

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO**

**ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO**



**TESIS**

---

---

**LA SATISFACCION DEL TURISTA Y LA ACTIVIDAD DEL TURISMO DE  
AVENTURA CON CUATRIMOTOS EN LA LAGUNA DE HUAYPO, DISTRITO DE  
CHINCHERO, PROVINCIA DE URUBAMBA, CUSCO - 2022**

---

---

**PRESENTADA POR:**

**BACH. CARLOS AVILES LUNA**

**BACH. BLANCA INOCENCIA TINTA  
VEGA**

**PARA OPTAR AL TÍTULO  
PROFESIONAL DE LICENCIADO EN  
TURISMO.**

**ASESORA:**

**DRA. GLORIA PAULINA CARDOSO  
MOSCO**

**CUSCO-PERU 2024**

# INFORME DE ORIGINALIDAD

(Aprobado por Resolución Nro.CU-303-2020-UNSAAC)

El que suscribe, **Asesor** del trabajo de investigación/tesis titulada: La Satisfacción del Turista y La Actividad del Turismo de Aventura con Cuadrimotos en la Laguna de Huayos, Distrito de Chinchero, provincia de Urubamba, Cusco - 2022 presentado por: Carlos Aviles Luna con DNI Nro.: 47104746 presentado por: Blanca Inocencia Tizta Vega con DNI Nro.: 48084331 para optar el título profesional/grado académico de Licenciado en Turismo

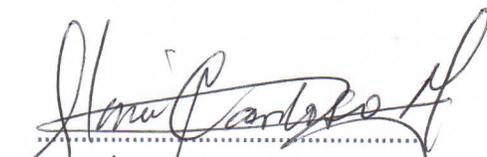
Informo que el trabajo de investigación ha sido sometido a revisión por 2 veces, mediante el Software Antiplagio, conforme al Art. 6° del **Reglamento para Uso de Sistema Antiplagio de la UNSAAC** y de la evaluación de originalidad se tiene un porcentaje de 8%.

Evaluación y acciones del reporte de coincidencia para trabajos de investigación conducentes a grado académico o título profesional, tesis

Porcentaje	Evaluación y Acciones	Marque con una (X)
Del 1 al 10%	No se considera plagio.	X
Del 11 al 30 %	Devolver al usuario para las correcciones.	
Mayor a 31%	El responsable de la revisión del documento emite un informe al inmediato jerárquico, quien a su vez eleva el informe a la autoridad académica para que tome las acciones correspondientes. Sin perjuicio de las sanciones administrativas que correspondan de acuerdo a Ley.	

Por tanto, en mi condición de asesor, firmo el presente informe en señal de conformidad y adjunto la primera página del reporte del Sistema Antiplagio.

Cusco, 24 de Julio de 2024

  
Firma  
Post firma Gloria Paulina CARDOSO Plas  
Nro. de DNI 23849586  
ORCID del Asesor 000-000-0002-7920-9063

Se adjunta:

1. Reporte generado por el Sistema Antiplagio.
2. Enlace del Reporte Generado por el Sistema Antiplagio: oid:27259:367720668

NOMBRE DEL TRABAJO

**SATISFACCION DEL TURISTA Y ACTU  
RISMO AVENTURA HUAYPO2023.docx**

AUTOR

**CARLOS AVILES**

RECUENTO DE PALABRAS

**29578 Words**

RECUENTO DE CARACTERES

**163974 Characters**

RECUENTO DE PÁGINAS

**158 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**3.5MB**

FECHA DE ENTREGA

**Jul 16, 2024 3:44 AM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Jul 16, 2024 3:49 AM GMT-5****● 8% de similitud general**

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

- 7% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 5% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

**● Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)
- Material citado

## **DEDICATORIAS**

Dedicado a mi Esposa e Hija por ser mi motor de vida, siendo ellas la motivación para seguir dando lo mejor de mi día a día.

### **Bach. Carlos Avilés Luna**

La actual tesis está dedicado a Dios, ya que agradecido hacia él eh conseguido terminar mi carrera profesional, a mis padres Emeterio Tinta Lazo y Tomasa Vega Quispe y a mis hermanos porque ellos siempre estuvieron a mi lado brindándome todo su sustento incondicional día a día en el devenir de cada año de mi trayecto universitario, a mis profesores de la escuela profesional de turismo por adiestrarme todo lo que conozco y por conducirme para ser una mejor persona y una mejor “profesional” y a mi Asesora la Dra. Gloria Cardoso Moscos les agradezco por darme la oportunidad de utilizar sus conocimientos y por toda su perseverancia en todo el mundo para guiarme a través del desarrollo del documento desde el principio.

### **Bach. Blanca Inocencia Tinta Vega**

## **AGRADECIMIENTOS**

Un eterno agradecimiento a mis padres y mis hermanos, en especial a mi madre por siempre haber estado ahí motivándome a seguir adelante.

**Bach. Carlos Avilés Luna**

Mi agradecimiento en especial para la “universidad” de san “Antonio” Abad del Cusco que me abrió la puerta a la formación profesional para mí y mis profesores por todo lo enseñado en el día a día de mi carrera universitaria y a mis papas y hermanos que me brindaron todo su respaldo y comprensión y me incentivaron a seguir adelante.

**Bach. Blanca Inocencia Tinta Vega**

## PRESENTACION

### **“SEÑOR” DECANO DE LA “FACULTAD” DE ADMINISTRACION Y TURISMO ASI COMO “HONORABLES” MIEMBROS DEL JURADO EXAMINADOR**

Por medio de la actual tesis y en la realización del “Reglamento” de grados y títulos de la escuela “profesional” de turismo de la Facultad de Administracion y Turismo, exponemos a vuestra consideracion la tesis de investigacion intitulado: **“la satisfaccion del turista y la actividad del “turismo de aventura” con cuatrimotos en la laguna de Huaypo, distrito de Chinchero, provincia de Urubamba, Cusco - 2022”**, con el propósito de optar el título Profesional de “Licenciado” en Turismo.

Es te trabajo de indagación enmarca el estudio del nivel de “satisfacción” de los turistas que tomaron el tour en cuatrimotos en la ruta la Laguna de Huaypo, así como las condiciones de los servicios adicionales en cuanto a la seguridad y la debida instrucción sobre manejo a los turistas nacionales y extranjeros. Dicho análisis y visita en el campo, se pudo rebabar toda la información necesaria mediante las encuestas realizadas a los turistas y a su vez los resultados que fueron procesados y según a ello se han determinado los productos correspondientes, y en base a ello se ha expresado la propuesta

La ruta inicia con el traslado de los turistas en transporte privado de Cusco hacia la zona de Cruz Pata para después iniciar el recorrido con cuatrimotos hacia la Laguna de Huaypo, el tour está encabezado por un guía de turismo, en algunos casos más un instructor de cuatrimotos, posteriormente retornar al punto de inicio.

El actual esfuerzo de indagación se enfocará en el análisis y descripción de todos los servicios prestados por las agencias operadoras de la actividad de turismo de “aventura” con cuatrimotos en la laguna de Huaypo para el distrito de Chinchero.

## INTRODUCCIÓN

La actividad turística sobre aventura es una de las modalidades más demandadas después del turismo tradicional en el Perú y también es una de las actividades con mayores ingresos económicos. Podemos decir que en el Perú existen hoy en día diversos escenarios para practicar diferentes tipos de aventura. Es así como realizar turismo de aventura es profundizar con los maravillosos paisajes que ofrece la naturaleza que nos brinda experiencias y sentimiento muy naturales estas actividades al aire libre son muy buenas para la salud, así como también la salud mental, además recibimos mucha energía al realizarlas por lo que es recomendable hacerlo.

El distrito de Chinchero tiene con un potencial y encanto natural que cada vez se está difundiendo más, como son sus lagunas de Piuray y Huaypo, que alberga unos preciosos paisajes naturales, es así que se han concentrado diversas formas de turismo recreativo y también de aventura para los visitantes que disfrutan de la adrenalina y los paisajes naturales, donde se puede realizar varias actividades adicionales como el mountain bike, paseo en bote, kayak y paseo en cuatrimotos, entre otras prestaciones turísticas.

Por dichos aspectos señalados es que exponemos el correspondiente “trabajo” de indagación titulado: LA SATISFACCION DEL TURISTA Y LA ACTIVIDAD DEL “TURISMO” DE AVENTURA CON CUATRIMOTOS EN LA LAGUNA DE HUAYPO, “DISTRITO DE CHINCHERO”, PROVINCIA DE “URUBAMBA”, CUSCO - 2022, el cual propone la implementación de un reglamento para la adecuada prestación del servicio y mejorar la calidad en el servicio al turista nacional y/o extranjero, en tal sentido dicha “tesis” se sintetiza de la consiguiente manera.

Primer “Capítulo”, contiene una evaluación de la situación actual del área de análisis incluyendo todos los temas relevantes (demográfico, sociales, cultural y económico), descripción del entorno natural y cultura, cultura de la sitio de análisis.

Segundo Capítulo, se establece el diseño metodológico de la indagación (tipo de indagación, grado de indagación) la población, la muestra de los elementos investigados y los resultados y análisis de las indagaciones efectuadas a los visitantes que recibieron el tour con cuatrimotos para medir el grado de satisfacción del servicio, es así como se apoyó la hipótesis planteada en dicha actividad de estudio.

Tercer Capítulo, se plantea la implementación de un reglamento que permitirá la mejora del servicio, la seguridad y de las rutas que conforman los circuitos de los cuatrimotos para la satisfacción del turista, así como el mejoramiento de la condición económica de los habitantes del distrito de Chinchero.

Por último, dicho trabajo de indagación incluye los aspectos concluyentes, recomendación, referencias bibliográfica y “anexos”.

## RESUMEN

El actual esfuerzo de investigación titulado Satisfacción Turística y Actividad de Turismo de Aventura con Cuatrimotos en la Laguna de Huaypo, Cusco, “Distrito” de Chinchero, Provincia de “Urubamba” – 2022 tiene como “objetivo general”: El de determinar como la actividad del turismo de aventura con cuatrimotos influye en la satisfacción del turista que visita la laguna de Huaypo del Distrito de Chinchero, año 2022. En este caso es un estudio de tipo descriptivo – correlacional y de enfoque Mixto. Además, el medio utilizado para recopilar información de campo fue el “cuestionario” semiestructurado de opción múltiple que consta 19 preguntas para turistas nacionales e internacionales y era de carácter cerrado. Luego, el tamaño de la población resultó ser (9180), por lo que la muestra es de 369. La información se categorizó de acuerdo con la especificidad de los datos para la posterior investigación de productos por parte del programa SPSS, para determinar resultados y para luego alcanzar la propuesta específica para este trabajo.

Finalmente se expusieron las “conclusiones” en la que se comprobó que: de acuerdo al análisis sobre la actividad del turismo de aventura con cuatrimotos en la laguna de Huaypo, se pudo determinar que existe un nivel alto de satisfacción al realizar el tour de las cuatrimotos en la Laguna de Huaypo del distrito de Chinchero, ya que el mismo circuito comprende hermosas vistas como paisajes naturales, Con respecto al nivel de satisfacción y con respecto al servicio de los tours en cuatrimotos, primero nos indica que existe un nivel alto de agrado como resultado de una buena satisfacción de los turistas que toman el tour en cuatrimotos, por lo que podemos deducir que todos los servicios prestados por las empresas encargadas del tour en cuatrimotos fueron del agrado de los turistas; con respecto a la seguridad y equipamiento en cuanto a la calidad del servicio es básico se pudo identificar que faltan muchos aspectos de la infraestructura turística, incluido el acceso seguro y directo a los destinos turísticos y finalmente las rutas y accesos que son favorables

para el crecimiento de la actividad turística sobre aventura y también se pudo identificar varios circuitos en la zona, donde se pueden apreciar todo tipo de paisajes alrededor de la laguna de Huaypo.

**Palabras clave:** Turismo de Aventura, Satisfacción del Turista, Actividad Turística.

## ABSTRACT

The current research effort titled "Tourist Satisfaction and Adventure Tourism Activities with ATVs in Huaypo Lagoon, Cusco, Chinchero District, Urubamba Province – 2022" has the general objective of determining how adventure tourism activities with ATVs influence the satisfaction of tourists visiting Huaypo Lagoon in the Chinchero District, in the year 2022. In this case, it is a descriptive-correlational study with a Mixed approach. Additionally, the means used to collect field data was a semi-structured 'multiple-choice' questionnaires containing 19 questions for national and international tourists, and it was closed-ended in nature. The population size turned out to be (9180), so the sample is 369. The information was categorized according to the specificity of the data for subsequent product analysis by the SPSS program to determine results and then propose the respective plan for the study.

