad competente (PNP, Gobierno local o Regional, ¿etc.) para fiscalizar los brevets de los conductores para esta clase de vehículos tubulares?</p>	<p><i>La fiscalización no es continua, mayormente es antes de fiestas, luego la informalidad abunda en el atractivo. Usualmente, las autoridades hacen fiscalización de forma individual, siendo esto una acción de poco impacto para combatir la informalidad.</i></p>
<p>16. ¿Actualmente los vehículos tubulares con diseño artesanal tienen autorización para transportar turistas en las dunas de la Huacachina?</p>	<p><i>No cuentan con el permiso correspondiente para transitar por el Área de Conservación Regional Laguna de Huacachina. Debido a que los vehículos no cumplen con las características técnicas mínimas para el servicio de transporte turístico.</i></p>
<p>17. ¿Qué recomendaciones para su seguridad debería tomar en cuenta el turista que desea hacer un recorrido en las dunas de la Huacachina a bordo de un vehículo tubular?</p>	<p><i>Las recomendaciones serían las siguientes:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <i>a) Primero, el conductor debe tener su licencia de conducir, que sea un experto en conducir en las dunas y así evitar accidentes.</i> <i>b) Segundo, contar con la documentación correspondiente.</i> <i>c) Tercero, contar con los cinturones de cuatros puntos, que los asientos cuenten con asientos con cabezal y que sean tipo butaca para amortiguar el impacto al transitar en el recinto.</i>

Tabla 35.
Entrevista a Manuel Flores Angulo

Nombre	: Manuel Flores Angulo
Ocupación	: Conductor de un vehículo tubular
Pregunta	Respuesta
1. ¿Cuáles son las condiciones de inseguridad existentes en la mayoría de vehículos tubulares que operan en las dunas de la Huacachina?	<i>Hay formales e informales. No todos brindan la seguridad para el turista. Algunos no cuentan con cinturones de seguridad de cuatro puntos, por ejemplo, ha habido volcaduras de vehículos. Ayer se ha volteado uno, pero no hubo daños en la integridad física de los pasajeros.</i>
2. ¿Las agencias de viajes que operan las dunas de la Huacachina tienen conocimiento sobre las condiciones de inseguridad existentes en la mayoría de vehículos tubulares?	<i>No podría hablar por ellas, pero algunas no brindan la seguridad al turista.</i>
3. ¿La mayoría de vehículos tubulares que operan en las dunas de la Huacachina son de diseño artesanal que han sufrido alteraciones en su diseño original?	<i>Sí, la mayoría. No nos han dado la autorización para ser formales, nos faltaría la firma de un ingeniero mecánico para que dé el certificado. Mi vehículo tiene revisión técnica, permiso de circulación y placa.</i>
4. ¿La autoridad competente (PNP, ¿Gobierno local o Regional, etc.) realizan operativos para controlar o evitar la fabricación de vehículos tubulares de manera artesanal?	<i>Eso lo estuvo haciendo el gobierno regional por un tiempo, pero ahora ni la municipalidad realiza estos operativos.</i>
5. ¿Existen vehículos tubulares originales que operan en las dunas de la Huacachina?	<i>Sí, hay algunos. Los que trabajan para el "Hotel las dunas" son originales. Estos cuentan con todos los permisos. El chasis de estos vehículos son de la marca Toyota.</i>
6. ¿Qué tan eficaz o eficiente son los operativos que realiza la autoridad competente (PNP, ¿Gobierno local o Regional, etc.) para fiscalizar los brevets de los conductores para esta clase de vehículos tubulares?	<i>En este momento no se realizan operativos, antes sí, ahora no. Cuando lo tenía el gobierno regional lo controlaba y cuando lo tenía la municipalidad esta asumía la responsabilidad. Antes la municipalidad tenía a cargo el ingreso ahora ha pasado a manos del gobierno regional.</i>
7. ¿Actualmente los vehículos tubulares con diseño artesanal tienen autorización para transportar turistas en las dunas de la Huacachina?	<i>No tienen autorización, la autorización la da el gobierno regional.</i>
	<i>Lo primordial es el cinturón de seguridad de cuatro puntos. Mi carro tiene cinturón de seguridad de cuatro puntos. No tenemos</i>

<p>8. ¿Qué recomendaciones para su seguridad debería tomar en cuenta el turista que desea hacer un recorrido en las dunas de la Huacachina a bordo de un vehículo tubular?</p>	<p><i>SOAT, no hay ninguna agencia que nos quiera brindar el SOAT, ni la Positiva ni el Rímac, por lo que es un deporte de aventura de alto riesgo. Puede haber accidentes mortales. Nosotros al turista le hacemos firmar un compromiso donde se le pone el conocimiento de los riesgos de este deporte. Lo que pase con el tubular nosotros corremos con el gasto, lo que pase fuera del tubular el turista corre con sus gastos. Por ejemplo, hay turistas que quieren deslizarse por las dunas con tablas artesanales de pie, pero nosotros no lo permitimos. Solo lo pueden hacer con tablas profesionales.</i></p>
--	--

4.1.4.- Resultados por promedio

Tabla 36.
Promedio por indicador

Variable	Dimensión	Indicador	Promedio
Seguridad	Condiciones del Vehículo	1. Seguridad informativa.	3
		2. Número máximo de pasajeros.	5
		3. Chasis original.	4.63
		4. Cinturón de seguridad de 4 puntos.	1.76
		5. Asientos con cabezales de seguridad.	2.30
		6. Pendientes de 30 grados.	2.83
		7. Angulo de entrada.	2.27
		8. Angulo de salida.	1.66
		9. Angulo ventral.	1.62
		10. Placa de rodaje.	1.62
		11. Diseño artesanal.	1.76
	Experiencia del conductor	12. Conductor con brevetado apropiado.	1.80
		13. Experiencia conduciendo vehículos tubulares.	1.61
		14. Conocimientos básicos de primeros auxilios.	2.21
		15. Primera opción.	2.08
		16. El conductor le	3.49

Satisfacción	Fiabilidad	transmite confianza.	
		17. Compra por recomendación de terceros.	2.98
		18. Comentarios recibidos hacia los servicios.	3.60
	Seguridad	19. Vehículos tubulares alterados en su fabricación.	2.39
		20. Cinturones de seguridad en buen estado.	3.66
		21. Desperfectos mecánicos durante el servicio.	2.34
	Elementos tangibles	22. Asientos cómodos y espaciosos.	3.52
		23. Vehículos tubulares con atractivos diseños.	3.53
	Capacidad de respuesta	24. Conductores aceptan disminuir la velocidad del vehículo.	3.36
		25. Conductores se abstienen de hacer maniobras temerarias.	3.35
	Empatía	26. Relación calidad-precio.	3.51
		27. El servicio de óptima calidad.	3.27
28. Recomendación a terceros.		3.59	

Fuente: Elaboración propia.

Escala Likert

10 Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
(1) Deficiente	(2) Mal	(3) Regular	(4) Bien	(5) Excelente

Tabla 37.
Promedio por dimensiones

Variable	Dimensión	Promedio
Seguridad	Condiciones del Vehículo	2.59
	Experiencia del conductor	1.87
Satisfacción	Fiabilidad	3.04
	Seguridad	2.79
	Elementos tangibles	3.53
	Capacidad de respuesta	3.36
	Empatía	3.46

Fuente: Elaboración propia.

Escala Likert

10 Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
(1) Deficiente	(2) Mal	(3) Regular	(4) Bien	(5) Excelente

Tabla 38.
Promedio por variable

Variable	Promedio
Seguridad	2.23
Satisfacción	3.24

Fuente: Elaboración propia.

Escala Likert

10 Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
(1) Deficiente	(2) Mal	(3) Regular	(4) Bien	(5) Excelente

4.1.5.- Correlación entre la seguridad y satisfacción del turista en los vehículos de chasis tubular en la Huacachina, Ica – Perú.

Coefficiente de correlación lineal “R” de Pearson

$$r_{xy} = \frac{\sum Z_x Z_y}{N}$$

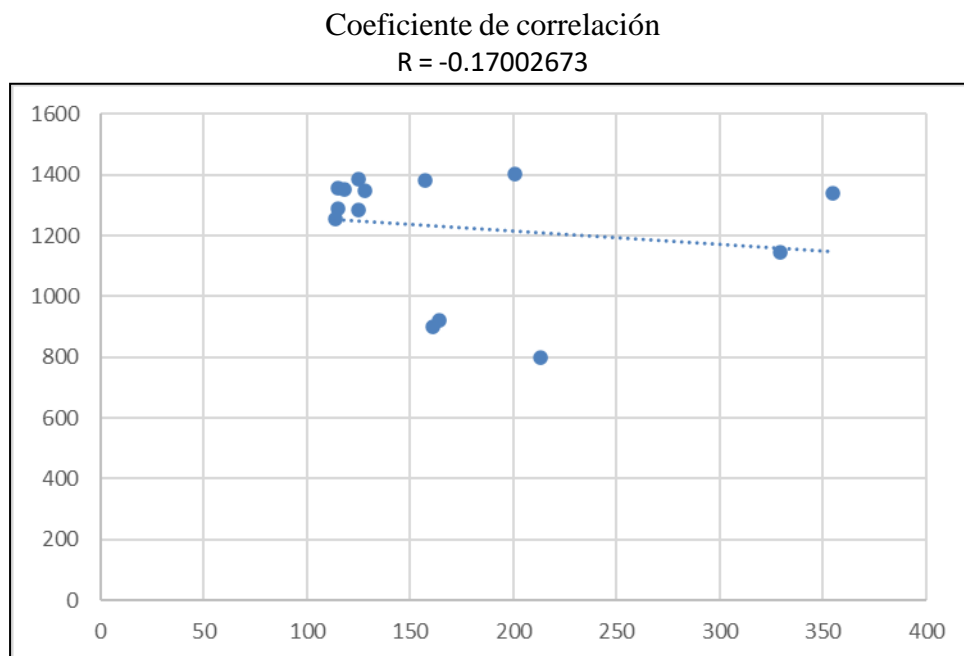


Figura 34. Correlación entre la seguridad y satisfacción del turista en los vehículos de chasis tubular en la Huacachina, Ica – Perú.

Fuente: Base de datos.

Elaborado: MS. Excel

3

La relación entre la seguridad y satisfacción del turista en los vehículos de chasis tubular en la Huacachina, Ica – Perú, es de -0.17002673 . Este coeficiente demuestra que la correlación entre las variables “Seguridad” y “Satisfacción” es “correlación negativa débil”, esto quiere decir que cuando la variable “Seguridad” aumenta, la variable “Satisfacción” tiende a disminuir.

En la realidad situacional, la relación entre la seguridad y satisfacción del turista se manifiesta de la siguiente manera: La campaña que viene desarrollando la Municipalidad Provincial de Ica para frenar los servicios informales a bordo de los vehículos tubulares, no está generando la satisfacción del turista como debiera ser y esto se debe al débil control y fiscalización de parte de la Policía Nacional del Perú que es el encargado de hacer cumplir la norma, desafortunadamente la mayoría de los vehículos tubulares en esta zona son los que operan en la informalidad y por consecuencia los accidentes a bordo se siguen

presentando y la insatisfacción del visitante no deja de estar presente. Incluso algunas agencias de viajes de Lima que trasladan turistas hacia la Huacachina optan por contratar vehículos tubulares con capacidad para 8 pasajeros y no toman en cuenta si este vehículo es de fabricación artesanal u original, trayendo como consecuencias más accidentes e incrementando la insatisfacción de los visitantes. A menudo cuando se presenta un accidente a bordo de esta clase de vehículos, la Policía Nacional del Perú realiza operativos solo durante 1 o 2 días y a los días siguientes los informales continúan operando con total libertad.

4.2.- Discusión

Respecto a los turistas que hacen uso de los vehículos tubulares en la Huacachina, se reporta que el 59.38% de los encuestados, los cuales estuvieron conformados por 228 personas, afirmaron que son del género “Femenino”. Igualmente, el 46.63% de los encuestados expresaron que pertenecen al género “Masculino”. Todo lo anteriormente mencionado se puede contrastar con el informe realizado por PromPerú (2019) titulado “Perfil del turista extranjero que visita Ica - 2019” donde se menciona que, el 55% de los turistas que visitaron esta región fueron del género “Masculino” y el 45% del género “Femenino”.

Según el distrito de residencia, las personas encuestadas afirmaron pertenecer a los siguientes distritos: Cercado de Lima 11.72%; Ica 10.68%; Jesús María 2.60%; San Borja 4.69%; San Isidro 2.68%; San Juan de Lurigancho 9.11%; Santiago de Surco 8.07%; Surquillo 4.43% y otros 43.23%. Para discutir estos resultados, PromPerú (2019) precisó en su informe titulado “Perfil del turista extranjero que visita

Ica-2019” que los puntos de ingreso al país respectivamente son: Lima 86%; Puno (desaguadero) 6%; Tacna 3%; Tumbes 2%; Puno (Kasani) 1% y otros 2%.

En lo que respecta al estado civil de los que fueron encuestados, se registra que 28.39% los mismos que fueron un total de 109 personas, indicaron estar “Casados”. Por otro lado, el 1.82% de los encuestados que estuvieron conformados por 7 personas, manifestaron estar “Divorciados”. De otra manera, el 68.7% de los encuestados que fueron un total de 264 personas aseveraron estar “Solteros”. Por el contrario, el 1.04% de los encuestados que estuvieron conformados por 4 personas afirmaron estar “Viudos”. Para contrastar estos resultados, PromPerú (2019) indica en un informe titulado “Perfil del turista extranjero que visita Ica, 2019” que el 56% son solteros, el 31% “Casado o conviviente”, el 12% son “parte de un pareja no casada ni conviviente” y el 1% no precisa.

De acuerdo al rango de edad de los encuestados, se evidencia que el 4.17% de los encuestados que fueron un total de 16 personas manifestaron pertenecer al grupo etario de “15-20”. El 13.54% de los encuestados que estuvieron conformados por 52 personas pertenecientes al grupo etario de “20-25”. El 23.18% de los encuestados que estuvieron conformados por 89 personas pertenecen al grupo etario de “25-30”. El 25.52% de los encuestados que fueron un total de 98 personas pertenecen al grupo etario de “30-35”. El 13.02% de los encuestados que estuvieron conformados por 50 personas manifestaron pertenecer al grupo etario de “35-40”. Por último, el 20.57% que fueron un total de 79 personas manifestaron pertenecer al grupo etario de “40 a más”. Para discutir estas últimas líneas, PromPerú (2019) en su informe titulado

“Perfil del turista extranjero que visita, Ica-2019” afirma que el 22% de los turistas extranjeros que visitan Ica están en el rango de edad de “15-24” años, el 41% en el rango de edad de “25-34” años, el 14% en el rango de “35-44” años, el 8% en el rango de “45-54” años, el 10% en el rango de “54-64” años y, por último, el 5% pertenece al grupo etario de “65 a más”.

En relación a la pregunta, ¿La empresa a la cual usted le compra el servicio de un vehículo tubular que opera en la Huacachina, Ica- Perú es siempre su primera opción?, se registra la siguiente información, el 38.80% de los encuestados que estuvieron conformados por 149 personas precisaron “Nunca”, el 39.06% que fueron un total de 150 personas manifestaron que “Casi Nunca”, Por el contrario, ninguno de los encuestados precisó “A veces”, El 19.53% de los encuestados que fueron un total de 75 personas indicaron “Casi siempre”, por último, el 2.60% de los encuestados que estuvieron conformados por 10 personas precisaron “Siempre”. Se puede contrastar esta información extraída de los resultados con los expuesto por Oviedo, G. (2004) la percepción elige información determinada e importante la cual genera así un desarrollo racional coherente. La elección de la mejor opción está determinada por la percepción de cada uno.

Seguidamente, respecto a la pregunta ¿El conductor que maniobra el vehículo tubular que opera en la Huacachina, Ica- Perú le transmite confianza?, se identificó que el 1.30% de los encuestados que estuvieron conformados por 5 personas que manifestaron “Nunca”, el 4.69% de los encuestados que fueron un total de 18 personas manifestaron “Casi Nunca”, el 46.35% de los encuestados que estuvieron

conformados por 178 personas manifestaron “A veces”, el 39.06% de los encuestados que fueron un total de 150 personas manifestaron “Casi Siempre”, por último, el 8.59% de los encuestados que en total fueron 33 personas manifestaron “Siempre”. Para discutir estos resultados, Izaguirre, M. (2014) considera 5 dimensiones de la calidad y una de ellas es la confiabilidad; que es la capacidad de entregar el servicio prometido con precisión y cuidado, incluye la puntualidad y todos los elementos que le permitan al viajero ser consciente de los niveles de formación y experiencia del profesional.

En cuanto a la pregunta ¿Usted compra el servicio de un vehículo tubular que opera en la Huacachina, Ica-Perú por recomendación de terceros? Se registra que el 14.32%¹ de los encuestados que estuvieron conformados por 55 personas precisaron “Nunca”, el 15.89 % de los encuestados que en total fueron 61 personas precisaron “Casi Nunca”, el 34.38% que estuvieron conformados por 132 personas precisaron “A veces”, el 27.86% de los encuestados que fueron un total de 107 precisaron “Casi siempre”, por último, el 7.55% de los encuestados que estuvieron conformados por 29 personas precisaron “siempre”. Para contrastar la información de los resultados de esta pregunta, Dzul, K. (2017) cree que la percepción del atractivo turístico está relacionada con la imagen del mismo y con el tiempo en el que planifica el viaje: antes, durante y después y todo esto es percibido por el turista.

Conforme a la pregunta, ¿Los comentarios que usted ha recibido hacia los servicios de los vehículos que operan en la Huacachina, Ica-Perú son? El 2.34% de los encuestados de un total de 9 personas manifestaron “Deficientes”, el 1.30% de los

encuestados que conforman un total de 5 precisaron “Malos”, el 35.16% de los encuestados que en total fueron 135 manifestaron “Regulares”, el 55.73% de los encuestados que conforman 214 personas precisaron “Buenos” y por último el 5.47% de los encuestados manifestó “Excelente”. Para discutir los resultados de esta pregunta, Matsumoto, R. (2014) refiere que el método Servqual ayuda con datos de interés para la empresa, se puede detallar: opiniones, comentarios y sugerencias, las cuales te facilitan a revertir factores negativos de la empresa y a su vez es una herramienta con la cual puedes comparar tu servicio con la competencia.

De acuerdo a la pregunta: ¿Sabe usted que la mayoría de los vehículos tubulares que operan en la Huacachina, Ica-Perú son vehículos alterados en su fabricación?, el 31.25% de los encuestados que conforman en total 120 personas manifestaron estar “Totalmente de acuerdo”, el 21.09% que en total fueron 81 personas expresaron ¹ estar “En desacuerdo”, el 29.95% de los encuestados que conforman 115 personas preciso estar “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”, el 11,98% de los encuestados que son un total de 46 personas manifestaron estar “De acuerdo”, por último, el 5.73% de los encuestados que conforman un total de 22 personas manifestó estar “totalmente de acuerdo”. Para confrontar la información de los resultados de esta pregunta Cabrera, M. y Márquez, J. (2014) afirman que en Ecuador al igual que en Perú se construyen este tipo de vehículos de forma artesanal y en cambio en otros países se les construye en serie y se siguen algunas regulaciones.

Asimismo, en relación a la pregunta ¿Los vehículos tubulares que operan en la Huacachina, Ica – Perú, siempre cuentan con cinturones de seguridad en buen estado?,

el 0.78% de los encuestados que conformaron un total de 3 personas precisaron “Nunca, el 9.11% de los encuestados que fueron un total de 9,11% manifestaron “Casi Nunca”, el 30.47% de los encuestados que conformaron un total de 117 personas expresaron “A veces”, el 42.71 % de los encuestados que en total fueron 164 personas indicaron “Casi siempre” , por último, el 16.93% de los encuestados que fueron en total 65 personas. Para confrontar la información de los resultados, el diario El Peruano (2019) el reglamento de administración de transporte terrestre presentó algunas modificaciones en beneficio de la regulación de los vehículos tubulares. En relación los cinturones de seguridad de los vehículos tubulares, estos deben ser de 4 puntos para todos los ocupantes.

Por otro lado, de acuerdo a la pregunta, ¿Los vehículos tubulares que operan en la Huacachina, Ica- Perú sufren desperfectos mecánicos mientras prestan el servicio? El 18.79%¹ de los encuestados que estuvieron conformados por 71 personas precisaron “Nunca”, el 41.67% de los encuestados que en total fueron 160 personas manifestaron “Casi Nunca”, el 28.39%¹ de los encuestados que estuvieron conformados por 109 personas indicaron “A veces”, el 9.90% de los encuestados que en total fueron 38 personas manifestaron “Casi siempre”, finalmente, el 1.56% de los encuestados que en total fueron 6 personas precisaron “Siempre”. Para discutir los resultados, en el año 2018 durante un recorrido a bordo de estos vehículos tubulares, falleció un turista alemán y otros 5 turistas de diferentes nacionalidades. Durante la entrevista realizada por el diario El Comercio (2018) al señor, Alan Watkin, director regional de Turismo de Ica, manifestó: “La empresa los llevó a un campamento fuera

de la Reserva Regional Laguna Huacachina (ACRLH) y no pagaron entrada. Durante ²⁹ el primer viaje llevaron el equipaje de los turistas y luego regresaron para trasladar a los pasajeros, durante este último traslado fue cuando el vehículo sufrió una volcadura con consecuencias lamentables”.