Finally, the conclusion were presented, which demonstrated that, according to the study on adventure tourism activities with ATVs in Huaypo Lagoon, it was possible to determine that there is a high level of satisfaction when undertaking the ATV tour in the Huaypo Lagoon of the Chinchero district. This is because the circuit itself encompasses beautiful views such as natural landscapes. Regarding the satisfaction level and the ATV tour service, it was found that there is a high level of approval as a result of tourists' satisfaction with the ATV tour. Therefore, it can be inferred that all services provided by the companies responsible for the ATV tour were pleasing to the tourists.

Regarding safety and equipment, in terms of service quality, it was identified that there is a lack of various aspects of tourists' infrastructures needed firsthand, such as a safe and direct route to the tourist destination. Finally, the routes and access that are favorable for the growth of

adventure tourism activity were also identified. Various circuits in the area were identified where one can appreciate all kinds of landscapes around Huaypo Lagoon.

Keywords: Adventure Tourism, Tourist Satisfaction, Tourist Activity.

## INDICE

DEDICATORIAS .....	i
AGRADECIMIENTOS .....	ii
"PRESENTACION" .....	iii
INTRODUCCION .....	iv
"RESUMEN" .....	vi
ABSTRACT.....	viii
ASPECTOS GENERALES .....	1
2 Planteamiento del Problema .....	1
2.1 Descripción del Problema .....	1
2.2 Formulación del Problema .....	5
2.2.1 Problema General.....	5
2.2.2 Problemas Específicos .....	5
2.3 Objetivos de la Investigación .....	6
2.3.1 Objetivo General.....	6
2.3.2 Objetivos Específicos.....	6
2.4 Justificación de la Investigación .....	6
2.5 Limitación de la Investigación .....	7
2.6 Delimitaciones de la Investigación .....	7
3 MARCO TEÓRICO.....	9

3.1	Antecedentes del Estudio .....	9
3.1.1	Antecedente Internacionales .....	9
3.1.2	Antecedente Nacionales.....	11
3.1.3	Antecedente Locales .....	12
3.2	Bases Teóricas.....	14
3.2.1	Satisfacción del Turista.....	14
3.2.2	Concepto .....	14
3.2.3	Modelos de Satisfacción .....	15
3.3	Satisfacción del Cliente Frente a la Prestación del Servicio .....	16
3.3.1	Servicio .....	17
3.3.2	Característica de los Servicios .....	17
3.3.3	Expectativas del Cliente.....	18
3.3.4	Calidad del Servicio.....	18
3.3.5	Evaluación de la Calidad de Servicio .....	19
3.3.6	Consecuencia de la Satisfacción: Lealtad del Cliente .....	19
3.3.7	Las Dimensiones de la Calidad de Servicio.....	21
3.4	Actividad Turística.....	21
3.4.1	Definición de Turismo .....	22
3.4.2	Teorías del Turismo .....	22
3.5	Clasificación del Turismo .....	23

3.5.1	Turismo Convencional.....	23
3.5.2	Turismo Alternativo.....	23
3.6	Turismo de Aventura.....	23
3.6.1	Características del Turismo de Aventura.....	25
3.6.2	Clasificación del Turismo de Aventura .....	26
3.6.3	Importancia del Turismo de Aventura .....	27
3.6.4	Beneficios del Turismo de Aventura. ....	27
3.6.5	Riesgos del Turismo de Aventura.....	28
3.7	MARCO CONCEPTUAL.....	29
3.8	Marco Legal .....	30
3.9	Formulación de la Hipótesis.....	32
3.9.1	Hipótesis General.....	32
3.9.2	Hipótesis Específicas .....	32
3.10	Determinación de las Variables de Investigación .....	33
3.11	Identificación de Variables.....	33
3.11.1	Variable Independiente .....	33
3.11.2	Variable Dependiente.....	33
3.12	Operacionalización de las Variables .....	34
	CAPITULO I .....	35
4	Diagnostico Situacional del Distrito de Chinchero.....	35

4.1	Aspecto Físico .....	35
4.2	Ubicación y Localización.....	35
4.3	Extensión.....	36
4.4	Limites.....	36
4.5	Sistema Ambiental .....	36
4.5.1	Hidrografía.....	37
4.5.2	Diversidad biológica .....	37
4.5.3	Aptitud Ambiental .....	39
4.5.4	Calidad Ambiental .....	40
4.6	Sistema Relacional .....	41
4.6.1	Infraestructura de Conectividad.....	41
4.6.2	Infraestructura Aeroportuarias.....	41
4.6.3	Infraestructura de Servicios Básicos .....	42
4.7	Sistema Poblacional – Urbano .....	46
4.7.1	Dinámica Poblacional .....	46
4.7.2	Distribución Poblacional.....	47
4.8	Sistema equipa mental.....	48
4.8.1	Servicios de educación.....	48
4.8.2	Servicios de Salud.....	50
4.9	Sistema Económico .....	51

4.9.1	Actividad agropecuaria .....	51
4.9.2	Actividad manufacturera.....	52
4.9.3	Actividad Comercial y Servicios .....	53
4.10	Actividad Turística.....	54
4.10.1	Recursos Turísticos.....	54
4.11	Actividad Turística de Aventura con Cuatrimotos en la Laguna de Huaypo.....	57
CAPITULO II .....		63
5	Metodología de la Investigación y Resultados .....	63
5.1	Metodología de la Investigacion .....	63
5.2	Enfoque de la Investigacion .....	63
5.3	Tipo de Investigacion.....	63
5.4	Diseño de la “Investigación” .....	63
5.5	Nivel de la Investigación.....	63
5.6	Poblacion y Muestra.....	64
5.6.1	Población.....	64
5.6.2	Muestra .....	64
5.6.3	Técnicas e Instrumentos de Investigación .....	66
5.7	Procesamiento e Interpretación de Datos y Encuestas a los Turistas en el Tour de Cuatrimotos Alrededor de la Laguna de Huaypo .....	67
CAPITULO III.....		107

6	Sistema de propuestas .....	107
6.1	Propuesta de Implementación del Reglamento Especifico de Seguridad para la Prestación de la Actividad Turística con Cuatrimotos.....	107
	RECOMENDACIONES.....	121
	BIBLIOGRAFIA .....	123
	ANEXOS .....	128
	ANEXOS .....	128
	MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	135

## INDICE TABLAS

<b>Tabla 1</b> .....	<b>20</b>
<b>Tabla 2</b> .....	<b>34</b>
<b>Tabla 3</b> <i>Lagunas importantes del distrito</i> .....	<b>37</b>
<b>Tabla 4</b> <i>Flora de la zona</i> .....	<b>38</b>
<b>Tabla 5</b> <i>Fauna de la zona</i> .....	<b>39</b>
<b>Tabla 6</b> <i>Distribución de la población del distrito de “Chincheró” por género</i> .....	<b>48</b>
<b>Tabla 7</b> <i>Numero de Instituciones Educativas</i> .....	<b>49</b>
<b>Tabla 8</b> <i>Actividad agropecuaria</i> .....	<b>52</b>
<b>Tabla 9</b> <i>Propietarios y numero de cuatrimotos</i> .....	<b>61</b>
<b>Tabla 10</b> <i>Grado de instrucción del personal</i> .....	<b>61</b>
<b>Tabla 11</b> <i>Procedencia</i> .....	<b>67</b>
<b>Tabla 12</b> <i>Genero</i> .....	<b>68</b>
<b>Tabla 13</b> <i>Grado de instrucción</i> .....	<b>69</b>
<b>Tabla 14</b> <i>Ocupación</i> .....	<b>70</b>
<b>Tabla 15</b> <i>¿Como se enteró del tour de cuatrimotos?</i> .....	<b>71</b>
<b>Tabla 16</b> <i>¿Con quienes visito el tour en cuatrimotos?</i> .....	<b>72</b>
<b>Tabla 17</b> <i>¿Las zonas o base donde se encuentran los cuatrimotos son adecuadas para brindar esta actividad?</i> .....	<b>74</b>
<b>Tabla 18</b> <i>¿Cuándo manejo las unidades o cuatrimotos, se encontraban en óptimas condiciones de operatividad y mantenimiento?</i> .....	<b>75</b>
<b>Tabla 19</b> <i>¿El circuito que usted recorrió en cuatrimoto hacía la laguna de Huaypo, estaba bien señalizada?</i> .....	<b>76</b>

<b>Tabla 20</b> <i>¿Considera Ud., que el diseño del circuito con cuatrimotos hacia la laguna de Huaypo, es adecuado?.....</i>	<b>78</b>
<b>Tabla 21</b> <i>¿La empresa que contrato para la actividad de turismo de aventura con cuatrimotos le brindo los accesorios de seguridad como casco, rodilleras, guantes, entre otros? .....</i>	<b>79</b>
<b>Tabla 22</b> <i>¿En el sito previamente el personal de la empresa le brindo un previo entrenamiento para el manejo de los cuatrimotos? .....</i>	<b>80</b>
<b>Tabla 23</b> <i>¿Tiene conocimiento si el personal de la empresa está capacitado en primeros auxilios en caso de algún accidente? .....</i>	<b>82</b>
<b>Tabla 24</b> <i>¿Considera Ud., que el tiempo de duración de la actividad turística en cuatrimotos fue suficiente? .....</i>	<b>83</b>
<b>Tabla 25</b> <i>¿Accedería Ud. volver a realizar el tour si le propusieran mejorar el nivel de dificultad del circuito? .....</i>	<b>84</b>
<b>Tabla 26</b> <i>¿La lista de itinerarios que ofreció la empresa se cumplió a cabalidad de inicio a fin? .....</i>	<b>86</b>
<b>Tabla 27</b> <i>¿Hubo puntualidad al inicio del itinerario que ofreció la empresa del servicio del tour en cuatrimotos?.....</i>	<b>87</b>
<b>Tabla 28</b> <i>¿Cuál es el nivel de satisfacción con respecto a la eficiencia del instructor en cuanto a conducción de grupo en la ruta con cuatrimotos en la laguna de Huaypo?.....</i>	<b>88</b>
<b>Tabla 29</b> <i>¿El grado de instrucción del instructor del grupo le inspira confianza? .....</i>	<b>90</b>
<b>Tabla 30</b> <i>¿Considera Ud., que durante la actividad turística con cuatrimotos la atención que le brindo el instructor fue de manera personalizado?.....</i>	<b>91</b>
<b>Tabla 31</b> <i>¿Se le informo adecuadamente de todos los aspectos que comprende el tour con cuatrimotos? .....</i>	<b>92</b>

<b>Tabla 32</b> <i>¿El servicio que contrato incluía el servicio de traslado al sitio o base donde se encuentran los cuatrimotos? .....</i>	<b>93</b>
<b>Tabla 33</b> <i>¿El precio que se le cobro por el tour en cuatrimotos le pareció razonable? .....</i>	<b>94</b>
<b>Tabla 34</b> <i>¿Cuál es el nivel de satisfacción con respecto al servicio del tour con cuatrimotos en la Laguna de Huaypo? .....</i>	<b>96</b>
<b>Tabla 35</b> <i>¿Recomendaría este tour con cuatrimotos a sus amigos y familiares? .....</i>	<b>97</b>
<b>Tabla 36</b> <i>“Alpha de Cronbach” .....</i>	<b>98</b>
<b>Tabla 37</b> <i>“Coeficiente Alpha” de Cronbach de la variable Actividad turística de aventura en cuatrimotos y satisfacción del turista. ....</i>	<b>99</b>
<b>Tabla 38</b> <i>“Baremación” .....</i>	<b>99</b>
<b>Tabla 39</b> <i>Actividad Turística de aventura en Cuatrimotos .....</i>	<b>100</b>
<b>Tabla 40</b> <i>Satisfacción del Turista.....</i>	<b>101</b>
<b>Tabla 41</b> <i>Variable Actividad Turística de aventura en Cuatrimotos .....</i>	<b>102</b>
<b>Tabla 42</b> <i>Variable Satisfacción del Turista.....</i>	<b>103</b>
<b>Tabla 43</b> <i>Rangos de interpretación de rho de Spearman.....</i>	<b>103</b>
<b>Tabla 44</b> <i>Correlaciones entre las variables en estudio.....</i>	<b>104</b>

## INDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> <i>Calidad ambiental</i> .....	41
<b>Figura 2</b> <i>Viviendas con acceso al servicio de agua</i> .....	43
<b>Figura 3</b> <i>Viviendas con acceso al servicio de desagüe</i> .....	44
<b>Figura 4</b> <i>Viviendas con acceso al servicio de energía eléctrica por red pública</i> .....	45
<b>Figura 5</b> <i>Viviendas con acceso a servicio de telecomunicaciones e internet</i> .....	45
<b>Figura 6</b> <i>Evolución de la población del distrito de Chinchero 1981 – 2017</i> .....	46
<b>Figura 7</b> <i>“Distribución” de la población del distrito de Chinchero por género</i> .....	47
<b>Figura 8</b> <i>“Distribución” de la población del distrito de Chinchero</i> .....	47
<b>Figura 9</b> <i>Nivel de educación alcanzado</i> .....	49
<b>Figura 10</b> <i>Servicio de salud</i> .....	50
<b>Figura 11</b> <i>Distribución del valor bruto de la producción total distrital – 2017(Porcentajes %)</i> .....	51
<b>Figura 12</b> <i>Establecimientos por actividad económica</i> .....	53
<b>Figura 13</b> <i>Procedencia</i> .....	67
<b>Figura 14</b> .....	68
<b>Figura 15</b> <i>Grado de instrucción</i> .....	69
<b>Figura 16</b> <i>Ocupación</i> .....	70
<b>Figura 17</b> <i>¿Como se enteró del tour de cuatrimotos</i> .....	71
<b>Figura 18</b> <i>Con quienes visito el tour en cuatrimotos</i> .....	73
<b>Figura 19</b> <i>¿Las zonas o base donde se encuentran los cuatrimotos son adecuadas para brindar esta actividad?</i> .....	74

<b>Figura 20</b> <i>¿Cuándo manejo las unidades o cuatrimotos, se encontraban en óptimas condiciones de operatividad y mantenimiento? .....</i>	<b>75</b>
<b>Figura 21</b> <i>¿El circuito que usted recorrió en cuatrimoto hacía la laguna de Huaypo, estaba bien señalizada? .....</i>	<b>77</b>
<b>Figura 22</b> <i>¿Considera Ud., que el diseño del circuito con cuatrimotos hacia la laguna de Huaypo, es adecuado?.....</i>	<b>78</b>
<b>Figura 23</b> <i>¿La empresa que contrato para la actividad de turismo de aventura con cuatrimotos le brindo los accesorios de seguridad como casco, rodilleras, guantes, entre otros? .....</i>	<b>79</b>
<b>Figura 24</b> <i>¿En el sito previamente el personal de la empresa le brindo un previo entrenamiento para el manejo de los cuatrimotos? .....</i>	<b>81</b>
<b>Figura 25</b> <i>¿Tiene conocimiento si el personal de la empresa está capacitado en primeros auxilios en caso de algún accidente? .....</i>	<b>82</b>
<b>Figura 26</b> <i>¿Considera Ud., que el tiempo de duración de la actividad turística en cuatrimotos fue suficiente? .....</i>	<b>83</b>
<b>Figura 27</b> <i>¿Accedería Ud. volver a realizar el tour si le propusieran mejorar el nivel de dificultad del circuito? .....</i>	<b>85</b>
<b>Figura 28</b> <i>¿La lista de itinerarios que ofreció la empresa se cumplió a cabalidad de inicio a fin? .....</i>	<b>86</b>
<b>Figura 29</b> <i>¿Hubo puntualidad al inicio del itinerario que ofreció la empresa del servicio del tour en cuatrimotos?.....</i>	<b>87</b>
<b>Figura 30</b> <i>¿Cuál es el nivel de satisfacción con respecto a la eficiencia del instructor en cuanto a conducción de grupo en la ruta con cuatrimotos en la laguna de Huaypo? .....</i>	<b>89</b>
<b>Figura 31</b> <i>¿El grado de instrucción del instructor del grupo le inspira confianza? .....</i>	<b>90</b>

<b>Figura 32</b> <i>¿Considera Ud., que durante la actividad turística con cuatrimotos la atención que le brinda el instructor fue de manera personalizado? .....</i>	<b>91</b>
<b>Figura 33</b> <i>¿Se le informo adecuadamente de todos los aspectos que comprende el tour en cuatrimotos? .....</i>	<b>92</b>
<b>Figura 34</b> <i>¿El servicio que contrato incluía el servicio de traslado al sitio o base donde se encuentran los cuatrimotos? .....</i>	<b>94</b>
<b>Figura 35</b> <i>¿El precio que se le cobro por el tour en cuatrimotos le pareció razonable? .....</i>	<b>95</b>
<b>Figura 36</b> <i>¿Cuál es el nivel de satisfacción con respecto al servicio del tour en cuatrimotos en la laguna de Huaypo? .....</i>	<b>96</b>
<b>Figura 37</b> <i>¿Recomendaría este tour de cuatrimotos a sus amigos y familiares? .....</i>	<b>97</b>
<b>Figura 38</b> <i>Actividad Turística de aventura en Cuatrimotos .....</i>	<b>100</b>
<b>Figura 40</b> <i>Satisfacción del Turista .....</i>	<b>101</b>

## ASPECTOS GENERALES

### 1 Planteamiento del Problema

#### 1.1 Descripción del Problema

La dinámica “turística” como tal, es uno de los rubros que coadyuva al incremento y desarrollo de la actividad económica en diferentes naciones, estableciéndose como uno de los pilares económicos más vitales ya que representa concretamente las divisas para cada país en donde se desenvuelve el turismo como tal.

Es así que el crecimiento de la economía turística en diferentes países del mundo se sustenta en la dinámica de diversas actividades productivas y de servicios a través de empresas planificadas, organizadas y controladas. La aparición de un estímulo económico en los lugares o países donde se desarrollan actividades turísticas, a la vez que crea más puestos de trabajo para sus habitantes y mejora así sus ingresos económicos.

El comportamiento del flujo del turismo como tal en los últimos años muestran información relevante (OMT, 2021) hace referencia sobre la actividad turística en 2018 registró un crecimiento ascendente hasta la aparición de la pandemia del Covid19, provocando un declive en el sector turístico a comparación con el año 2019 donde registró un crecimiento del 3,8% a mediados de año, pero por otro lado disminuyó un 73% en 2020 y un 72% en 2021. Frente a estos datos, la recuperación post pandemia de los flujos turísticos en el país será en 2024.

El movimiento turístico es uno de los sectores económicos más relevantes del siglo XXI. Incluso suponiendo que Europa siga siendo un importante destino turístico en el futuro, el turismo se caracteriza actualmente por una fuerte expansión general y una mayor propensión de los turistas a que visiten nuevos destinos. Además, existe la diversificación de los productos turísticos y la intensificación de la competencia entre destinos. (PLANTUR. 2019/2020)

Hoy en día, los turistas, sean extranjeros o nacionales, cuentan con una gran variedad de nuevos destinos y opciones de visita, y actualizaciones que reciben a través de diferentes medios, como el internet , Facebook , tik tok, etc, por lo que su interés en viajar ha aumentado”, evalúa las diferentes opciones y elige las que se ajusten a sus necesidades, brindándole una mejor relación calidad-precio, aunque cabe señalar que el nivel de satisfacción no depende totalmente del paquete “turístico” sino de un conjunto de aspectos vinculados con los paquetes turísticos.

En relación a esto el turismo tradicional con el paso del tiempo se ha visto desplazado por nuevas opciones de turismo que han ido apareciendo , como el Turismo de Aventura, un segmento que ha crecido a nivel mundial y que hoy en día se ha transformado en un negocio cada vez más globalizado.

Según Antonio Del Rosal Director de Adventure Travel Trade Associations (ATTA ) resalta la importancia que tiene este segmento que representa ventas globales estimadas en \$263 mil millones anuales brindándole al turista una forma diferente y sostenible de estar en contacto con el medio ambiente, creando empleos, proyectos de infraestructura, desarrollando restaurantes, hoteles y crecimiento en general , etc. Obviamente, hay áreas del mundo que se encuentran entre los encantos turísticos más relevantes o de mayor crecimiento y otras similares que no. Significa que los países están prestando atención a este proceso y tienen oportunidades para los turistas.

El turismo de aventura es una alternativa para disfrutar de la naturaleza y el Perú cuenta con una diversidad de espacios naturales para un desarrollo responsable y sostenible.

Entonces podemos decir que el segmento de turismo de aventura al tener un rápido crecimiento pese a las turbulencias económicas cuenta con una mayor fuente de ingresos por viajero que cualquier otra categoría de turismo. Pero como reconocen las empresas profesionales, el rápido crecimiento es tanto una oportunidad como una amenaza. Según (HOSTELTUR, 2015)

ya que a nivel nacional hay mucha informalidad por parte de las agencias operadoras de turismo de aventura que ocasionan un déficit en las prestaciones que se ofrece a los visitantes, ya sea por la falta de control o reglamentación para las actividades por parte de las autoridades, falta de capacitación a los operadores turísticos, o la falta de información de los turistas al momento de contratar un servicio, al respecto según un estudio realizado en el 2018 en el Perú por el MINCETUR , indica que 10 personas han muerto y 11 quedaron heridas mientras hacían turismo de aventura en diferentes regiones del país, dando muestra que la normatividad vigente resulta insuficiente para frenar la informalidad .

En el Perú La (PROMPERU, 2022) dio a conocer el estudio del Perfil del Turista Extranjero 2022 y destacó información de los principales países de donde provienen turistas a nuestro país y para el año en mención al Perú llegaron 464,759 turistas desde Estados Unidos, 365621 desde Chile, 133,035 desde Colombia, 94665 desde España y 76,434 desde México, y entre los departamentos con mayor movilización de pasajeros en el periodo enero – septiembre sin excluir a Lima fueron Cusco, Arequipa, Piura, Loreto y San Martín y en la ciudad de Cusco se registraron 2.1 millones de movilizaciones de turistas .

Según (RPP, 2022) manifiesta que el Perú ha comenzado a competir con países como Ecuador, Colombia y Chile para atraer a personas amantes de los deportes de aventura, pero los conflictos sociales registrados aquí están obstaculizando a los turistas extranjeros. De igual forma, “Francisco Basili”, donde el presidente de la Asociación Peruana de Viajes de Aventuras, “Ecoturismo” y Turismo de Especialidades (Aptae), dijo que el turismo de aventura se está recuperando tras la pandemia. Sin embargo, el conflicto social "daña la imagen del Perú como destino turístico. Los viajeros de aventura quieren visitar Perú, pero cuando hay malestar social prefieren elegir destinos alternativos con mayores posibilidades de éxito".

Conforme a (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2018) indica que el Turismo de Aventura por medio de 76 nuevas empresas, está en al menos dieciséis departamentos del Perú, centrándose en Lima, Madre de Dios y Cusco

La actividad turística de aventura en Cusco se ha perfilado como una opción principal para los turistas nacionales e internacionales que en la ciudad de cusco se concentra principalmente en las actividades de Caminos del Inca, Salkantay, Laguna Humantay y más recientemente y por su peculiaridad la Montaña de los 7 Colores, que es uno de los atractivos más visitados después de Machu Picchu, también se destaca por otras modalidades de turismo de aventura que se realizan en varios destinos. Además, se puede mencionar que algunos atractivos ya se encuentran saturados y creciendo de manera experimental y caótica, provocando en algunos casos un mal servicio e insatisfacción de los turistas que los visitan.

En la actualidad Cusco como destino turístico no solo es hablar de su valor histórico, turístico y cultural. Sus fortalezas incas, casonas coloniales junto con sus asombrosos paisajes que hacen de este encantador lugar un destino muy conocido tanto para viajeros locales como internacionales. Sin embargo, la Ciudad Imperial esconde en su valle un mundo de alternativas para el disfrute de experiencias únicas y repletas de aventura. Así tenemos según (WAMAN ADVENTURE, 2020) describe el famoso “Bunge Jumping”, donde se trata de dar un salto a un abismo de 125 metros de altura asegurado por una cuerda y todo el equipo de protección necesario en el distrito de Poroy, después “Cuatrimotos en el Valle Sagrado”, perfectos para apreciar las hermosas vistas en las localidades de Maras, Moray y Laguna de Huaypo. También podemos mencionar el “Zipline”, consiste en deslizarse de un extremo al otro de la montaña mediante un cable fijado a una polea y a un arnés, localizados en Racchi (mirador del Vall sagrado) y los farallones de Ccorca.

La actividad turística con Cuatrimotos hacia el muelle de San José en el Distrito de Chinchero últimamente se ha popularizado y es una opción diferente que ofrecen las agencias de viajes para gozar de una distracción al “aire libre”, observar la “naturaleza”, recorrer los caminos de herradura, esta actividad se identifica como una modalidad de turismo de aventura que ha crecido de manera exponencial pero hasta la fecha no ha sido aprobada ni reconocida como tal por el Gerencia de Comercio Exterior y Turismo y por lo tanto no cuenta con una reglamentación para la prestación de esta actividad que garantice la seguridad de los turistas.

Dado que existe el potencial turístico a nivel culturales y naturales en la localidad de Chinchero, se presume que la mayoría de turistas que visitan dicha localidad, sienten un cierto nivel de insatisfacción de dichas actividades turísticas, especialmente con los involucrados al turismo de aventura, es así nuestro interés de profundizar sobre el nivel de satisfacción en la actividad turística con cuatrimotos, brindado en la ruta de la laguna de Huaypo, el cual comprende un recorrido de hasta 2 horas y media.

## **1.2 Formulación del Problema**

### ***1.2.1 Problema General***

¿Cómo la actividad turística de aventura con cuatrimotos influye en el nivel de satisfacción del turista que visita la laguna de Huaypo del Distrito de Chinchero, año 2022?

### ***1.2.2 Problemas Específicos***

- a) ¿Cuales son las características de la “actividad” turística de “aventura” con cuatrimotos que se brinda en la Laguna de Huaypo del Distrito de Chinchero?
- b) ¿Cual es el nivel de satisfacción del “turista” con respecto a la experiencia en la actividad turística de aventura con cuatrimotos en la Laguna de Huaypo Distrito de Chinchero?

- c) ¿Qué estrategias son necesarias para implementar en la actividad turística de aventura con cuatrimotos para mejorar el nivel de satisfacción del turista que aprecia la Laguna de Huaypo del Distrito de Chinchero?

### **1.3 Objetivos de la Investigación**

#### **1.3.1 Objetivo “General”**

Determinar como la actividad turística de aventura con cuatrimotos influye en la satisfacción del turista que visita la laguna de Huaypo del Distrito de Chinchero, año 2022.

#### **1.3.2 Objetivos “Específicos”**

- a) “Describir” las características de la “actividad turística” de aventura con cuatrimotos que se brinda en la Laguna de Huaypo del Distrito de Chinchero 2022.
- b) Determinar nivel de satisfacción del “turista” con respecto a la experiencia adquirida en el movimiento turístico de aventura con cuatrimotos en la Laguna de Huaypo Distrito de Chinchero.
- c) Proponer la implementación de estrategias necesarias en la actividad turística de aventura con cuatrimotos para mejorar la satisfacción del turista que visita la laguna de Huaypo distrito de Chinchero.

### **1.4 Justificación de la Investigación**

#### **A. Justificación Social**

En el presente esfuerzo de indagación se evaluará y se propondrá mejoras en el crecimiento de la actividad turística con cuatrimotos para el incremento de la calidad en los servicios que se brindan en la mecánica de la actividad turística de “aventura” en la laguna de “Huaypo”, localidad de Chinchero. Mediante la implementación de un reglamento para el adecuado funcionamiento de

las empresas prestadoras de este servicio que asegure la integridad de los visitantes y de esta manera incrementar los ingresos económicos en la zona de estudio.

### **B. Justificación Práctica**

En un aspecto práctico, este estudio identificará el grado de satisfacción para los turistas que realizan la actividad de “turismo de aventura” con cuatrimotos, en la laguna de Huaypo de la localidad de “Chincheró”.

### **C. Justificación Teórica**

Desde el enfoque teórico este trabajo brindará aportes teóricos para futuras investigaciones y servirá de base para futuros emprendedores en la actividad del turismo de aventura con cuatrimotos ya sea en este espacio geográfico u otro similar.

## **1.5 Limitación de la Investigación**

Los obstáculos que impidieron el desarrollo del proyecto de investigación fueron los siguientes:

- Pocos estudios realizados sobre la laguna de Huaypo, distrito de Chincheró.
- Restringido acceso a la información general del distrito.
- Limitada información turística existente.
- Vacío legal, para la actividad del turismo de aventura con cuatrimotos.
- Logística, paros y constantes huelgas que no permitieron el normal desarrollo con una normalidad del proyecto de indagación.

## **1.6 Delimitaciones de la Investigación**

- **Delimitaciones temporales**

El presente trabajo de investigación se elaboró en el año 2022, en el escenario de la postpandemia, así como la reanimación de la economía y el turismo respectivamente.

- **Delimitación espacial**

La actual indagación se realizó en la laguna de Huaypo ubicado en la localidad de Chinchero, de la Provincia de Urubamba.

## 2 MARCO TEÓRICO

### 2.1 Antecedentes del Estudio

#### 2.1.1 *Antecedentes Internacionales*

(Manzano, 2022) En su tesis La “Calidad de servicios” en actividades deportivas de “aventura” en el Canton baños de “Agua Santa” el cual presta servicios de senderismo, ciclismo, parapente, rafting. El objetivo de esta indagación es identificar la “Calidad” de la prestación de las agencias de “viajes” de deportes de “aventura” en Guangzhou. Para su desarrollo se propuso un método de diseño de incisiones no experimental con un enfoque integrado y un análisis descriptivo integral, utilizando como herramienta una encuesta similar al instrumento SERVQUAL. Al analizar los resultados de la investigación, las medidas con mayor escala de respuesta corresponden al aspecto de los elementos tangibles (potencia de los equipos, estructuras y naturaleza de los empleados) y a la dimensión de la capacidad de respuesta (prestación eficiente del servicio, disponibilidad). asistencia) obtuvo peores resultados que otras medidas. Además, dado que hay un vínculo muy importante entre la cualidad de la prestación y los deportes de aventura, la gestión de la calidad del servicio es importante en las actividades deportivas.

(Vaca, 2016) en su tesis Diagnostico de la cualidad del “servicio” del turismo de aventuras en el “Canton” baños para la propuesta de un plan de acondicionamiento. Tuvo como objetivo el estudio de la calidad de las prestaciones turísticas relacionados en los deportes más importantes de la provincia de Baños de Auga Santa para desarrollar planes de mejora, este caso el estudio es esencialmente Descriptivo utilizando como instrumento una encuesta correspondiente al modelo SERVQUAL, los productos finales de la indagación realizada resultaron que el nivel de “calidad de Baños” es bueno, pero el 56 % de los entrevistados acierta de que hay algunos temas a mejorar. Lo más importante son los empleados (líderes y clientes) que los apoyaron y

la gente 98. Equipos de seguridad. El principal motivo de esta opinión es que estas dos categorías están directamente relacionadas con los turistas y son fáciles de entender a la hora de comprar y utilizar los servicios, es decir, en tiempo real en la atención al cliente

(Jorquera, 2012) en su trabajo de pregrado Calidad y satisfacción en el servicio a usuarios de la industria “automotriz” analizó los relevantes aspectos que inciden en la evaluación de los usuarios. El objetivo es comprender qué es lo más importante para los clientes al evaluar su experiencia de servicio en esta industria y a la aplicación de herramientas estadísticas en base a encuestas de clientes y muestra lo que más les importa a los usuarios cuando califican su experiencia de servicio. Uno de los relevantes descubrimientos de este análisis es la similitud de la causa de insatisfacción entre las mejores marcas de los grandes mercados y el papel central del servicio al cliente en la evaluación de la vivencia del usuario a lo largo del proceso de venta. La importancia de la calidad del trabajo realizado en su vehículo es importante al realizar el mantenimiento de su vehículo. También muestra el importante papel de los asesores de servicio para garantizar que los clientes vean y comprendan la calidad del servicio que reciben.

Deslinde :Se toma en cuenta los estudios anteriores por la importancia que muestran en la calidad y satisfacción del servicio del turismo de aventura que se brindan en los diferentes destinos turísticos involucrando la seguridad , equipos , atención al cliente entre otros ,nuestra tesis se distingue de estas investigaciones porque el tour de las cuatrimotos la cual se identifica dentro del turismo de aventura ha tomado más relevancia en los últimos años y aún carece de las reglamentaciones necesarias para brindar un servicio de calidad garantizando la seguridad de los turistas que toman el tour .

### **2.1.2 Antecedentes Nacionales**

(Sánchez, 2021) En su indagación intitulada Nivel de satisfacción en una operadora de turismo de aventuras. caso sol y río, Lunahuaná, año “2019”, el fin fue “determinar” el nivel de satisfacción de los usuarios de los operadores de viajes de aventuras que brindan “servicios turísticos” enmarcados a la actividad deportiva de aventura como “canotaje”, kayak y cuatrimotos. Según el enfoque de la investigación es de clase cuantitativo, de nivel “descriptivo” para entregar información más precisa, para el acopio de datos se utilizaron encuestas y como instrumentos se utilizaron cuestionarios. Como consecuencia de la encuesta a los turistas, la satisfacción con los servicios prestados por la empresa fue del 43,9% y la confianza en los servicios recibidos fue del 39%. Esto es alto para el 31% de los clientes, el 48% son clientes habituales y el 15% es bajo. Esto se debe a que el socio ofrece un paquete turístico, pero la empresa no cumple con el tiempo de desarrollo de la obra. lo que fue prometido.

(Mendoza B. , 2021) En su trabajo: Impactos social del turismo de aventuras en la playa de San Juan del Distrito de Juli –2021. El objetivo fue determinar el influencia social del turismo de aventura en las playas de San Xoán en la región de Huri. El método de investigación es una descripción y las principales cualidades del objeto de estudio que se indica. La conclusión es que hay una vinculo directo entre las influencias sociales y el viaje de aventuras en las riberas de San Juan en la región de Huri, y estas influencias son positivas porque complementan otras actividades económicas como restaurantes, artes, artesanías y comercio. El 30% de los visitantes a Playa San Juan solicita paseos en lanchas y el 22% en tirolesas y cuatriciclos, lo que sugiere que los visitantes buscan conectarse con la naturaleza y escapar de la vida cotidiana. Además, el 96.00 % dijo que los visitantes nacional son los viajeros altamente frecuentes de la localidad de Juli por actividades recreativas más que por turismo.

(Vela., 2017) en su tesis “Lineamientos” de planeación del turismo de aventuras para el crecimiento “sostenible” del sector Quebrada-Honda provincia de “Utcubamba” -Región Amazona, 2017, el fin fue determinar los criterios de planeación del “turismo” de riesgo para el crecimiento “sostenible” del sector Quebrada-Honda en la Provincia de Utcubamba – Departamento de Amazonas. Donde realiza un estudio descriptivo del entorno ya que se muestra el riesgo turístico para el desarrollo de la zona de Quebrada Honda como el ciclismo en montaña, Canopy, trekking, rapel, camping, cabalgata, bird watching tesis en la que la principal problemática donde la razón es la baja valoración de los recursos turísticos y la débil cultura turística de la población. Con base en el análisis y tomando en cuenta la necesidad de potenciar la cultura turística y potenciar la capacidad de prestación de servicios turísticos, se concluyó que la población conoce la importancia del turismo y muestra fortaleza para ingresar a ellos. El menor de estos problemas, como es la indiferencia de los gobernantes para colocar capital y promover todo tipo de formas para el correcto crecimiento de la actividad turística, el desconocimiento sobre la implementación del turismo como causa, o causa para generar divisas. . área local.

Deslinde:

La oferta en los destinos turísticos de aventura en los últimos años se ha incrementado y debido a la demanda se ofrecen y promocionan servicios y que llegado el momento del desarrollo de las actividades no se llegan a cumplir con lo prometido.

### ***2.1.3 Antecedentes Locales***

(Calderon, 2018) En su trabajo de indagación: La calidad y satisfacción de los servicios de las organizaciones de transporte “turístico” en la ruta Cusco – Hidroeléctrica-Machupicchu – Cusco “2017” El fin fue identificar la calidad de los clientes que utilizan de esta forma las

“empresas” de transporte turístico, y analizar y medir su satisfacción. El método utilizado es un estudio descriptivo que utiliza una encuesta a los pasajeros y personas que participan en los servicios de esta ruta. La información obtenida de la encuesta sobre la calidad y eficiencia de las prestaciones que prestan las organizaciones de traslado “turístico” en la vía Hidroeléctrica-Cusco -Machu Picchu-Cusco 2,017 arrojan que el 58.97% son extensivos y 11 serían mejores. El % se muestra en calidad y buen servicio, pero es bajo porque no cumple con ciertos estándares y el equipamiento adecuado.