Además, en lo que se refiere a la pregunta ¿Los asientos a bordo de los vehículos tubulares que operan en la Huacachina, Ica-Perú son cómodos y espaciosos?, el 2.86% de los encuestados que en total fueron 11 personas manifestaron “Nunca”, el 9.11% de los encuestados que conformaron un total de 35 personas precisaron “Casi Nunca”, el 30.73% de los encuestados que en total fueron 118 personas indicaron “A veces”, el 47.92% de los encuestados que conformaron un total de 184 personas precisaron “Casi siempre”, para finalizar, el 9.38% de los encuestados conformaron un total de 36 personas manifestaron “Siempre”. Para contrastar la información de los resultados, Álvarez, J (2017) afirman: ² La estructura sobre la cual estarán anclados todos los sistemas que conforman la totalidad del vehículo tubular, tiene que ser ergonómico y seguro, asimismo, capaz de soportar las cargas mecánicas, tener una elevada rigidez, contar con un peso mínimo, brindar una cómoda posición de conducción y finalmente, ofrecer la seguridad necesaria ante la posibilidad de un choque o volcadura”.

Acerca de la pregunta ¿Los vehículos tubulares que operan en la Huacachina, Ica-Perú son de atractivos diseños?, el 1.82% de los encuestados que en total fueron un total de 7 personas manifestaron “Nunca”, el 10.42% de los encuestados que conformaron un total de 40 personas precisaron “Casi Nunca”, el 31.51% de los

encuestados que en total fueron 121 personas indicaron “A veces”, el 45.05 % de los encuestados que conformaron un total de 173 personas precisaron “Casi siempre”, para terminar, el 11.20% de los encuestados conformaron un total de 43 personas manifestaron “Siempre”. Para discutir estos resultados Adanaque, A. y Flores, G (2019) afirmaron que ² las dimensiones no son de creación propia, teniendo en cuenta que el modelo del chasis diseñado es para dos personas específicamente de uso turístico, obteniendo siempre la seguridad, estabilidad y confort de los ocupantes en el vehículo.

Por otra parte, en cuanto a la pregunta, ¿Los conductores de los vehículos tubulares que operan en la Huacachina, Ica-Perú aceptan la sugerencia cuando solicitas que disminuyan la velocidad?, el 4.95% de los encuestados que en total fueron 19 personas precisaron “Nunca”, el 14.06% de los encuestados que conformaron un total de 54 personas indicaron “Casi Nunca”, el 32.55% de los encuestados que en total fueron 125 personas manifestaron “A veces”, el 37.24% de los encuestados que conformaron un total de 143 personas precisaron “Casi siempre”, para finalizar, el 11.20% de los encuestados conformaron un total de 43 personas manifestaron “Siempre”. Para confrontar la información de los resultados, según Chipana, L. (2020) quien elaboró una tesis denominada ³ Seguridad turística que percibe el turista en el servicio de los tubulares de Ica, 2020”, precisa que el principal resultado fue, que el personal encargado de ofrecer los servicios de tubulares no está realmente capacitado en el rubro, lo que provoca inseguridad y riesgos para el turista.

Seguidamente, con lo que respecta a la pregunta, ¿Los conductores de los vehículos tubulares que operan en la Huacachina, Ica-Perú, se abstienen de hacer maniobras temerarias cuando lo solicitas?, el 4.69% de los encuestados que en total fueron 18 personas precisaron “Nunca”, el 16.15% de los encuestados que conformaron un total de 62 personas indicaron “Casi Nunca”, el 31.51% de los encuestados que en total fueron 121 personas manifestaron “A veces”, el 35.16% de los encuestados que conformaron un total de 135 personas precisaron “Casi siempre”, para finalizar, el 12.50% de los encuestados conformaron un total de 48 personas manifestaron “Siempre”. La falta de calificación de los conductores se traduce en incremento de accidentes de tránsito, informalidad en algunos sectores y mayores infracciones de tránsito. Para discutir los últimos resultados J, Caballero. (2015) en su artículo publicado por la Universidad ESAN sugiere, ⁸ la creación de un centro de profesionalización privado, estatal o mixto como Tecsup o Senati, ayudaría mucho a reducir los problemas mencionados líneas arriba debido a que se despertaría interés en muchos jóvenes de todo país por ser profesionales al conducir medios de transporte de carga y de pasajeros vía terrestre y así recibir un mejor salario como en países desarrollados.

En cuanto a la pregunta ¿Considera usted que la relación calidad – precio, es el adecuado a cambio del servicio recibido por los vehículos tubulares que operan en la Huacachina, Ica-Perú?, el 15.89% de los encuestados que en total fueron 61 personas indicaron estar ¹ En desacuerdo”, el 27.085% de los encuestados que estuvieron conformados por 104 personas manifestaron “Ni de acuerdo/ Ni en desacuerdo”, el 47.40% de los encuestados que fueron unas ¹ 182 personas precisaron estar “De

acuerdo”, finalmente, el 9.64% de los encuestados que fueron 37 personas afirmaron estar “Totalmente de acuerdo”. Para contrastar la información de los resultados Trujillo, A y Vera, J (2009) definen calidad de servicio como un concepto difícil de conceptualizar y medir ya que los servicios son heterogéneos, en cambio, los productos se producen en cantidad, las características de los lotes son iguales. Los servicios son intangibles, producidos y consumidos al mismo tiempo.

Igualmente, respecto a la pregunta ¿Considera usted que el servicio recibido de parte de los vehículos tubulares que operan en la Huacachina, Ica-Perú es de óptima calidad?, el 3.65% de los encuestados que fueron un total de 14 personas precisaron estar “Totalmente de Acuerdo” el 17.45% de los encuestados que en total fueron 67 personas indicaron estar ¹ “En desacuerdo”, el 31.77% de los encuestados que estuvieron conformados por 122 personas manifestaron “Ni de acuerdo/ Ni en desacuerdo”, el 42.97% de los encuestados que fueron unas ¹ 165 personas precisaron estar “De acuerdo”, finalmente, el 4.17% de los encuestados que fueron 16 personas afirmaron estar “Totalmente de acuerdo”. Para contrastar esta información, Prieto, A y Hernández, C. (2014) citado por Rivera, et al (2009) refieren que la calidad de un servicio tiene dos dimensiones: una instrumental, que describe los aspectos físicos del servicio; y otra relacionada con las características funcionales, que describe los aspectos intangibles del servicio.

Para finalizar, de acuerdo a la pregunta ¿Recomendaría usted a terceros el servicio que prestan los vehículos tubulares que operan en la Huacachina, Ica-Perú?,

el 2.34% de los encuestados que fueron un total de 9 personas precisaron estar “Totalmente de Acuerdo” el 4.43% de los encuestados que en total fueron 17 personas indicaron estar ¹ “En desacuerdo”, el 30.99% de los encuestados que estuvieron conformados por 119 personas manifestaron “Ni de acuerdo/ Ni en desacuerdo”, el 55.47% de los encuestados que fueron unas 213 ¹ personas precisaron estar “De acuerdo”, finalmente, el 6.77% de los encuestados que fueron 26 personas afirmaron estar “Totalmente de acuerdo”. Para discutir estos resultados, Ruiz, K. y Tello, B. (2020) en su trabajo de investigación titulado ⁴ “Seguridad turística y la calidad de servicios turísticos en el distrito de Sauce, provincia y región San Martín, año 2018”, determinaron que la seguridad turística del destino en el 2018 tuvo un alza debido al buen manejo de la información y del acceso a ella, ya que se recomendaba los destinos más apreciados del lugar haciendo que la percepción del turista cambie positivamente.

En lo que corresponde a ¿Los vehículos tubulares que operan en la Huacachina, Ica-Perú, son realmente seguros?, se identifica que el 5.63% ¹ de los encuestados, los cuales estaban conformados por 4 agencias, precisaron “Totalmente en desacuerdo”. Asimismo, el 2.82% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 2 agencias, precisaron “En desacuerdo”. Del mismo modo, el 81.69% ¹ de los encuestados, los cuales estaban conformados por 58 agencias, precisaron “Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo”. De igual manera, el 5.63% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 4 agencias, precisaron “De acuerdo”. Por último, el 4.23% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 3 agencias, precisaron “Totalmente de acuerdo”. Se puede identificar claramente que el

81.69% de los encuestados no están realmente seguros que los vehículos tubulares puedan brindar la seguridad que se requiere para dichas actividades turísticas. Por lo cual, podemos contrastar esta deficiencia en el sector con un artículo publicado por el diario La República (2021) titulada “Ica, Tubulares fueron sancionados por incumplir protocolos”, donde gran parte de los vehículos no cumplen las condiciones y regulaciones que se requieren para brindar el servicio, del mismo modo, la gran mayoría son informales, las cuales han ocasionado muchas veces accidentes fatales.

De igual manera, en lo que concierne a ¿Los vehículos tubulares que operan en la Huacachina, Ica-Perú solo pueden trasladar como máximo 8 pasajeros sin contar al conductor?, se consigna la siguiente información, el 100% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 71 agencias, precisaron “Totalmente de acuerdo”. Como se puede visualizar, los encuestados están afirmando que como máximo se puede trasladar 8 pasajeros en un vehículo tubular. Para contrastar con lo expuesto líneas arriba, según el diario El Peruano (2019) el reglamento de administración de transporte terrestre presentó algunas modificaciones para la regulación de los vehículos tubulares, en un fragmento del decreto supremo exactamente en el Artículo 23, apartado 23.1.2.2 establece que se debe cumplir como mínimo con las características técnicas para el uso de un vehículo tubular, en la cual refiere lo siguiente:

- ¹² Chasis original, motor y otros sistemas automotrices pertenecientes a su categoría vehicular.

- ¹² Contar con el número máximo de pasajeros previsto por el fabricante del chasis original, motor y otros sistemas automotrices.

Por lo tanto, el chasis original de un vehículo tubular mayormente es de uno, dos o máximo de 4 asientos debidamente distribuidos, los cuales son de uso exclusivo para deporte y ocio, por ello, los vehículos tubulares que operan en Huacachina son totalmente modificados en su fabricación, incumpliendo así con los reglamentos impuestos por el ente regulador.

Con respecto a ¿Los vehículos tubulares que operan en la Huacachina, Ica-Perú, son fabricados con chasis original?, se ¹ registra que el 5.63% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 4 agencias, precisaron “Totalmente en desacuerdo”. Asimismo, el 2.82% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 2 agencias, precisaron “En desacuerdo”. Por otra parte, el 1.41% ¹ de los encuestados, los cuales estaban conformados por 1 agencia, precisaron “Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo”. De igual modo, el 2.82% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 2 agencias, precisaron “De acuerdo”. Por último, el 87.32% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 62 agencias, precisaron “Totalmente de acuerdo”. Se identifica que el 87% de los encuestados indican estar de acuerdo que los vehículos tubulares son fabricados con chasis original. Al contrastar la información, nos damos cuenta que el vehículo tubular que opera en la Huacachina no posee un chasis original como así lo manifiestan los encuestados, ya que este se modifica debido al requerimiento de los propietarios. Según Cabrera, M. y Márquez, J. (2014) refieren que la construcción de un chasis tubular se viene aplicando hace más

de 20 años, en países desarrollados los vehículos son fabricados por series y siguen estrictamente regulaciones impuestas por su ente regulador. Por lo contrario, en otros países y específicamente en Perú, los mismos empresarios construyen de forma artesanal los vehículos tubulares incumpliendo con los lineamientos de fabricación, diseño y uso, así mismo, los reglamentos establecidos por el país. Dada las circunstancias, el Ministerio de Transporte y Comunicaciones emite una nueva regulación, donde establece que se debe cumplir como mínimo con las características técnicas de un vehículo tubular. En el artículo 23, apartado 23.1.2.2 se indica explícitamente que el vehículo tubular debe contar con ¹² Chasis original, motor y otros sistemas automotrices pertenecientes a su categoría vehicular, tal como se dio a conocer en el diario El Peruano (2019).

Igualmente, Al respecto ¿Reconoce usted un cinturón de seguridad de 4 puntos en un vehículo tubular que opera en la Huacachina, Ica-Perú?, se puede identificar que el 69.01% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 49 agencias, precisaron “Totalmente en desacuerdo”. De la misma manera, el 4.23% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 3 agencias, precisaron “En desacuerdo”. De igual manera, el 14.08% ¹ de los encuestados, los cuales estaban conformados por 10 agencias, precisaron “Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo”. Así mismo, el 7.04% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 5 agencias, precisaron “De acuerdo” y finalmente el 5.63% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 4 agencias, precisaron “Totalmente de acuerdo”. Analizando la información se puede ver que el 69.01% de los encuestados están totalmente en

desacuerdo, no logran reconocer un cinturón de 4 puntos. Para discutir los resultados, según Adanaque, A. y Flores, G. (2019) nos refieren que el chasis de uso turístico debe ser ergonómico ofreciendo la seguridad necesaria ante la posibilidad de un accidente, choque o volcadura. Es por ello que, el Ministerio de Transportes y Comunicaciones de Perú, presentó ciertas modificaciones para regular los vehículos tubulares. Con el decreto supremo se modifica el reglamento y algunos artículos que son de relevancia, específicamente en su artículo 23, apartado 23.1.2.2 donde se menciona claramente que, el vehículo tubular debe contar con cinturones de seguridad de 4 puntos para todos los ocupantes, tal como se dio a conocer en el diario El Peruano (2019).

De acuerdo a ¿Reconoce usted los asientos con cabezales de seguridad en un vehículo tubular que opera en la Huacachina, Ica-Perú?, se verifica que el 11.27%¹ de los encuestados, los cuales estaban conformados por 8 agencias, precisaron “Totalmente en desacuerdo”. De igual forma, el 66.20% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 47 agencias, precisaron “En desacuerdo”. También, el 9.86%¹ de los encuestados, los cuales estaban conformados por 7 agencias, precisaron “Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo”. Asimismo, el 5.63% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 4 agencias, precisaron “De acuerdo”. Por último, el 7.04% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 5 agencias, precisaron “Totalmente de acuerdo”. Se evidencia que el 66.20% de los encuestados están en desacuerdo, no logran reconocer asientos con cabezales en un vehículo tubular. Para discutir estos resultados, según Adanaque, A. y Flores, G. (2019) nos refieren que el

vehículo tubular debe velar por la vida de los pasajeros en caso de un accidente. La estructura de este debe ser ergonómica y segura. Por lo que, precisan ciertos factores de importancia, por ejemplo:

- Los asientos deberían ser semibaquets, ya que permiten ser ubicados en cualquier tipo de vehículo.
- Los semibaquets son de gran confort al conducir.
- Se puede regular la altura, la distancia al volante y el respaldar de los asientos.
- Los asientos son ligeros.
- La ventaja del asiento es la protección que brinda al pasajero en caso de un accidente.

Por esta razón, El Ministerio de Transporte y Comunicaciones de Perú, modifica el reglamento y algunos artículos del Reglamento de Administración de Transporte Terrestre, con un decreto supremo dirigido específicamente a los vehículos tubulares. En su artículo 23, apartado 23.1.2.2 se indica que los asientos deben contar con cabezales de seguridad tal como se dio a conocer en el diario El Peruano (2019) con ello se salvaguardaría la integridad de los visitantes en caso sufran un accidente en el recinto.

En lo que corresponde a ¿Es cierto que un vehículo tubular que opera en la Huacachina, Ica-Perú, como mínimo debe estar en capacidad de ascender una pendiente de 30 grados?, se consigna lo siguiente, el 4.23% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 3 agencias, precisaron “Totalmente en desacuerdo”. Además, el 21.13% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 15

agencias, precisaron “En desacuerdo”. Por otra parte, el 61.97%¹ de los encuestados, los cuales estaban conformados por 44 agencias, precisaron “Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo” y el 12.68% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 9 agencias, precisaron “De acuerdo”. Como se puede verificar, los encuestados no tienen conocimientos sobre si un vehículo tubular debe tener la capacidad de ascender una pendiente de 30 grados. Para realizar un contraste con el resultado, citamos a Adanaque, A. y Flores, G. (2019) donde afirman:² La estructura sobre la cual estarán anclados todos los sistemas que conforman la totalidad del vehículo, tiene que ser ergonómico y seguro. Tiene que ser capaz de soportar las cargas mecánicas, tener una elevada rigidez, contar con un peso mínimo, brindar una cómoda posición de conducción y finalmente, ofrecer la seguridad necesaria ante la posibilidad de un choque o volcadura. Por ello, la importancia en la fabricación del vehículo tubular es fundamental, ya que como mínimo se debe de cumplir con las características técnicas. Según el nuevo decreto supremo publicado en el diario el peruano (2019), una de ellas sería permitir el ascenso en pendientes de 30 grados (A), esto se relaciona con las nuevas modificaciones que ha realizado el Ministerio de Transporte y Comunicaciones de Perú para salvaguardar la integridad del usuario y a su vez regular el servicio de vehículos tubulares en la Huacachina.

Con respecto a ¿Puede usted reconocer el ángulo de entrada de un vehículo tubular que opera en la Huacachina, Ica-Perú?, se identifica que el 9.86%¹ de los encuestados, los cuales estaban conformados por 7 agencias, precisaron “Totalmente en desacuerdo”. Asimismo, el 67.61% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 47 agencias, precisaron “En desacuerdo”. De igual manera, El

12.68% los encuestados, los cuales estaban conformados por 9 agencias, precisaron “Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo”. Por otra parte, El 5.63% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 4 agencias, precisaron “De acuerdo” y El 4.23% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 3 agencias, precisaron “Totalmente de acuerdo”. Como se puede observar en los resultados los encuestados no pueden reconocer un ángulo de entrada de un vehículo tubular. Esto se debe a que es un factor técnico de un vehículo destinado a servicios de transporte terrestre, específicamente a los vehículos tubulares que recorren la Huacachina. Para contrastar estos resultados, en el diario El Peruano (2019) se publicó un decreto supremo por parte del Ministerio de Transporte y Comunicaciones de Perú, donde indican que dichos vehículos deben cumplir como mínimo con las características técnicas. Según el artículo 23, apartado 23.1.2.2, el vehículo debe tener un ángulo de entrada de al menos 25 grados (B), esto corresponde a las nuevas medidas que está adoptando la institución para regularizar el servicio de vehículos tubulares. Esto se vincula con la seguridad vehicular, al respecto Cano, D. (2021) nos refiere que, el factor principal siempre debe ser la seguridad, independientemente del rubro o sector al que pertenezca la actividad. Con este factor se pueden prevenir eventos futuros, se minimizan siniestros mortales, dando así la debida protección a todos los involucrados.

En lo que respecta a ¿Reconoce usted el ángulo de salida de un vehículo tubular que opera en la Huacachina, Ica-Perú?, se verifica que el 66.20% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 47 agencias, precisaron “Totalmente

en desacuerdo”. De igual manera, el 15.49%¹ de los encuestados, los cuales estaban conformados por 11 agencias, precisaron “En desacuerdo”. Asimismo, el 8.45% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 6 agencias, precisaron “Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo”. Por otra parte, el 5.63% por ciento de los encuestados, los cuales estaban conformados por 4 agencias, precisaron “De acuerdo”. Finalmente, el 4.23% por ciento de los encuestados, los cuales estaban conformados por 3 agencias, precisaron “Totalmente de acuerdo”. Como se identifica en los resultados, el 66.20% de los encuestados no reconocen un ángulo de salida de un vehículo tubular. Debido a que son características técnicas de un transporte terrestre que brinda servicios de este tipo. Para discutir este resultado, según el diario El Peruano (2019) este requisito se encuentra establecido en el Reglamento impuesto por el Ministerio de Transporte y Comunicaciones de Perú. En el cual detalla que, todo vehículo tubular debe tener un ángulo de salida de al menos 20 grados (C). Por consiguiente, la seguridad vial es un proceso integral donde se vincula el Estado y la población. El cumplir con las normativas y reglamentos facilita una aplicación correcta de una gestión vial, asimismo, incentiva la formalidad y genera un sistema rápido y competente para una pronta atención a emergencias y rescate (Ministerio de Educación del Perú y el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, 2008).

Seguidamente, con respecto a ¿Reconoce usted el ángulo ventral de un vehículo tubular que opera en la Huacachina, Ica-Perú?, se visualiza que el 53.52% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 38 agencias, precisaron¹ “Totalmente en desacuerdo”. Asimismo, el 30.99% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 22 agencias, precisaron “En desacuerdo” y el 15.49% de los

encuestados, los cuales estaban conformados por 11 agencias, precisaron “Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo”. Se evidencia que el 53.52% de los encuestados no cuentan con el conocimiento en reconocer un ángulo ventral de un vehículo tubular. Para discutir estos resultados, según el diario El Peruano (2019) todo vehículo tubular debe cumplir con el Reglamento de Administración de Transporte Terrestre. Esto fue modificado en favor de regularizar el servicio de transporte que se brinda en Huacachina, el cual consiste que, todos los vehículos tubulares cumplan como mínimo con las características técnicas. En este caso sería: Tener un ángulo ventral de al menos 20 grados (180-D). Con este nuevo decreto supremo se pretende que las condiciones mínimas exigibles para el servicio de transporte turístico sean las adecuadas. Con ello, se brindaría un servicio de seguro y de calidad para los turistas.