(Tupayachi, 2017) En su tesis de indagación: Turismo de “aventura” en la versión de Kayac como alternativas de diversificación turística en la comunidad de Huaypo-districto de Chinchero-provincia de “Urubamba departamento” de Cusco, 2,017; tuvo como objetivo principal Determinar la magnitud del turismo de aventura lagunar que influye en la diversidad turística de la comunidad de Huaypo. Esta investigación es de carácter relacional porque explica la sostenibilidad de los recursos naturales y respeta las características del área de estudio. Finalmente, este proyecto de investigación encontró que el turismo tiene un efecto positivo en la forma de estacionamiento en la diversidad turística de la comunidad de Huaypo. Por lo tanto, los actores interesados deben estar motivados para mejorar y promover la condición de los recursos naturales, y otros aspectos del análisis, el sitio debe contar con recursos para incrementar el número de turistas dispuestos a trabajar en turismo.

(Quispe, 2020) En su investigación Conducción de equipos en bicicletas en la vía “Maras” – “Moray” y la satisfacción del viajero Cusco 2,020 tuvo como objetivo explicar cómo se relaciona la bicicleta grupal por la ruta Maras – Moray con la satisfacción de los turistas en Cusco 2020. Los métodos utilizados son correlación y medición cuantitativa, y los resultados indican que las actividades grupales son similares para el 67.5% de los turistas. En cuanto

a la satisfacción turística, el 81,3% respondió algo satisfecho, el 13,8% que está satisfecho y finalmente el 5,0% que no está satisfecho.

Deslinde:

Se toma en cuenta nuevamente los estudios anteriores debido al incremento de personas que disfrutan de realizar turismo de aventura provincia de Urubamba por las diferentes ofertas, nuestra tesis se diferencia porque propone dentro de su reglamento la importancia de la seguridad, del personal calificado y los lineamientos que deben de cumplir las diferentes agencias que brindan los servicios.

## **2.2 Bases Teóricas**

Según (Maxwell, 2013) indica que el indagador usa el marco conceptual y teórico para poder tener más conocimiento, alternativa y darle forma a la metodología y diseño.

### **2.2.1 Satisfacción del Turista**

#### **2.2.2 Concepto**

Si bien La medida de satisfacción, tal como la define (Zamorano J), es el nivel de eficacia de un producto para cumplir o superar las expectativas del consumidor. En 2020, pág. También se le conoce como la acción y el resultado de satisfacer o sentirse satisfecho. El verbo se usa para transmitir gratitud, satisfacción de deudas, relajación de emociones, cumplimiento de instrucciones específicas, reconocimiento de mérito o castigo por fallar en una ofensa, y más. La satisfacción es vista como una condición “mental” que resulta de la mejora de la retroalimentación cognitiva. Varias zonas del “cerebro” son responsables de equilibrar los niveles de energía y proporcionar la sensación de saciedad. En consecuencia, cuando uno alcanza la satisfacción, los procesos mentales de un individuo están en equilibrio.

Por otro lado, según Hoffman & Bateson (2012) y (Morillo y Morillo (2016) (2015), las expectativas del turista están íntimamente ligadas a sus percepciones sobre el contacto real del servicio. La percepción del turista respecto a un servicio contratado se evalúa a través de su satisfacción rating, que mide el nivel de placer que les ha proporcionado y si cumple con sus expectativas, sin embargo, algunos autores señalan que la satisfacción del turista se mide por si un servicio ha cubierto sus necesidades básicas para ello el servicio debe cumplir con todos los criterios esenciales para ser considerado un servicio de calidad.

### **2.2.3 Modelos de Satisfacción**

Según (Haro, Córdova, & Chong, 2016) indica que a la hora de definir un modelo de satisfacción es fundamental, ante todo, considerar factores de motivación y emoción. Porque estos factores son la fuerza impulsora detrás del desempeño humano. En segundo lugar, e igualmente importante, se deben considerar las condiciones anteriores. Ya no asumimos que estos estados mentales y unidades están totalmente relacionados y que uno funciona sin el otro.

Los modelos de satisfacción se utilizan para explicar la creación de percepciones positivas o negativas, como la sensación de ser feliz al impresionar a un turista:

#### **a. Modelo CSI**

Este modelo evalúa aspectos de compromiso continuo que generarán un nivel de satisfacción turística. Lo siguiente se considera parte del esquema tradicional:

- Expectativas del cliente
- La calidad percibida
- El valor percibido

Estos tres indicadores dan como resultado al indicador de satisfacción del cliente CSI, del cual dependerá las quejas del cliente o la lealtad del cliente, teniendo estos una relación

inversamente proporcional entre sí, si el CSI es alto las quejas los clientes disminuyen y la lealtad crece de lo contrario la lealtad disminuye.

### **b. Modelo Kano**

Este modelo se basa e indica que la satisfacción depende exclusivamente de la capacidad que tiene la empresa en producir el producto e indica que no todas las características de un producto son iguales, sino que unos son más importantes que otros. Estas características son:

- Características Básicas.
- Características de desempeño.
- Características de deleite.

### **c. Modelo Personológico**

El modelo ilustra las diferentes fases por las que pasa un cliente antes de alcanzar la satisfacción con su compra. Por lo tanto, una marca que enfatiza la motivación debe estar presente con el turista para crear 'una imagen positiva'. Los niveles en este modelo son:

- Crear imagen.
- Las expectativas y motivaciones
- Prestación del servicio
- Satisfacción de los clientes.
- Recomendación y fidelización.

## **2.3 Satisfacción del Cliente Frente a la Prestación del Servicio**

Según (Zeithaml & Bitner, 2002, pág. 95) la satisfacción es la evaluación por si un servicio ha cumplido con las expectativas de los clientes o no, en pleno siglo XXI todas las empresas tiene

como prioridad la calidad del servicio, pero la falta de compromiso por el interés en los clientes genera un servicio deficiente.

### **2.3.1 Servicio**

El término aparentemente sencillo puede ser extremadamente complejo, como lo demuestran numerosas definiciones como "servicio", que se origina en el término latino "servitum", y el concepto de servicio que explica el acto y los efectos de servir. El tema que estamos discutiendo involucra la utilización del beneficio humano que satisface una necesidad social específica, que no se limita a los bienes materiales. El concepto de servicio de Kotler Phelps es otro aspecto significativo. 2003). p Según 278, el producto intangible del Guía Turístico es un conjunto de actividades de gestión e interacción destinadas a satisfacer las necesidades de servicio turístico de los usuarios.

### **2.3.2 Característica de los Servicios**

Según (Alfonso, 2019) define a los servicios e indica que son más complicados de ser estudiados, porque tienen características muy diferentes a los productos: Intangibilidad, heterogeneidad, inseparabilidad y carácter perecedero:

1. **Intangibles:** Esta característica es clave para evaluar la calidad del servicio, pero es un desafío contar, medir, inventariar y verificar o probar estos servicios antes de entregarlos.
2. **Heterogeneidad:** Indica la particularidad de los servicios al tener un alto contenido de mano de obra humana, son heterogéneos, lo que indica que su efectividad fluctúa entre proveedores, clientes y ocasionalmente.

3. **Inseparabilidad:** Característica que se basa en la interacción de los clientes y el personal de trabajo, que está determinada por el grado de control sobre la participación del proveedor del servicio.
4. **Carácter perecedero.** Esta característica indica que los servicios no se pueden vender ni almacenar para su uso posterior.

El éxito de cualquier negocio de esta categoría depende de comprender las características de su servicio y saber cómo lo piensan los clientes en función de sus necesidades y comportamiento. Al igual que los bienes, los servicios deben brindarse con beneficios y satisfacción para que los clientes los reciban. Las razones para comprar y utilizar los servicios son los beneficios que brindan, no en sí mismos.

### **2.3.3 *Expectativas del Cliente***

De acuerdo con (Izaguirre M., 2015), indica que las expectativas son las creencias de los turistas sobre la calidad del servicio y deben entenderse en profundidad, y sirven como una referencia que mide el desempeño comercial (Cap. VIII).

### **2.3.4 *Calidad del Servicio***

De acuerdo con (Lloréns F. & Fuentes M., 2005), El principio de excelencia de los filósofos griegos lo convirtió en el concepto más antiguo de calidad, que Platón consideraba absoluto, el ideal más alto de todo. Como menciona Izaguirre M En el año 2015, esta idea ha avanzado y sigue vigente, ya que es un atributo natural de la naturaleza humana tener siempre en alta estima lo que se considera de buena calidad.

Sobre el mismo tema, (Pizzo, 2013) afirma que está enfocada en cumplir los requerimientos de los clientes y brindarles una prestación accesible, adecuada, veloz, flexibles, observable, util, oportunos, seguros y confiables, incluso ante cualquier circunstancia inesperada. El servicio de la

guía, que incorpora características tanto intangibles como tangibles, depende de los aportes de las personas afectadas por diversos factores.

Philip B. Crosby, de acuerdo con una autoridad líder, define la calidad como el proceso de progreso que comienza con la dedicación de la empresa y su personal. Según el autor la calidad se basa en 4 principios importantes.

- 1) El cumplimiento de los requisitos o expectativas debe ser cumplido por el personal, como medida de calidad.
- 2) La clave de la calidad está en la prevención, no en la corrección.
- 3) Para lograr el estándar de "cero defectos", primero es necesario realizar las tareas correctamente.
- 4) La calidad se define como el costo de la no conformidad (pagar por todos los esfuerzos necesarios para cumplir con los requisitos) para ser considerado un buen producto

### ***2.3.5 Evaluación de la Calidad de Servicio***

Según (Colmenares & Saavedra, 2007) menciona que, con estas consideraciones en mente, una medición de calidad es ahora un requisito esencial en el negocio moderno. A la dificultad de localizar un instrumento de medición que señale el grado de calidad del “servicio” se suma saber cuándo se ha alcanzado. El desarrollo de estos instrumentos ha llevado a la creación de diversas técnicas.

**Tabla 1**

*Síntesis cronológica de los más importantes aportes acerca la medición de la calidad del servicio*

<b>AÑO</b>	<b>AUTOR</b>	<b>APORTE</b>
<b>1980</b>	Oliver.	Paradigmas descondirmatorio
<b>1984</b>	Grönroos.	Modelos de Calidad de Prestación
<b>1985, 1988</b>	Parasuraman, Zeithaml y Berrys	Modelo “SERVQUAL”
<b>1989</b>	Eigliers y Langeards	Modelo de Servuccion
<b>1992</b>	“Cronin” y Taylor	Modelo “SERVPERF”
<b>1993, 1994</b>	Teas.	Modelos de Desempeño Evaluados
<b>1994</b>	Rust y Oliver	Modelos de los 03 Componentes
<b>1996</b>	Dabholkar, Thorpe y Rentz	Escala Multi-nivel de Calidad del Servicios
<b>1997</b>	“Philip” y Hazlett	Modelos P- C - P
<b>2001</b>	“Brady” y Cronin	Modelos Jerárquico. Multi-dimensional
<b>2006</b>	“Akbaba”	Técnicas del Factor Incidente Crítico

*Fuente:* Colmenare y Saavedra(2,007)

Con base en las disparidades entre la calidad esperada y la calidad percibida, todos estos autores identifican 5 lagunas o vacíos en la prestación de servicios para corregir los errores identificados en cinco “dimensiones”:

1. Fiabilidad
2. Tangibilidad
3. La “capacidad” de respuestas
4. Los conceptos de “seguridad” abarcan profesionalismo, cortesía, “credibilidad” y más.
5. Empatía (incluyendo accesibilidad, comunicación, comprensión)

El famoso SERVPERF, un modelo que considera únicamente las percepciones de los clientes como determinantes de la calidad del “servicio” prestado, fue propuesto por Cronin y Taylor en 1992.

### **2.3.6 Las Dimensiones de la Calidad de Prestación**

La “Escuela” Norteamericana de Calidad de la Prestacion enumera una variedad de aspectos que se usan para medir la calidad del servicio, siendo los hallazgos de Durán (2006) la fuente de información más ordinario para identificar las “dimensiones” de la “calidad” del servicio. Los autores primero identificaron 10 dimensiones de la calidad del servicio, pero estudios posteriores de los mismos autores lo redujeron a tan solo 5 dimensiones, que actualmente están siendo evaluadas:

- a) Elemento tangible, que siguen y respalda al servicio
- b) Fiabilidad o Capacidad para entregar el servicio prometido con tranquilidad y precisión.
- c) “Capacidad” de respuestas y disposicion para apoyar a los usuarios y entregar asistencia oportuna
- d) La confianza o discernimiento y cuidado demostrado por los trabajadores y su capacidad para establecer “credibilidad” y confiabilidad.
- e) Cada cliente recibe una atención individualizada a través de la empatía o el trato personal

## **2.4 Actividad Turística**

Las actividades turísticas son actividades que realizan los turistas para el desarrollo del turismo, por lo que se requieren servicios turísticos

### **2.4.1 Definición de Turismo**

De acuerdo con (OMT, s.f.) el turismo es una dinámica en la que los turistas se desplazan por ocio, trabajo u otros motivos y permanecen en sitios variados de su entorno natural por un tiempo menor a 12 meses a más.

Hoy por hoy la actividad turística es uno de los rubros con mas crecimiento económico a nivel global y se caracteriza por la diversificación y la competencia con otros destinos.

Dentro del turismo convencional se ha ido incrementando la demanda por el “turismo” de aventuras la cual busca estar en comunicacion directa con la “naturaleza”, por lo que los turistas buscan información en diferentes fuentes y organizan sus viajes con el apoyo de agencias de viajes y optan por realizar actividades de bajo riesgo. (aventura, 2015)

La actividad turística de cuatrimotos está identificada como diversidad de turismo de “aventura”, pero hasta el día de esta programación no ha sido aceptada por la Gerencia Regional de “Comercio Exterior” y Turismo, pero conforme al decreto supremo N.º “005-2016”-MINCETUR de junio del 2016, el servicio de dicha actividad en “cuatrimotos” no exonera a los operadores de cuatrimotos a cumplir la normatividad cuyo principal objetivo es asegurar la seguridad integral de los turistas

### **2.4.2 Teorías del Turismo**

Según (Aceranza, 2006) indica que las diferentes áreas vinculadas con el turismo, importante área de estudio, mostraron la necesidad de definir el turismo y producir algunas definiciones y conceptos para poder analizar su análisis en el proceso constructivo. , al referirse a aspectos específicos del turismo, no refleja la naturaleza general del turismo.

En ocasiones estas definiciones se utilizan para considerar el turismo como un fenómeno social e ignorar las controvertidas limitaciones mencionadas anteriormente.

En seguida se designan algunos de las definiciones otorgadas en los diferentes campos de conocimiento teórico del “turismo”, para contener un pensamiento sobre el tema.

## **2.5 Clasificación del Turismo**

La actividad turística se clasifica en 02 principales grupos como son el “turismo convencional” y el turismo alternativo y este en sus respectivos segmentos.

### ***2.5.1 Turismo Convencional***

Según (Cuentas, producto Ecoturístico Birdwatching, 2012) este tipo de turismo se caracteriza por buscar Sol y Playa, arqueología, historia y de elite.

Uso de restaurantes de categoría y lujo el cual implica la alteración del paisaje, en el cual no se ve preocupación por el impacto negativo solo prima el crecimiento de la demanda; no habiendo respeto por la naturaleza ni la cultura.

### ***2.5.2 Turismo Alternativo***

Según (Cuentas, producto Ecoturístico Birdwatching, 2012) este producto turístico es resultante de las nuevas tendencias en términos de turismo mundial basado en el uso sostenible de los atractivos turísticos y el medio ambiente, clasificación que responde a los nuevos segmentos de turistas y presenta diferentes segmentos.

Según la OMT los principales segmentos de mercado se agrupan de distintas formas, y responden a las motivaciones que tengan los turistas como de naturaleza, urbano, rural aventura etc.

## **2.6 Turismo de Aventura**

Según (Pérez, 2011) define como el “turismo” es un grupo de dinámicas que los visitantes realizan mientras viajan y viven en sitios que no están en su entorno natural. Las razones detrás de una actividad turística incluyen factores de ocio, negocios y salud.

La noción de turismo de aventura puede abordarse utilizando estos dos conceptos. La actividad turística que consiste en viajar a un lugar lejano o tener en mente experiencias improvisadas. El turismo de aventura se puede clasificar como un tipo de turismo, como el turismo cultural como el que se comenta, o el turismo respetuoso con el medio ambiente

El turismo incluye Motivación Deportiva y Actividades de Aventura. (Cuentas, 2018) ha demostrado que la población disfruta actualmente de un nuevo estilo de vida con más tiempo de ocio y relajación. Las personas de hoy en día disfrutan de los deportes y la motivación saludable, reconectando con su ser interior.

El enfoque del turismo implica explorar regiones fuera de la carretera y obtener experiencias inesperadas a través de la exploración. Los viajes a destinos remotos o exóticos se conocen como turismo de aventura, lo que implica actividades físicas y deportivas extremas que pueden no estar comúnmente disponibles en la vida cotidiana. El objetivo principal del turismo de aventura es el contacto con el medio ambiente. El desarrollo de los deportes de aventura o turismo activo se puede conseguir visitando o permaneciendo en determinadas zonas. La necesidad de habilidades físicas y atléticas es un requisito previo para el turismo de aventura, ya que las actividades recreativas involucran emociones constantes, exposición a la naturaleza y dificultad.

En este momento se ve emerger la necesidad del deporte en una nueva forma de vida que marca el inicio de los deportes de aventura, una actividad que tiene muchas visiones en la actualidad. Esta actividad establece la relación entre las personas y el medio ambiente, y también revive situaciones como la codicia y el peligro que viven las personas en sociedad en el mundo del mundo. Con el tiempo, esta nueva forma de turismo de aventura ha sido emprendida por deportistas o grupos de aficionados para conseguir objetivos físicos o competitivos. Por tanto, es muy evidente que la población actual está muy interesada en la práctica de deportes, que es c

ada vez más común en todas las sociedades del mundo. Por lo tanto, se puede observar que la actividad turística es una de las dinámicas más comunes en el mundo; Puedes ver lo que hay deporte y turismo al mismo tiempo.

El turismo de aventura es el foco principal de los Deportes Vacacionales. Cuando pensamos en el deporte como unas vacaciones, hay dos formas en las que se puede utilizar: como complemento o incluso como una actividad ocasional. El objetivo del turista es destinar parte de su tiempo de vacaciones al ejercicio, pero también como complemento deportivo a su oferta y objetivo principal. El turista no tiene preestablecido un deporte a practicar, y la oferta deportiva no afecta a su elección de destino.

Hay muchas opciones disponibles cuando se trata de vacaciones deportivas, que se han clasificado en varias categorías:

- ✓ La principal motivación de los turistas para visitar las actividades deportivas es su enfoque en el deporte puro y activo, que tiene prioridad sobre la inversión temporal.
- ✓ El propósito de este tipo de vacaciones es practicar deportes pasivos puros, como asistir a un evento o espectáculo deportivo. Rechazarte, (2018).

### ***2.6.1 Características del Turismo de Aventura***

Según (Moral, Cañero, & Orgaz, 2015) mencionan que Las características del “turismo” de aventuras lo diferencian de otras clases de “turismo”. El “turismo” de aventura puede caracterizarse como tal en este contexto:

- ✓ Suele desarrollarse en entornos naturales con mínima modificación o significación ecológica, áreas protegidas y regiones de alta montaña o boscosas (Rivera Mateos, 2010).

- ✓ Son buscados por personas que buscan actividades que impliquen esfuerzo físico y habilidades, típicamente con un grado de riesgo involucrado (Brown, 1993).
- ✓ El turismo de aventura tiene dos causas. Iso-Ahola, 1980) y "desaparecer" son dos términos que pueden usarse para describir lo contrario.
- ✓ Los viajeros que participan en el "turismo" de aventuras son más "tolerantes" al peligro que otros viajeros que participan en otros tipos de turismo (Lepp y Gibson, 2003).
- ✓ Adventure Travel Association (2004) cita la necesidad del turismo de aventura para promover el disfrute de nuevas experiencias y la exploración de culturas desconocidas, así como el estímulo físico y mentales mediante la avance de desafíos individuales.
- ✓ La actividad turística de aventuras a menudo emplea métodos no convencionales para realizar caminatas, expediciones u otros viajes largos en lugares remotos y poco acogedores

### **2.6.2 Clasificación del Turismo de Aventura**

Según (Zamorano F. M., 2008) manifiesta que se clasifica las actividades del turismo en:

- a. Turismo de aventura suave:** Implican actividades fundamentales y típicamente dependen de recursos físicos y recreativos. El modelo turístico involucra a personas que carecen de un conocimiento profundo de las actividades.
- ✓ Pesca en mareas bajas surca el agua
  - ✓ kayak con suaves olas
  - ✓ Caminar o hacer trekking
  - ✓ paseos a caballo

- ✓ Salir a dar un paseo en bicicleta

- ✓ Senderismo.

**b. Turismo de aventura fuerte.** Por lo general, lo realizan personas con un amplio conocimiento de estas actividades, que están expuestas a diversos peligros.

- ✓ Espeleología

- ✓ Ala delta

- ✓ Escalada

- ✓ Puenting

- ✓ Canoa

- ✓ Kayak

### **2.6.3 Importancia del Turismo de Aventura**

Según (De-Senderismo, 2021) indica que La industria del turismo está experimentando un rápido crecimiento, lo que resulta en la atracción de clientes de alto nivel, condiciones económicas favorables y prácticas respetuosas con el medio ambiente. La extensión del alcance de esta industria tiene un efecto beneficioso no solo en el turismo sino también en las economías de los destinos, sus habitantes y su entorno

Según (Manning, 1986) Afirmó que las razones para participar en la recreación al aire libre generalmente implican aspirar, no compartir, dominar, escapar y reconocer la autorreflexión. Además, cabe señalar que los objetivos del Turismo de Aventura también están conectados con las actividades que se realizan.

### **2.6.4 Beneficios del Turismo de Aventura.**

Según (efdeportes, 2009) indica que son muchos los beneficios que aporta esta actividad para aquellos amantes del riesgo y el deporte. Algunos de los beneficios son:

- Mejor asimilación del aspecto natural.
- Ponte en contacto con la naturaleza y vuelve a la naturaleza.
- Interacción con el medio ambiente.
- Tanto la estimulación física como la cognitiva son beneficiosas.
- Beneficio para la salud y el estado físico.
- Descubrir algo nuevo puede ser emocionante.
- Crecimiento y desarrollo personal.
- Participa en actividades de aventura al aire libre.
- oportunidades de tiempo libre.

#### **2.6.5 Riesgos del Turismo de Aventura**

Según (Mendoza A. E., 2020) hace mención a los siguientes aspectos que se toman en cuenta en los riesgos de la actividad turística de aventura:

- Geografías y climas, a veces, el clima y sus características pueden no ser las previstas, lo que genera eventos impredecibles que pueden entorpecer las actividades turísticas y representar peligros para quienes buscan aventuras.
- Los turistas de aventura conocen los peligros de las actividades de aventura de que la tarea en cuestión puede no representar un riesgo significativo, pero representa un desafío inherente.
- Daños al cuerpo y la salud, debido al terreno desafiante que pueden ofrecer los tours de turismo de aventura, sus guías deben estar equipados con conocimientos esenciales de primeros auxilios y normas de salud para manejar cualquier emergencia médica que pueda surgir durante el trabajo.

- Riesgos ambientales, las condiciones ambientales asociadas al turismo de aventura pueden conducir a la contaminación y deterioro de los recursos naturales, por lo que la “actividad” tiene que ser desarrollada de forma sustentable y respetuosa con el entorno natural. Salucci, (2014)

## **2.7 MARCO CONCEPTUAL**

### **➤ Satisfacción del Turista**

La mayoría de los estudios están de acuerdo con la idea básica de que la calidad y la satisfacción están íntimamente ligadas tanto al comportamiento como a las intenciones de los turistas. Por ello, se ha puesto un fuerte énfasis en identificar las dimensiones de la calidad del “servicio” que inciden en dicha satisfacción y luego prestar especial atención a los aspectos más destacados (Olague, 2013).

### **➤ Turismo de Aventura**

El turismo de aventura implica participar en actividades como el movimiento físico, el intercambio cultural o una variedad de entretenimientos en la naturaleza. Actividades de aventura como rafting, buceo, viajes a la selva y otras aventuras están disponibles para los turistas en este tipo de turismo (Sotupa, 2022, pág. 1).

### **➤ Oferta Complementaria**

Los turistas demandan bienes que son esenciales para su propio negocio, como restaurantes, actividades de ocio y comercio (CEUPE, 2022, pág. 1).

### **➤ Turismo Cultural**

El término Turismo Cultural se refiere a un viaje para los turistas que implica identificar y saborear las cualidades distintivas, tanto espirituales como materiales, así como los aspectos

intelectuales y emocionales, de diversas sociedades o grupos sociales en lugares contrastantes (sectur, 2015).