En lo que concierne a ¿Puede usted reconocer un vehículo tubular original que opera en la Huacachina, Ica-Perú, por el distintivo de la placa de rodaje?, se identifica que el 38.03%¹ de los encuestados, los cuales estaban conformados por 27 agencias, precisaron “Totalmente en desacuerdo” y el 61.97% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 44 agencias, precisaron “En desacuerdo”. De los encuestados se puede identificar que, en su mayoría no reconocen un vehículo tubular por su placa. Contrastando dicho resultado, según el diario El Peruano (2019) todo vehículo que transite por el atractivo turístico debe cumplir con los requisitos establecidos por el Reglamento Nacional de Administración de Transporte y el Reglamento de Placa Única de Rodaje. Con el nuevo decreto, se pretende establecer medidas, las cuales puedan¹⁶ optimizar las condiciones de seguridad y calidad de los vehículos de transporte turístico. Con esta nueva modificación, se podrá controlar y

fiscalizar a los vehículos que presten dichos servicios de transporte, se ha designado una placa de rodaje que la diferencia del resto. Dicha placa cuenta con lo siguiente:

- Fondo color blanco.
- Franja superior color morado.
- Letras de color negro.

Con estas modificaciones técnicas se permitirá fortalecer la seguridad vial a nivel nacional en beneficio de los usuarios tanto nacionales e internacionales, asimismo, identificar a vehículos de transporte turísticos formales y garantizar las condiciones de seguridad y calidad.

En lo que corresponde a ¿Los vehículos tubulares en la Huacachina, Ica-Perú mayoritariamente se fabrican de manera artesanal?, se registra que el 38.03% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 27 agencias, precisaron “Totalmente en desacuerdo”. De igual manera, el 47.89% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 34 agencias, precisaron “En desacuerdo” y el 14.08% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 10 agencias, precisaron “Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo”. En lo que refiere a los resultados, se puede evidenciar que los encuestados están en desacuerdo con un 47.89% en que los vehículos tubulares se fabrican de forma artesanal. Contrastando la información obtenida, según el diario (La república, 2021) en una entrevista con el Gerente de Recursos Naturales de Ica, el señor Víctor Injante expresa que en su mayoría los vehículos tubulares emplean el chasis de otros vehículos, siendo estos acondicionados para la prestación de servicio turístico en las dunas de Huacachina. Por otra parte, el diario El Correo (2021) nos refiere que, después de un operativo multisectorial que fue realizado en

coordinación con la fiscalía de Prevención del Delito, guarda parques del Gobierno Regional de Ica y la gerencia municipal de Transportes en la zona de Huacachina. Se evidenció que, la mayoría de los vehículos intervenidos son modificados en su fabricación, donde los motores no coincidían con la tarjeta de propiedad vehicular.

De acuerdo a ¿Antes de ofrecer a sus clientes el servicio de un vehículo tubular que opera en la Huacachina, Ica-Perú, averigua usted: ¿Si el conductor posee el brevete indicado para brindar esta clase de servicio?, se visualiza que el 32.39%¹ de los encuestados, los cuales estaban conformados por 23 agencias, precisaron “Totalmente en desacuerdo”. Por otro lado, el 57.75% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 41 agencias, precisaron “En desacuerdo”. De igual manera, el 7.04%¹ de los encuestados, los cuales estaban conformados por 5 agencias, precisaron “Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo” y el 2.82% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 2 agencias, precisaron “De acuerdo”. Según la información recolectada, se identifica que 57.75% de los encuestados dicen estar en desacuerdo en averiguar si el conductor cuenta con el brevete adecuado para prestar el servicio de transporte turístico en el atractivo. Contrastando el resultado, según el diario El Peruano (2019) en el Reglamento de Administración de Transporte Terrestre se indica que, todo vehículo tubular que preste el servicio de transporte turístico terrestre debe contar con la licencia de conducir respectiva (categoría vehicular M1). Con ello, se pretende regularizar la informalidad que existe en el atractivo y a la vez se estaría priorizando la seguridad de los visitantes.

Con respecto a ¿Antes de ofrecer a sus clientes el servicio de un vehículo tubular que opera en la Huacachina, Ica-Perú, averigua usted, si ¿El conductor tiene

experiencia conduciendo esta clase de vehículos?, se registra que el 39.44% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 28 agencias, precisaron “Totalmente en desacuerdo” y el 60.56% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 43 agencias, precisaron “En desacuerdo”. Se evidencia que los encuestados están en desacuerdo con indagar si el conductor tiene experiencia en la conducción de vehículos tubulares con un porcentaje de respuesta de 60.56%. Para discutir este resultado referimos que, el Ministerio de Transportes y Comunicaciones de Perú, no está evaluando la situación de la manera esperada, por lo que, el desempeño de los conductores de carga terrestre y de pasajeros es deficiente. Según J, Caballero. (2015) indica que, la creación de un centro profesional ya sea privado, estatal o mixto como Tecsup o Senati ayudaría a reducir la falta de profesionalismo en el país. De igual manera, captaría el interés de jóvenes en ser profesionales dedicados al rubro de transportes de carga y de pasajeros vía terrestre.

Para finalizar, de acuerdo a ¿Antes de ofrecer a sus clientes el servicio de un vehículo tubular que opera en la Huacachina, Ica-Perú, averigua usted: ¿Si el conductor domina algunas técnicas de primeros auxilios?, se verifica que el 23.94% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 17 agencias, precisaron “Totalmente en desacuerdo”. De igual manera, el 38.03% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 27 agencias, precisaron “En desacuerdo”. Por otra parte, el 33.80% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 24 agencias, precisaron “Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo”. Asimismo, el 1.41% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 1 agencias, precisaron “De acuerdo”. Por último, el 2.82% de los encuestados, los cuales estaban conformados por 2

agencias, precisaron “Totalmente de acuerdo”. Se evidencia que el 38.03% de los encuestados indican estar en desacuerdo con averiguar si el conductor cuenta con nociones básicas de primeros auxilios. Para contrastar esta información Aguilera, P y Zambrano, K. (2017) nos afirman que, la capacitación del personal a la hora de brindar un servicio que este relaciona con turismo de aventura, debe contar con un plan de seguridad por parte de la empresa tiene que ser fundamental. Con ello, se priorizaría la integridad del turista desde que toma el servicio hasta que finaliza.

V.- CONCLUSIONES

- Se demostró ³ la relación entre la seguridad y satisfacción del turista en los vehículos de chasis tubular en la Huacachina, Ica – Perú, de la siguiente manera: Se utilizó el Coeficiente de correlación lineal “R” de Pearson, este coeficiente obtenido es de -0.17002673 , el cual demuestra que la relación entre las variables “Seguridad” y “Satisfacción” es “correlación negativa débil”, esto quiere decir que cuando la variable “Seguridad” aumenta, la variable “Satisfacción” tiende a disminuir.
- Se determinó el nivel de seguridad de los vehículos de chasis tubular haciendo uso de un instrumento de 14 preguntas aplicadas a 71 agencias de viajes y turismo que operan en la Huacachina, Ica – Perú, logrando como resultado un promedio de 2.23, lo cual precisa que las condiciones de seguridad son “malas”.
- Se identificó el nivel de satisfacción del turista que hace uso de los servicios a bordo de los vehículos de chasis tubular en la Huacachina, Ica – Perú, apoyándonos de un instrumento de 14 preguntas aplicadas a 384 turistas, obteniendo por resultado 3.24, lo cual precisa que los niveles de satisfacción son “regulares”.

VI.- RECOMENDACIONES

- a) Todos los vehículos de chasis tubular que prestan servicios turísticos en la Huacachina, deben contar con el Permiso de Circulación oficial que emite la Municipalidad Provincial de Ica.
- b) Todos los vehículos de chasis tubular que prestan servicios turísticos en la Huacachina, deben contar con SOAT.
- c) Implementar un certificado técnico de estructura para vehículos de chasis tubular expedido por el Ministerio Transportes y Comunicaciones, para poder certificar que dichos vehículos no han sufrido ningún tipo de golpe estructural.
- d) Todos los vehículos de chasis tubular que prestan servicios turísticos en la Huacachina, deben contar con el Certificado de Identificación Vehicular, emitido por la Dirección de Prevención e Investigación de Robo de Vehículos de la Policía Nacional (DIPROVE).
- e) Todos los vehículos de chasis tubular que prestan servicios turísticos en la Huacachina, deben corresponder a la Categoría M1 (no más de 8 asientos). Se ha encontrado vehículos hasta de 12 asientos.
- f) Las autoridades policiales deben hacer operativos para constatar la originalidad del vehículo (número de chasis, marca, numero de motor, número de asientos, tipo de tracción) y licencia de conducir.
- g) Implementar un Certificado de Entrenamiento del Conductor para vehículos de chasis tubular.
- h) Todos los vehículos de chasis tubular que prestan servicios turísticos en la Huacachina deben contar con una barra anti-volcaduras.
- i) Mayor fiscalización de parte de la Policía Nacional del Perú.
- j) Mayor control a las Tarjetas de Propiedad Vehicular.
- k) Incrementar el volumen de vehículos de la marca Polaris (EEUU.) o de la marca Cam Am (Canadá). Los cuales ya están presente operando en el Área de Conservación Regional Laguna Huacachina.
- l) El servicio debe ser brindado a través de una empresa turística

VII- REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Adanaque, A. y Flores, G. (2019). *Análisis estructural del chasis de un buggy biplaza todoterreno de uso turístico*. Tesis de pregrado. Universidad Tecnológica del Perú. <https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/3002>
- Aguilera, P y Zambrano, K. (2017). *Análisis de la práctica de Turismo de Aventura en el Cantón Bucay y su incidencia turística en la oferta local*. Tesis de Pregrado. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/78687>
- Álvarez, J. (2017). *Seguridad y percepción de riesgo en la formación de imagen turística: Brasil a través de los agentes autónomos formadores de imagen ante juegos olímpicos*. Tesis de Posgrado. Universidad de la Coruña, La Coruña, España. <https://ruc.udc.es/dspace/handle/2183/19526>
- Baptista y Reyes, J. (2014). *Los jóvenes y la Educación para la cultura de la Seguridad Vial*. Revista panamericana de pedagogía. Pedagogía. <https://doi.org/10.21555/rpp.v0i21.1732>
- Bernaola, M. (2017). *Nivel de satisfacción del turista nacional en el producto turístico de la ciudad de Piura, 2017*. Tesis de Pregrado. Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/25887>
- Caballero, J. (2015). *La profesionalización del conductor terrestre de carga y de pasajeros*. Conexión. Esan. <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/profesionalizacion-conductor-terrestre-carga-pasajeros>
- Cabrera, M. y Márquez, J. (2014). *Diseño y construcción de un chasis tubular para un vehículo de competición tipo supercrosscar*. Tesis de pregrado. Universidad de Cuenca, Ecuador. <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/7182>
- Caltur. (2017). *Plan Nacional de Calidad Turística del Perú – Caltur 2017-2025*. Turismo. <https://www.mincetur.gob.pe/plan-nacional-de-calidad-turistica/>
- Cano, D. (2021). *3 elementos de sistemas de seguridad vehicular que pueden contribuir en la prevención de muertes vitales en México*. WRI México. <https://wrimexico.org/content/3-elementos-de-sistemas-de-seguridad-vehicular-que-pueden-contribuir-en-la-prevenci%C3%B3n-de>
- Cardozo, L. (2021). *Calidad del servicio: qué es, su importancia y los 5 pilares fundamentales*. <https://www.zenvia.com/es/blog/calidad-del-servicio/>