#### ➤ **Turismo Alternativo**

El turismo alternativo implica la realización de actividades recreativas que implican que tenemos una fuerte relación con la naturaleza y las costumbres que la rodean, y estamos comprometidos a respetar, disfrutar y proteger los recursos naturales y culturales. El turismo diversificado incluye muchos tipos de paquetes, pero el amplio está relacionado con los tipos de turismo que se asemejan a los valores del medio ambiente, la sociedad y la sociedad, y los anfitriones y visitantes pueden disfrutar de las interacciones y experiencias. Compartido" es el término utilizado para describir (Wearing & Neil, 1999, pág. 1).

#### ➤ **Ecoturismo**

El acto de visitar el planeta sin perturbar el entorno natural y dañarlo se conoce como ecoturismo o turismo ecológico. La tendencia está diseñada para alinear el turismo con la ecología (Perez & Merino, 2009).

#### ➤ **Servicios Turísticos**

Se denomina servicios turísticos a la oferta de servicios y actividades por parte de un destino turístico para satisfacer la demanda turística. Entre los más importantes se encuentran el alojamiento, la alimentación, el transporte y los guías turísticos (CEUPE, 2022, pág. 1).

## **2.8 Marco Legal**

Se toma en cuenta las siguientes normas legales:

**Ley N° 29408 Ley “General” de Turismo**, del 16 de septiembre de 2,009. Es necesario considerar el turismo como el fin principal del país, declararlo y aceptarlo como un beneficio para el país, y establecer medidas para que el MICENTUR lidere proyectos turísticos e impulse la pro

moción del turismo nacional e internacional y contribuya al mejoramiento. De cualidad de vida de la ciudadanía de la zona y a conservar los medios para el turismo para garantizar su sustentabilidad.

**El artículo 27ª de la ley N 29408, ley “general” del turismo**, indica que un prestador de las prestaciones turísticas es un individuo natural o jurídico que se enfoca al turismo con el fin de prestar servicios turísticos, en su anexo donde son prestadores de servicios turísticos también los que realizan turismo de aventura, ecoturismo o similares.

**Ley N 29408, Ley general del turismo**, dispone en su “artículo” 28, La obligación general de los especialistas de prestaciones turísticas es respetar las prácticas de seguridad y salud y la protección de los turistas en la prestación de los servicios.

**Decreto Supremos N° 026-2004-MINCE-TUR**, determina los requisitos y procedimientos para la autorización de servicios de excursión y actividad turística, determina el objeto de la oficina de excursión y turismo y fija las formalidades que deben cumplirse para la prestación de los servicios. Define la clasificación en comerciantes, mayoristas y operadores turísticos y establece la obligación de presentar declaraciones que acrediten el cumplimiento de los requerimientos mínimos.

**“Decreto” Supremo 005-2016-MIN-CETUR**, Las normas de seguridad para la entrega de servicio de turismo de aventura no excluyen a las organizaciones de excursión y turismo especialistas de cuatrimoto realizar con su principal objetivo de asegurar la integridad del turista.

**Decreto Supremos N° 004-2016-MINCE-TUR** del 10 de junio de “2016”, se trata de una ley que establece procedimientos para la adecuada prestación y supervisión de servicios por parte de agencias de excursiones y agencias de turismo que trabajan a nivel nacional.

**Ley N° 28529, “Ley del guía”**, dispone en su artículo dos que solo son guías a las personas naturales y estudiantes certificados de turismo se les ha otorgado el título de guía turístico certificado expedido por instituciones de educación superior y centros de educación superior..

**Ley N 28529, Ley del guía**, en su artículo 6 indica que para trabajar como guía turístico profesional, debe estar registrado en el Registro de Proveedores de Servicios de Viajes de su gobierno local y tener una tarjeta que confirme su condición de guía turístico certificado

**Decreto Supremo N° 017-2007-MTC** en su artículo 4 establece las jerarquías del “Sistema” Nacional de Carreteras (SINAC) en: Red-Vial Nacional, Red-Vial Departamental o Region y Red-Vial Vecinal o Rural.

Según el MTC la ATV o los vehículos cuatrimotos no podrán circular por la vía pública y sólo podrán utilizarse con fines recreativos en terrenos privados. Por lo tanto, no se requiere tarjeta de registro, tarjeta de regalo ni licencia de conducir.

## **2.9 Formulación de la Hipótesis**

### **2.9.1 Hipótesis General**

La actividad turística de aventura con cuatrimotos incide de forma directa en la satisfacción del “turista” que pasea en la laguna de Huaypo del Distrito de Chinchero, año 2022.

### **2.9.2 Hipótesis Específicas**

- a) Las cualidades de la actividad turística de aventura con cuatrimotos que se brinda en la Laguna de Huaypo del Distrito de “Chinchero” 2022 es regular.
- b) El nivel de satisfacción del turista con respecto a la experiencia en la “actividad” turística de aventura con cuatrimotos en la Laguna de Huaypo Distrito de chinchero es bueno.

- c) La implementación de estrategias en la actividad turística de aventura con cuatrimotos permite mejorar el nivel de satisfacción del turista que presencia la laguna de Huaypo distrito de Chincheros.

## **2.10 Determinación de las Variables de Investigación**

Las variables que se pueden controlar y medir en cualquier proceso de investigación o experimento científico son los factores clave (Explorable, 2023).

Un atributo que puede variar y ser medido u observado se conoce como variable. El término variable se utiliza para describir el rango de valores que tienen las personas y otros seres vivos, objetos o fenómenos. La importancia de las variables en la investigación científica está determinada por su conexión con estas “variables”, particularmente si son parte de “una hipótesis” o “teoría”. Por lo general, se les llama constructores o edificios hipotéticos en este escenario (Hernandez R. , 2006)

## **2.11 Identificación de Variables**

### ***2.11.1 Variables Independiente***

V1= Actividad de Cuatrimotos

### ***2.11.2 Variables Dependiente***

V2= Satisfacción de Turista

## 2.12 Operacionalización de la Variable

**Tabla 2**

*Operacionalización de las “Variables”*

<b>VARIABLE</b>	<b>DIMENSION</b>	<b>INDICADORES</b>
<p><b><u>Variable 1:</u></b> <b><u>Actividad de Cuatrimotos</u></b></p> <p>Las acciones turísticas son aquellas orientadas a brindar al visitante la facilidad de poner su tiempo ocio y/o vacacional y comprende una serie de productos, prestaciones y actividades (acción) en los que el visitante es participe de la propia actividad turística a desarrollar como los parques acuáticos, deportivo-turísticas, parques zoológicos y botánicos, así como también la oferta de actividades deportivas con fines turísticos de aventura o similares que puedan implicar riesgo. (CANARIAS, 2010)</p>	PRODUCTO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel Instalaciones Físicas</li> <li>• Nivel de condición de las unidades</li> <li>• Nivel de Diseño del Circuito</li> <li>• Nivel de Señalética</li> </ul>
	SERVICIO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel de Seguridad en el servicio</li> <li>• Nivel de capacitación en primeros Auxilios</li> </ul>
	ACCION	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel de Tiempo de duración</li> <li>• Nivel de dificultad</li> </ul>
<p><b><u>Variable 2:</u></b> <b><u>Satisfacción del Turista</u></b></p> <p>El término denota la evaluación individual o subjetiva de la experiencia del turista, que normalmente se evalúa mediante escalas de desempeño y habilidad. Esta dimensión se evalúa comúnmente en función del nivel de satisfacción que tienen los turistas (GONZÁLEZ, 2017)</p>	FIABILIDAD	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Expectativa del servicio</li> <li>• Puntualidad</li> </ul>
	SEGURIDAD	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel de eficiencia del instructor en conducción de grupo</li> <li>• Grado de instrucción del instructor de cuatrimotos</li> </ul>
	EMPATIA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención personalizada</li> <li>• Horarios de partida adecuado</li> </ul>
	NIVEL DE EXPERIENCIA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel de satisfacción</li> <li>• Calidad del servicio</li> </ul>
	FIDELIDAD	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recomendación</li> </ul>

*Fuente:* SERPERF, elaboración propia

## CAPITULO I

### 3 Diagnostico Situacional del Distrito de Chinchero

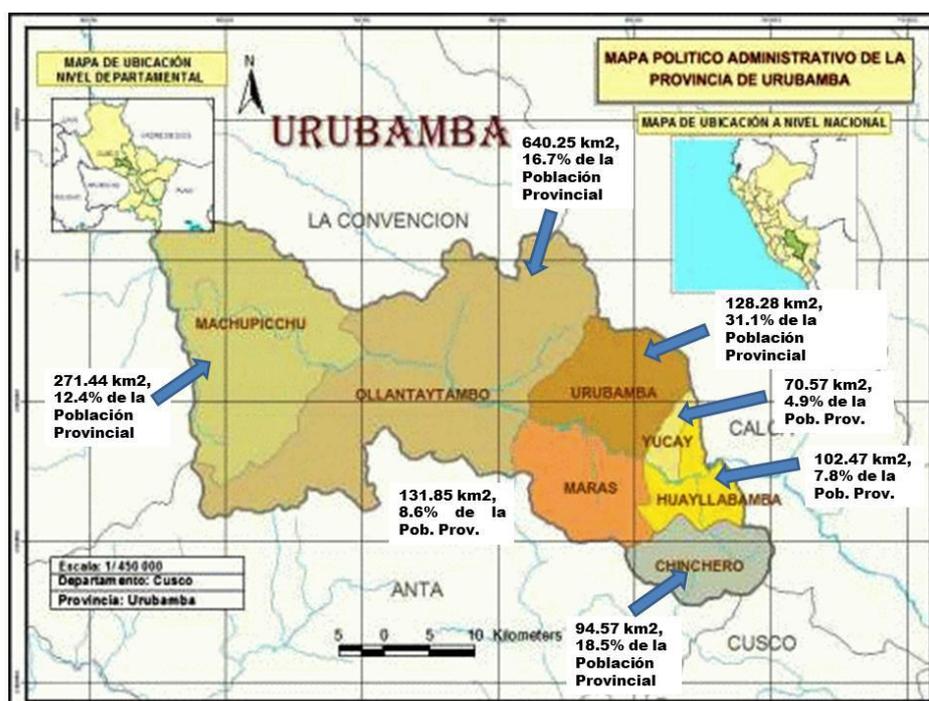
#### 3.1 Aspecto Físico

#### 3.2 Orientación y Localización

El distrito de Chinchero fue creado el “9 de septiembre” de 1905, con la ley N °59 y bajo el mandato del “presidente” José Pardo y Barreneda, siendo anexada a la provincia de Urubamba y nombrado capital de distrito también al pueblo de Chinchero.

Ubicado en Urubamba al noreste del Cusco y a una distancia de 30 KM, su capital el Centro Poblado Urbano Chinchero se encuentra a 3762m.s.n.m. entre las coordenadas 13° 24' 30" de latitud y los 72° 04' 15" de longitud”.

**Mapa 01:** Localización a nivel distrital de Chinchero



*Fuente:* Municipalidad Distrital de Chinchero, 2023

### 3.3 Extensión

El Distrito de Chinchero se caracteriza por su diversa topografía, y cuenta con una propagación jurisdiccional de 94,57 km<sup>2</sup>. Abarca el 7.00% de la extensión de la provincia, con una carga poblacional de 132 residentes por km<sup>2</sup>.

### 3.4 Límites

Los límites del distrito de Chinchero son:

- NORTE: Limita con el distrito de Huayllabamba.
- SUR: Limita con “distrito” de Cachimayo.
- ESTE: Limita con el municipio provincial de Cusco y el distrito de Coya.
- OESTE: Limita con el distrito de Maras.

### 3.5 Sistema Ambiental

El relieve de Chinchero presenta varias formas y fisiológicamente esto se origina por acción de las fuerza geológica o tectónica y fuerzas geográficas o exógenas.

Según el diagnóstico geomorfológico se ubica en la planicie Chinchero- Maras y lomada con montañas, distinguiéndose 04 sectores de hábitad:

- i) “Bosque” húmedo – montano subtropical (bh - MS).
- ii) “Bosque” seco – montano bajo subtropical (Bs-MBS).
- iii) “Bosque” muy húmedo – montañoso subtropical.
- iv) “Estepa” montano subtropicales (e-MS).

El ambiente es semi-seco por arriba de los 3200 msnm Sobre el nivel del mar, la precipitación media anual es de 750 mm. Alcanza su punto máximo en el verano del sudeste, de diciembre a marzo, cuando entra aire húmedo desde el Amazonas fluye hacia las tierras altas y se libera como lluvias conectivas (Grace, 1983).