- Castillo, J y Morales, A. (2020). *La seguridad turística y el nivel de satisfacción del extranjero, en el distrito de Huanchaco, 2020*. Tesis de pregrado. Universidad Cesar Vallejo.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/54142>
- Chipana, L. (2020). *Seguridad turística que percibe el turista en los servicios tubulares de Ica, 2020*. Tesis para obtener el Título de Licenciado en Administración en Turismo y Hotelería. Universidad Cesar Vallejo.
<http://repositorio.unamba.edu.pe/handle/UNAMBA/333>
- Dzul, K. (2017). *Seguridad: estudio de la percepción del visitante en el destino turístico Playa del Carmen, Quintana Roo*. Tesis de Pregrado. Universidad de la Quintana Roo, México.
<http://repobiblio.cuc.uqroo.mx/handle/20.500.12249/1666?locale-attribute=es>
- Fernández, M. (2019). *Antecedentes y efectos sobre la satisfacción de la autonomía del turista en la planificación del viaje*. Tesis de Posgrado. Universidad de Salamanca, España.
<https://gredos.usal.es/handle/10366/140400>
- Gaviola, G. (2019). *Seguridad turística y su relación con la satisfacción del turista que visita el destino turístico Quistococha de la ciudad de Iquitos –2018*. Tesis de pregrado. Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Iquitos, Perú.
<https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/20.500.12737/6387>
- Hernández, C., et al. (2017). *Dimensiones de la calidad de servicio presentes en los programas de postgrado*. Reflexiones teóricas. Revista Arbitrada Venezolana del Núcleo Luz- Costa del Lago. Vol 12 N°2, pp 127-141.
<https://biblat.unam.mx/hevila/Impactocientifico/2017/vol12/no2/8.pdf>
- Izaguirre, M. (2014). *Marketing de servicios turísticos y hoteleros*. Ecoe ediciones.
ocplayer.es/76898039-Segunda-edicion-gestion-y-marketing-de-servicios-turisticos-y-hoteleros-manuel-hernan-izaguirre-sotomayor.html
- Kotler, P. y Lane, K. (2012). *Dirección de Marketing*. Pearson Educación.
<http://www.leo.edu.pe/wp-content/uploads/2019/12/direccion-de-marketing-philip-kotler-1.pdf>
- Kotler, P., García, J., Flores, J., Bowen, J. y Makens, J. (2011). *Marketing turístico*. Pearson Educación.
<https://www.entornoturistico.com/wp-content/uploads/2017/04/Marketing-Tur%C3%ADstico-de-Philip-Kotler.pdf>
- Marrero, F. (2016). *Glosario de términos hoteleros, turísticos y relacionados:(1ra)*. Momo Marrero.
<https://www.hosteltur.com/files/web/templates/term/wikitur.pdf>

- Matsumoto, R. (2014). *Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto*. Perspectiva. núm. 34, pp. 181-209. <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>
- Méndez, L. y Peña, J. (2007) *Manual práctico de la escala de Likert*. <https://catalogosiidca.csuca.org/Record/UNACHI.2906>
- MINCETUR (2010). *Plan de protección al turista*
<https://www.gob.pe/institucion/mincetur/informes-publicaciones/2778235-plan-de-proteccion-al-turista-2022>
- MINCETUR (2013). *Perú: Turismo Interno* (Encuesta Nacional de Viajes de los residentes 2012-2013)
https://www.mincetur.gob.pe/wpcontent/uploads/documentos/turismo/publicaciones/Peru_Turismo_Interno.pdf
- MINCETUR. (2020). *Nivel de satisfacción del turista nacional y extranjero que visita Ica, 2020*.
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1021369/Ica-Nivel-Satisfaccion-Turista-2020.pdf>
- Ministerio de Educación y Ministerio de Transportes y Comunicaciones. (2008). *Guía de Educación Vial para profesores y tutores de primaria*. Educación.
<https://www.mtc.gob.pe/cnsv/documentos/Guia%20Ed.Vial%20Primaria.pdf>
- Mora, C. (2011). *La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor*. *Revista Brasileira de Marketing*, vol. 10, pp. 146-162 Universidade Nove de Julho São Paulo, Brasil.
<https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>.
- Morillo, M. (2010). *Turismo y producto turístico. Evolución, conceptos, componentes y clasificación*. *Visión Gerencial*, núm. 1, pp 135-158.
<https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545890011.pdf>
- MTC. (24 de julio de 2019). *MTC establece medidas para optimizar las condiciones de seguridad y calidad de vehículos de transporte turístico*. MTC Digital.
<https://www.gob.pe/institucion/mtc/noticias/46053-mtc-establece-medidas-para-optimizar-las-condiciones-de-seguridad-y-calidad-de-vehiculos-de-transporte-turistico>
- Oviedo, G (2004). *La definición del concepto de percepción en psicología con base en la Teoría Gestalt*. *Revista de estudios sociales*. no 18.
<http://www.scielo.org.co/pdf/res/n18/n18a10.pdf>

- Pajares, S. (2020). *Asociación entre el perfil y nivel de satisfacción del turista nacional que visita el monasterio de Santa Catalina de Siena, Arequipa – 2020*. Tesis de pregrado. Universidad de Santa María, Arequipa, Perú.
<http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/10194>
- Peralta, J. (2006). *Rol de las expectativas en juicio de satisfacción y calidad del servicio*. Revista de Filosofía y Psicología Volumen 1, N° 14, pp. 195-21.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2252855>
- Pérez, J. (2015). *Expectativas, satisfacción y rendimiento académico en alumnado universitario*. 10(1), 11-32.
<https://www.revistadepsicologiayeducacion.es/pdf/115.pdf>
- El peruano (2019). *Decreto Supremo N.º 026-2019-MTC*
<https://www.gob.pe/institucion/mtc/normas-legales/285962-026-2019-mtc>
- Prieto, A y Hernández, C. (2014). *Calidad de Servicio como Factor de Competitividad en los Postgrados de las Instituciones Universitarias Públicas*. 12(1), 77-99.
<Dialnet-CalidadDeServicioComoFactorDeCompetitividadEnLosPo-5028152.pdf>
- PROMPERÚ. *Perfil del turista extranjero que visita Ica- 2019*.
https://www.promperu.gob.pe/TurismoIN/Uploads/temp/Uploads_perfiles_extranjeros_43_tips_2671_PTE%202019%20-%20Visita%20Ica.pdf
- RAE (2001). *Accidente*.
<https://www.rae.es/drae2001/accidente>
- Diario El Correo (2021). *Vehículos tubulares son llevados al depósito municipal de Ica*.
<https://diariocorreo.pe/edicion/ica/ica-vehiculos-tubulares-son-llevados-al-deposito-municipal-noticia/>
- Diario El Comercio (2018). *Ica: Turista Alemán Muere de Carro Tubular en Huacachina*. El Comercio.
<https://elcomercio.pe/peru/ica/ica-turista-aleman-muere-accidente-carro-tubular-huacachina-noticia-545870-noticia/>
- Diario La República. (2021). *Ica: tubulares fueron sancionadas por incumplir protocolos*. La república.
<https://larepublica.pe/sociedad/2021/04/07/ica-tubulares-fueron-sancionados-por-incumplir-protocolos>.
- Román, B. (2020). *La seguridad Turística y su Incidencia en la oferta de Turismo de Aventura en el Cerro de Hayas*. Tesis de Posgrado. Universidad de Guayaquil, Ecuador.
<http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/50109>

- Ruiz, K, y Tello, B. (2020). *Seguridad turística y la calidad de servicios turísticos en el distrito de Sauce, provincia y región San Martín, año 2018*. Tesis de pregrado. Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto, Perú.
<https://repositorio.unsm.edu.pe/handle/11458/3885>
- SERNANP (2013). *Áreas de conservación regional*.
[https://biblioteca.spda.org.pe/biblioteca/mcatalogo/_data/20200209204218_5%20Doc%20Trabajo%20Areas%20de%20Conservacion%20Regional%20\(1\).pdf](https://biblioteca.spda.org.pe/biblioteca/mcatalogo/_data/20200209204218_5%20Doc%20Trabajo%20Areas%20de%20Conservacion%20Regional%20(1).pdf)
- Trujillo, A y Vera, J. (2009). *Comprensión de la calidad en el servicio como la integración de dos dimensiones: tangible e intangible*. Revista colombiana de Marketing. Vol. 8, num.13, pp.59-67.
<https://www.redalyc.org/pdf/109/10926793001.pdf>
- Vargas, L. (1994). *Sobre el concepto de percepción*. Alteridades. Vol 4, pp 47- 53.
<https://www.redalyc.org/pdf/747/74711353004.pdf>

ANEXOS

ANEXO I
MATRIZ DE CONSISTENCIA

Tabla 39.
Matriz de consistencia

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variable	Dimensión	Indicador	
<p>General</p> <p>¿Cuál es la relación existente entre la seguridad y satisfacción del turista en los vehículos de chasis tubular en la Huacachina, Ica – Perú?</p>	<p>General</p> <p>Demostrar la relación entre la seguridad y satisfacción del turista en los vehículos de chasis tubular en la Huacachina, Ica – Perú.</p>	<p>General</p> <p>La relación que existe entre la satisfacción del turista y la seguridad de los vehículos de chasis tubular en la Huacachina, Ica – Perú está vinculada a la baja calidad de las condiciones de seguridad y a la escasa fiscalización de parte de las autoridades competentes.</p>	<p>Variable independiente: Seguridad</p>	<p>Condiciones del Vehículo</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Seguridad informativa. 2. Número máximo de pasajeros. 3. Chasis original. 4. Cinturón de seguridad de 4 puntos. 5. Asientos con cabezales de seguridad. 6. Pendientes de 30 grados. 7. Angulo de entrada. 8. Angulo de salida. 9. Angulo ventral. 10. Placa de rodaje. 11. Diseño artesanal. 	
					<p>Experiencia del conductor</p>	<ol style="list-style-type: none"> 12. Conductor con brevet apropiado. 13. Experiencia conduciendo vehículos tubulares. 14. Conocimientos básicos de primeros auxilios.
<p>Específico</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es el nivel de seguridad de los vehículos de chasis tubular en la Huacachina, Ica Perú? • ¿Cuál es el nivel de satisfacción del turista en los vehículos de chasis tubular en la Huacachina, Ica – Perú? 	<p>Específico</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar el nivel de seguridad de los vehículos de chasis tubular en la Huacachina, Ica – Perú. • Identificar el nivel de satisfacción del turista en los vehículos de chasis tubular en la Huacachina, Ica – Perú. 	<p>Específico</p> <ul style="list-style-type: none"> • El nivel de seguridad en los vehículos de chasis tubular en la Huacachina, Ica – Perú está relacionado con las características técnicas de los vehículos . • El nivel de satisfacción del turista en los vehículos de chasis tubular en la Huacachina, Ica – Perú está determinada por el rendimiento percibido y la expectativa. 	<p>Variable dependiente: Satisfacción</p>	<p>Fiabilidad</p>	<ol style="list-style-type: none"> 15. Primera opción. 16. El conductor le transmite confianza. 17. Compra por recomendación de terceros. 18. Comentarios recibidos hacia los servicios. 	
					<p>Seguridad</p>	<ol style="list-style-type: none"> 19. Vehículos tubulares alterados en su fabricación. 20. Cinturones de seguridad en buen estado. 21. Desperfectos mecánicos durante el servicio.
					<p>Elementos tangibles</p>	<ol style="list-style-type: none"> 22. Asientos cómodos y espaciosos. 23. Vehículos tubulares con atractivos diseños.
					<p>Capacidad de respuesta</p>	<ol style="list-style-type: none"> 24. Conductores aceptan disminuir la velocidad del vehículo. 25. Conductores se abstienen de hacer maniobras temerarias.
					<p>Empatía</p>	<ol style="list-style-type: none"> 26. Relación calidad-precio. 27. El servicio de óptima calidad. 28. Recomendación a terceros.

ANEXO II CONSENTIMIENTO PARA ENTREVISTA

CONSENTIMIENTO PARA ENTREVISTA

Saludos Cordiales, nuestros nombres son: Barrueta Ramos, Claudia Salinova y Moquillaza Alva, Gabriela Isabel, nosotras estamos realizando nuestra tesis titulada: "SEGURIDAD Y SATISFACCIÓN DEL TURISTA EN LOS VEHÍCULOS DE CHASIS TUBULAR EN LA HUACACHINA, ICA-PERÚ" y quisiéramos saber si usted podría participar resolviendo algunas preguntas relacionadas al tema.

El propósito de la entrevista es proveer a las autoras de esta tesis una clara explicación sobre la realidad situacional en torno a los Vehículos de chasis tubular en la Huacachina, Ica. La entrevista será conducida por Barrueta Ramos, Claudia Salinova y Moquillaza Alva, Gabriela Isabel, de la Universidad Le Cordon Bleu.

Si usted accede a participar de esta investigación, se le solicitará responder algunas preguntas en una entrevista. Esto tomará aproximadamente 15 minutos de su tiempo. Lo que conversemos durante la sesión se grabará, de modo que las investigadoras puedan transcribir después las ideas que usted haya expresado, para plasmarlo en la tesis Seguridad y Satisfacción del Turista en los Vehículos de Chasis Tubular en la Huacachina, Ica-Perú. Su participación para este estudio es, estrictamente voluntaria. La información que se recoja, no se usará para ningún otro propósito, fuera de los límites de esta investigación.

Una vez transcritas las entrevistas, los archivos de las grabaciones se destruirán. Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación. Igualmente puede retirarse de la entrevista en cualquier momento sin que eso lo perjudique de alguna manera. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parece incómoda, tiene usted el derecho de hacérselo saber a los investigadores (as).

Comencemos con la entrevista. Siendo el día 13/03/23
Del 2023


- Nombre y apellido: Tirsca Málaga Fernández
- Cargo u ocupación: Gerente General Perú Your Trip
- Firma: 

Figura 35. Consentimiento para entrevista

CONSENTIMIENTO PARA ENTREVISTA

Saludos Cordiales, nuestros nombres son: Barrueta Ramos, Claudia Salinova y Moquillaza Alva, Gabriela Isabel, nosotras estamos realizando nuestra tesis titulada: "SEGURIDAD Y SATISFACCIÓN DEL TURISTA EN LOS VEHÍCULOS DE CHASIS TUBULAR EN LA HUACACHINA, ICA-PERÚ" y quisiéramos saber si usted podría participar resolviendo algunas preguntas relacionadas al tema.

El propósito de la entrevista es proveer a las autoras de esta tesis una clara explicación sobre la realidad situacional en torno a los Vehículos de chasis tubular en la Huacachina, Ica. La entrevista será conducida por Barrueta Ramos, Claudia Salinova y Moquillaza Alva, Gabriela Isabel, de la Universidad Le Cordon Bleu.

Si usted accede a participar de esta investigación, se le solicitará responder algunas preguntas en una entrevista. Esto tomará aproximadamente 15 minutos de su tiempo. Lo que conversemos durante la sesión se grabará, de modo que las investigadoras puedan transcribir después las ideas que usted haya expresado, para plasmarlo en la tesis Seguridad y Satisfacción del Turista en los Vehículos de Chasis Tubular en la Huacachina, Ica-Perú. Su participación para este estudio es, estrictamente voluntaria. La información que se recoja, no se usará para ningún otro propósito, fuera de los límites de esta investigación.

Una vez transcritas las entrevistas, los archivos de las grabaciones se destruirán. Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación. Igualmente puede retirarse de la entrevista en cualquier momento sin que eso lo perjudique de alguna manera. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parece incómoda, tiene usted el derecho de hacérselo saber a los investigadores (as).

Comencemos con la entrevista. Siendo el día 10/03/23
Del 2023

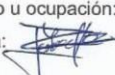
- Nombre y apellido: Manuel Flores Angulo
- Cargo u ocupación: Chofes de Tubular
- Firma: 

Figura 36. Consentimiento para entrevista

**ANEXO III
ANGULOS DEL VEHICULO**



*Figura 37. Ángulos de un vehículo arenero.
Fuente: www.essential-car-accessories.com*

**ANEXO IV
ACCIDENTES EN LOS ÁNGULOS DEL VEHICULO**



Figura 38. Accidente con el ángulo de ataque
Fuente: <https://www.parque4x4.com.ar/articulos/angulos/index.html>



Figura 39. Accidente con el ángulo de salida
Fuente: <https://www.parque4x4.com.ar/articulos/angulos/index.html>



Figura 40. Accidente con el ángulo ventral

Fuente: <https://www.essential-car-accessories.com/modificaciones4x4/los-ngulos-de-un-vehiculo-todoterreno-lo-que-debes-de-saber>

ANEXO V
TUBULARES ORIGINALES QUE PODEMOS ENCONTRAR EN LA HUACACHINA



Figura 41. Vehículo tubular Cam Am

Fuente: <https://www.mobax.com.mx/can-am-ssv-maverick-x3-oem.html>



Figura 42. Vehículo tubular Polaris

Fuente: <https://www.facebook.com/photo/>

**ANEXO VI
ENCUESTA APLICADA A TURISTAS**

Género: Masculino : _____ Femenino: _____

Región de procedencia: _____

Distrito de procedencia: _____

Estado civil: Soltero(a): _____ Casado(a): _____ Divorciado(a): _____
Viudo(a): _____

Edad

15 - 20	:	__
20 – 25	:	__
25 – 30	:	__
30 – 35	:	__
35 – 40	:	__
Más de 40	:	__

VARIABLE: SATISFACCIÓN

DIMENSIÓN: FIABILIDAD

1. ¿La empresa a la cual usted le compra el servicio de un vehículo tubular que opera en la Huacachina, Ica-Perú es siempre su primera opción?
 - (1) Nunca
 - (2) Casi nunca
 - (3) A veces
 - (4) Casi siempre
 - (5) Siempre

2. El conductor que maniobra el vehículo tubular que opera en la Huacachina, Ica-Perú, le transmite confianza.
 - (1) Nunca
 - (2) Casi nunca
 - (3) A veces
 - (4) Casi siempre
 - (5) Siempre

3. ¿Usted compra el servicio de un vehículo tubular que opera en la Huacachina, Ica-Perú por recomendaciones de terceros?
 - (1) Nunca
 - (2) Casi nunca
 - (3) A veces
 - (4) Casi siempre
 - (5) Siempre

4. ¿Los comentarios que usted ha recibido hacia los servicios que brindan los vehículos tubulares que operan en la Huacachina, Ica-Perú?, son:
- (1) Deficiente.
 - (2) Mal.
 - (3) Regular.
 - (4) Bien.
 - (5) Excelente.

DIMENSIÓN: SEGURIDAD

5. Sabe usted que la mayoría de vehículos tubulares que operan en la Huacachina, Ica-Perú, son vehículos alterados en su fabricación
- 3 (1) Totalmente en desacuerdo.
 - (2) En desacuerdo.
 - (3) Ni de acuerdo/Ni en desacuerdo.
 - (4) De acuerdo.
 - (5) Totalmente de acuerdo.
6. Los vehículos tubulares que operan en la Huacachina, Ica-Perú, siempre cuentan con cinturones de seguridad en buen estado.
- (1) Nunca
 - (2) Casi nunca
 - (3) A veces
 - (4) Casi siempre
 - (5) Siempre
7. Los vehículos tubulares que operan en la Huacachina, Ica-Perú, sufren desperfectos mecánicos mientras prestan el servicio.
- (1) Nunca
 - (2) Casi nunca
 - (3) A veces
 - (4) Casi siempre
 - (5) Siempre

DIMENSIÓN: ELEMENTO TANGIBILIDAD

8. Los asientos a bordo de los vehículos tubulares que operan en la Huacachina, Ica-Perú son cómodos y espaciosos.
- (1) Nunca.
 - (2) Casi nunca.
 - (3) A veces.
 - (4) Casi siempre.
 - (5) Siempre.

9. Los vehículos tubulares que operan en la Huacachina, Ica-Perú son de atractivos diseños.

- (1) Nunca.
- (2) Casi nunca.
- (3) A veces.
- (4) Casi siempre.
- (5) Siempre.

DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA

10. Los conductores de los vehículos tubulares que operan en la Huacachina, Ica-Perú aceptan la sugerencia cuando solicitas que disminuyan la velocidad.

- (1) Nunca.
- (2) Casi nunca.
- (3) A veces.
- (4) Casi siempre.
- (5) Siempre.

11. Los conductores de los vehículos tubulares que operan en la Huacachina, Ica-Perú, se abstienen de hacer maniobras temerarias cuando lo solicitas.

- (1) Nunca.
- (2) Casi nunca.
- (3) A veces.
- (4) Casi siempre.
- (5) Siempre.

DIMENSIÓN: EMPATIA

12. ¿Considera usted que la relación calidad – precio, es el adecuado a cambio del servicio recibido por los vehículos tubulares que operan en la Huacachina, Ica-Perú?

- 6 (1) Totalmente en desacuerdo.
- (2) En desacuerdo.
- (3) Ni de acuerdo/Ni en desacuerdo.
- (4) De acuerdo.
- (5) Totalmente de acuerdo.

13. ¿Considera usted que el servicio recibido de parte de los vehículos tubulares que operan en la Huacachina, Ica-Perú es de óptima calidad?

- 17 (1) Totalmente en desacuerdo.
- (2) En desacuerdo.
- (3) Ni de acuerdo/Ni en desacuerdo.
- (4) De acuerdo.
- (5) Totalmente de acuerdo.

14. ¿Recomendaría usted a terceros el servicio que prestan los vehículos tubulares que operan en la Huacachina, Ica-Perú?

- (1) Totalmente en desacuerdo.
- (2) En desacuerdo.
- (3) Ni de acuerdo/Ni en desacuerdo.
- (4) De acuerdo.
- (5) Totalmente de acuerdo.

ANEXO VII
ENCUESTA APLICADA A LAS AGENCIAS DE VIAJES

Solicitamos su colaboración respondiendo a este cuestionario de preguntas en el marco de una investigación sobre “SEGURIDAD Y SATISFACCIÓN DEL TURISTA EN LOS VEHÍCULOS DE CHASIS TUBULAR EN LA HUACACHINA, ICA-PERÚ”. El cuestionario es anónimo y los datos recopilados servirán para documentar este trabajo de investigación.

VARIABLE: SEGURIDAD

DIMENSIÓN: CONDICIONES DEL VEHÍCULO

1. ¿Los vehículos tubulares que operan en la Huacachina, Ica-Perú, son realmente seguros?
3
(1) Totalmente en desacuerdo.
(2) En desacuerdo.
(3) Ni de acuerdo/Ni en desacuerdo.
(4) De acuerdo.
(5) Totalmente de acuerdo.

2. ¿Los vehículos tubulares que operan en la Huacachina, Ica-Perú solo pueden trasladar como máximo 8 pasajeros sin contar al conductor?
3
(1) Totalmente en desacuerdo.
(2) En desacuerdo.
(3) Ni de acuerdo/Ni en desacuerdo.
(4) De acuerdo.
(5) Totalmente de acuerdo.

3. ¿Los vehículos tubulares que operan en la Huacachina, Ica-Perú, son fabricados con chasis original?
6
(1) Totalmente en desacuerdo.
(2) En desacuerdo.
(3) Ni de acuerdo/Ni en desacuerdo.
(4) De acuerdo.
(5) Totalmente de acuerdo.

4. ¿Reconoce usted un cinturón de seguridad de 4 puntos en un vehículo tubular que opera en la Huacachina, Ica-Perú?
5
(1) Totalmente en desacuerdo.
(2) En desacuerdo.
(3) Ni de acuerdo/Ni en desacuerdo.
(4) De acuerdo.
(5) Totalmente de acuerdo.

5. ¿Reconoce usted los asientos con cabezales de seguridad en un vehículo tubular que opera en la Huacachina, Ica-Perú?
- (1) Nunca.
 - (2) Casi nunca.
 - (3) A veces.
 - (4) Casi siempre.
 - (5) Siempre.
6. ¿Es cierto que un vehículo tubular que opera en la Huacachina, Ica-Perú, como mínimo debe estar en capacidad de ascender una pendiente de 30 grados?
- (1) Totalmente en desacuerdo.
 - (2) En desacuerdo.
 - (3) Ni de acuerdo/Ni en desacuerdo.
 - (4) De acuerdo.
 - (5) Totalmente de acuerdo.
7. ¿Puede usted reconocer el ángulo de entrada de un vehículo tubular que opera en la Huacachina, Ica-Perú?
- (1) Nunca.
 - (2) Casi nunca.
 - (3) A veces.
 - (4) Casi siempre.
 - (5) Siempre.
8. ¿Reconoce usted el ángulo de salida de un vehículo tubular que opera en la Huacachina, Ica-Perú?
- (1) Nunca.
 - (2) Casi nunca.
 - (3) A veces.
 - (4) Casi siempre.
 - (5) Siempre.
9. ¿Reconoce usted el ángulo ventral de un vehículo tubular que opera en la Huacachina, Ica-Perú?
- (1) Nunca.
 - (2) Casi nunca.
 - (3) A veces.
 - (4) Casi siempre.
 - (5) Siempre.
10. ¿Puede usted reconocer un vehículo tubular original que opera en la Huacachina, Ica-Perú, por el distintivo de la placa de rodaje?
- (1) Nunca.
 - (2) Casi nunca.
 - (3) A veces.

- (4) Casi siempre.
- (5) Siempre.

11. ¿Los vehículos tubulares en la Huacachina, Ica-Perú mayoritariamente se fabrican de manera artesanal?

- (1) Nunca.
- (2) Casi nunca.
- (3) A veces.
- (4) Casi siempre.
- (5) Siempre.

DIMENSIÓN: EXPERIENCIA DEL CONDUCTOR

12. Antes de ofrecer a sus clientes el servicio de un vehículo tubular que opera en la Huacachina, Ica-Perú, averigua usted: Si el conductor posee el brevete indicado para brindar esta clase de servicio.

- (1) Nunca
- (2) Casi nunca
- (3) A veces
- (4) Casi siempre
- (5) Siempre

13. Antes de ofrecer a sus clientes el servicio de un vehículo tubular que opera en la Huacachina, Ica-Perú, averigua usted: Si el conductor tiene experiencia conduciendo esta clase de vehículos.

- (1) Nunca
- (2) Casi nunca
- (3) A veces
- (4) Casi siempre
- (5) Siempre

14. Antes de ofrecer a sus clientes el servicio de un vehículo tubular que opera en la Huacachina, Ica-Perú, averigua usted: Si el conductor domina algunas técnicas de primeros auxilios.

- (1) Nunca
- (2) Casi nunca
- (3) A veces
- (4) Casi siempre
- (5) Siempre

● 14% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 14% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	repositorio.ulcb.edu.pe Internet	9%
2	repositorio.utp.edu.pe Internet	<1%
3	repositorio.ucv.edu.pe Internet	<1%
4	tesis.unsm.edu.pe Internet	<1%
5	repositorio.ucsg.edu.ec Internet	<1%
6	repositorio.usmp.edu.pe Internet	<1%
7	repositorio.utn.edu.ec Internet	<1%
8	esan.edu.pe Internet	<1%

9	pt.scribd.com Internet	<1%
10	repositorio.unitec.edu Internet	<1%
11	repositorio.ug.edu.ec Internet	<1%
12	munizlaw.com Internet	<1%
13	repositorio.unapiquitos.edu.pe Internet	<1%
14	studylib.es Internet	<1%
15	impactocientifico.files.wordpress.com Internet	<1%
16	gob.pe Internet	<1%
17	repositorio.uap.edu.pe Internet	<1%
18	coursehero.com Internet	<1%
19	revistalogistec.com Internet	<1%
20	ikua.iiap.gob.pe Internet	<1%

21	srepoma.wixsite.com Internet	<1%
22	es.slideshare.net Internet	<1%
23	d.documentop.com Internet	<1%
24	repositorio.ftpcl.edu.pe Internet	<1%
25	repositorio.uss.edu.pe Internet	<1%
26	1pdf.net Internet	<1%
27	hdl.handle.net Internet	<1%
28	repositorio.uladech.edu.pe Internet	<1%
29	elcomercio.pe Internet	<1%
30	repositorio.utelesup.edu.pe Internet	<1%
31	417.com.ar Internet	<1%
32	repositorio.upn.edu.pe Internet	<1%

33	tesis.usat.edu.pe Internet	<1%
34	jalayo.blogspot.com Internet	<1%
35	renati.sunedu.gob.pe Internet	<1%
36	slideshare.net Internet	<1%

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 12 palabras)

BLOQUES DE TEXTO EXCLUIDOS

PERÚTesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Ne...
repositorio.ulcb.edu.pe

ASESOR:Mg. PEDRO LUIS PIZARRO RAMOSLima, Perú
repositorio.ulcb.edu.pe

El mismo que presento (presentamos) ante la Universidad para optar el Título Prof...
repositorio.ulcb.edu.pe

ÍNDICE GENERALDedicatoria.IV Agradecimiento.V Resumen.VI Abstract
repositorio.ulcb.edu.pe

2.3 Definición de términos
repositorio.ulcb.edu.pe

ÍNDICE DE TABLASTabla 01:Tabla 02:Tabla 03:Tabla 04:Tabla 05:Tabla 06:Tabla 0...
1library.co

Frecuencia de distribución por distrito.Frecuencia de distribución por estado civil....
repositorio.ulcb.edu.pe

Tabla 18:Tabla 19:Tabla 20:Tabla 21:Tabla 22:Tabla 23:Tabla 24:Tabla 25:Tabla 2...
www.dspace.uce.edu.ec

Tabla 34:Tabla 35:Tabla 36:Tabla 37:Tabla 38:Tabla 39
repositorio.uss.edu.pe

Figura 01:Figura 02:Figura 03:Figura 04:Figura 05:Figura 06:Figura 07:Figura 08:Fi...

repositorio.unheval.edu.pe

Frecuencia de distribución por distrito.Frecuencia de distribución por estado civil....

repositorio.ulcb.edu.pe

Figura 15:Figura 16:Figura 17:Figura 18:Figura 19:Figura 20:Figura 21:Figura 22:Fi...

repositorio.unprg.edu.pe

Figura 30:Figura 31:Figura 32:Figura 33:Figura 34:Figura 35:Figura 36:Figura 37:Fi...

repositorio.utn.edu.ec

de la siguiente manera: ¿Cuál es la relación existente entre la

repositorio.pucesa.edu.ec

El objetivo de la investigación

repositorio.ucv.edu.pe

Decreto Supremo N° 026-2019-MTC que modifica el Reglamento Nacional de Adm...

www.gob.pe

diseño fenomenológico

repositorio.ucv.edu.pe

Antecedentes y efectos sobre la satisfacción de la autonomía del turista en la plani...

hdl.handle.net

su relación con la satisfacción

hdl.handle.net

una muestra de 40.013 observaciones (viajes) que representan 10.881 hogares sel...

hdl.handle.net

de la encuesta anual sobre el comportamiento de los turistas residentes españoles

hdl.handle.net

crisis económica tiene un efecto positivo

hdl.handle.net

la satisfacción del turista

hdl.handle.net

incidencia en la oferta de turismo de aventura en el cerro de

hdl.handle.net

Nivel de satisfacción del turista nacional en el producto turístico de la ciudad de Pi...

alicia.concytec.gob.pe

Asociación entre el perfil y nivel de satisfacción del turista nacional que visita el m...

alicia.concytec.gob.pe

el Monasterio de Santa Catalina de Siena

tesis.ucsm.edu.pe

que exista

tesis.ucsm.edu.pe

el diseño de la investigación fue noexperimental

repositorio.ucv.edu.pe

58,20%), y

tesis.ucsm.edu.pe

Rol de las instituciones del estado en la seguridad vial

docplayer.es

de las obligaciones tributarias

www.slideshare.net

los recursos necesarios para la

www.slideshare.net

Dónde:De: Distancia entre ejes o batalla (2.200m)n: Largo (2.800m)O: Ancho (1.20...
repositorio.utp.edu.pe

el primer instrumento reconocido para medir

www.redalyc.org

2009) refieren que la calidad de un servicio tiene dos dimensiones: un instrument...

ojs.urbe.edu