La temperatura puede fluctuar entre 8 y 12 grados. Entre junio y julio, la temperatura puede alcanzar los 4°C. La temperatura puede llegar hasta los 8°C en “enero” y marzo, con una extrema de 22°F y una mínima de -5°F durante todo el mes.

### 3.5.1 Hidrografía

La localidad de Chinchero esta ubicado a lo largo de la cuenca del río Urubamba existen dos microcuencas en la cuenca: la microcuenca Huaypo-Laguna de Yanaconas y la microcuenca Piuray- Corimarca.

Adentro de las micro-cuenca se han determinado siete (07) quebradas: Marcuyohuayco, Sayocachis, Hualynca, Quehiarhüado, Qagahù, Cusihudi, CedroHuanjo y Ccorimarca. Adicionalmente, se presentan veintisiete (27) lagunas entre mayores y menores. Huaypo, Piuray, Qoricocha son los principales puntos de interés en las lagunas más grandes.

De estas, la “laguna” de Huaypho cuenta con un “espejo” hidrico de 3.53 km<sup>2</sup>, con un “volumen total” aproximadamente de 8.54 MMC y una profundidad de 8 metros y es utilizado con fines agrícolas . (Chinchero M. D., 2021)

**Tabla 3**

*Lagos relevantes del distrito*

Lagunas	Coordenadas N	Coordenadas E	Cota m.s.n.m	Área Km <sup>2</sup>	Prof metros	Volumen MMC	Uso Actual
Piuray	8514,897	821,417	3,132	3.04	12	36.52	Fuente de agua potable- Cusco
Qoricocha	8513,003	830,728	4,140	1.39	12	16.62	Proc. de recarga
Huaypo	8516,548	811,088	3,528	3.53	8	8.54	Agrícola

**Fuente:** Municipalidad distrital de Chinchero, 2023

### 3.5.2 Diversidad biológica

El distrito de Chinchero hay dos periodos o estaciones conocidas. La temporada seca es de mayo a “octubre” y la Estación húmeda es de noviembre hasta abril. A lo largo la

temporada seca las plantas comienzan a completar su ciclo de vida, por lo que observamos el paisaje con poca vegetación verde, pero a partir de septiembre comienzan a brotar algunas especies y se pueden observar las hermosas flores que marcan la temporada. para firmar.

(Chincheró, 2022)

#### **Tabla 4**

##### *Flora de la zona*

Plantas (Nombre común)	Nombre científico
Chila	Baccharis latifolia
Pilli Pilli	Hypochaeris taraxacoides
Chachacomo	Escallonia resinosa
Queuña	Polylepis incana Kunth.
Eucalipto	Eucaliptus globulus
Cipres	Cupressus ssp.
Pino	Pinus radiata
Muña	Minthostachys mollis
Totalal	Schoenoplectus californicus
Qolle	Buddleja coriacea J. Rémy
Tumbo	Passiflora tripartita (Juss.) Poir.
Ortiga	Urtica urens L
Ichu	Stipa ichu
Diente de león	Taraxacum officinale

*Fuente:* Plan de desarrollo local de chincheró

Entre la fauna más resaltante en las altas mesetas andinas podemos observar:

**Tabla 5***Fauna de la zona*

Aves	“pato” Jergon, Garzas boyera, Bandurrias andina, Halcon, perdigueros, Águilas, palomas “domestica”, “pata amarilla”, gaviota andina, colibri, patos “colorado”, golondrina andina, chucuaco, Colibrí tirio, Colibrí cola larga, Pájaro carpintero andino
Animales domésticos	ovinos, bovinos, cerdos, “cuyes”, gallinas, perro, vicuñas
Anfibios	sapos “espinoso”
Animales salvajes	zorro y zorrillo, roedores, cuy, comadreja, vizcacha

*Fuente:* Plan de Desarrollo Local Chinchero al 2021

### 3.5.3 *Aptitud Ambiental*

Se identificaron diferentes áreas con diversas situaciones para orientar las políticas de gestión y restauración ambiental. Aunque no hay estadísticas disponibles que ayuden a caracterizar cuantitativamente el estado del medio ambiente y su potencial, se han identificado los siguientes.

- i) Áreas afectadas, especialmente las áreas adyacentes a los individuos que viven en áreas urbanas y rurales.
- ii) Zonas protegidas conectadas directamente con áreas de parques arqueológicos que se encuentran bajo alta presión como producto de la “expansión urbana”;
- iii) Areas de Preservación correspondientes a zonas “naturales” compuestas por humedal y lagos dispersos a lo largo del Área.
- iv) Regiones administrativas especiales asociadas a áreas de valor natural y ecológico e importancia urbana

- v) Áreas de uso sostenible con alto valor ambiental y natural (principalmente silvicultura y agricultura).

#### **3.5.4 Calidad “Ambiental”**

Al referirse a la existencia de sustancias nocivas que provocan desequilibrios en el medio ambiente, provocando perjuicios para la salud humana y los recursos naturales.

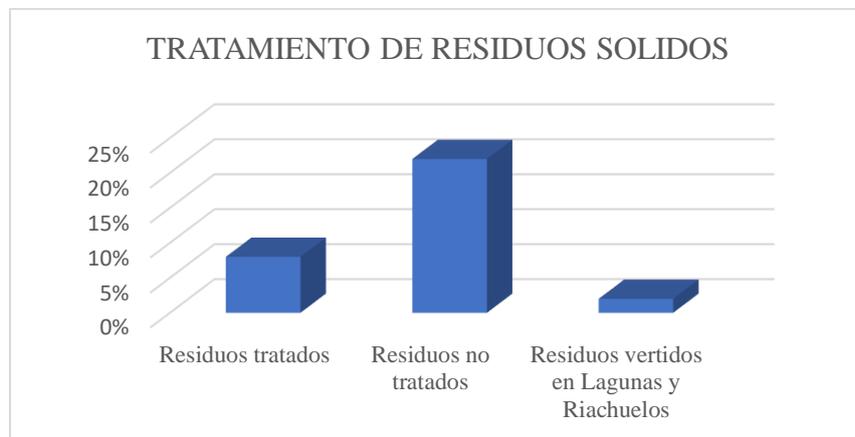
La población urbana es responsable de la mayor parte de la eliminación de residuos sólidos, lo que genera problemas de calidad del agua en ríos y lagunas.

En la zona urbana aledaña al centro poblado de Chinchero es donde se encuentra instalado el sistema de recolección de basura, específicamente en las calle “Garcilaso”, Mateo Pumacahuas y la vía primaria, así también que en la area “rural” el camión recolector de basura solo pasa una vez al mes. (Chinchero M. D., 2021)

El “Estudio” de Caracterización de Residuos Sólido Domiciliario en el distrito de “Chinchero” revela que el peso total de residuos alcanza las 45 toneladas diarias. La infraestructura de residuos sólidos de “Urubamba” (“Jahuacollay-Maras”) concentra el 8% del total de residuos, mientras que el 22% restante no se recicla. Se observa disposición irresponsable del 2 por ciento en canales de riego, ríos y lagunas.

La concurrencia de basureros rústicos (como el del sector Piuray) se debe a varios factores, entre ellos la baja cultura ambiental y la falta de conciencia sobre las consecuencias en la salud de los residentes locales

El deterioro del suelo y de la imagen de la ciudad es causado por los desechos generados por los materiales de construcción, lo que también incide en el crecimiento y cambio del sistema habitacional urbano. y periféricos del casco urbano.

**Figura 1***Calidad ambiental*

*Fuente:* Elaboración propia, según censo 2017

### 3.6 Sistema Relacional

#### 3.6.1 Infraestructuras de Conectividad

La localidad de Chinchero tiene con una estructura vial, formado de:

- i. La carretera Cusco-Urubamba es un excelente ejemplo de rutas de interconexión regional y nacional;
- ii. Las principales rutas de transporte de Chinchero se basan en la Autopista al Valle Sagrado y otras vías importantes. Av. Garcilaso se encuentra en Querapata y Av. Garcilaso. nueva victoria;
- iii. Las carreteras regionales conectan las zonas rurales, principalmente para transportar a la población al trabajo, al comercio, a la producción y a los masas turísticas (Municipalidad Distrital de Chinchero, 2,016).

#### 3.6.2 Infraestructuras Aeroportuarias

El Consorcio Kuntur Wasi obtuvo las concesiones el 15 de abril de 2014 para realizar diseñar, construir, financiar, operar y mantener el nuevo Aeropuerto Internacional Chinchero-

Cusco (AICC). El proyecto, que se implementará en 2021, tiene como objetivo incrementar el número de “pasajeros” y visitantes provenientes del “Cusco” en los siguientes años (4 millones en 2025) y al mismo tiempo brindar conexiones internacionales a las principales ciudades de Estados Unidos y el resto del mundo.

El tiempo de viaje en tiempo real al Aeropuerto Internacional de Chinchero - AICC, que se está construyendo en Cusco, es de 35 minutos desde el aeropuerto. La infraestructura de transportación de “Cusco-Chinchero”-Valle Sagrado provocará cambios en los flujos de personas, incluidos los desplazamientos diarios de corto plazo, las migraciones internas y la creación de nuevas oportunidades de empleo.

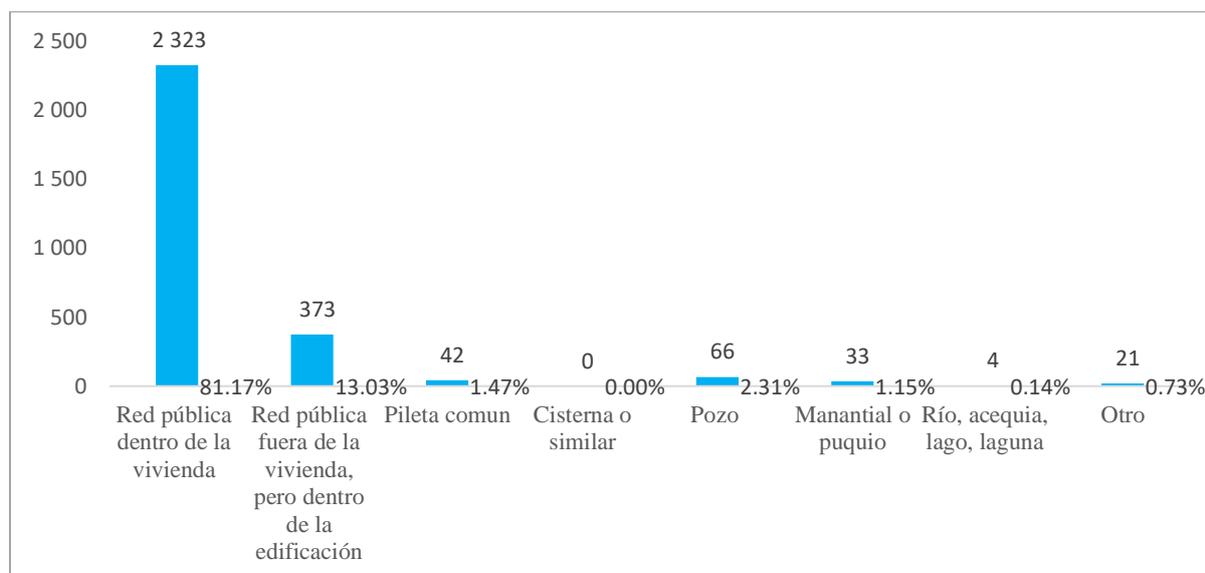
La dimensión territorial del aeropuerto tendrá efectos directos e indirectos sobre la población de “Chinchero”, generando cambios en la estructura y vínculos “sociales”, especialmente aquellas entre poblados, están estrechamente involucrados en el proyecto.

El resultado ofrecerá una “oportunidad” para desarrollar un plan de crecimiento sustentable que cree una “infraestructura” estéticamente agradable y competitiva, que sea compatible con la tradición y la cultura inca de las comunidades de Chinchero. (Chinchero M. D., 2021)

### **3.6.3 Infraestructura de “Servicios Básicos”**

#### **A. Agua y “Desagüe”**

Desde el “año” 2017, la prestación de agua en la localidad de “Chinchero” según el último censo, en la **Figura 2** se muestra que el 81.17% de viviendas cuentan con acceso al agua potable dentro de su vivienda 13.03 % fuera de sus hogares, el resto de las viviendas se abastecen de agua no tratada como el 1.47% accede a agua por medio de pileta común, 2.31% y 1.15% de manantial o río respectivamente

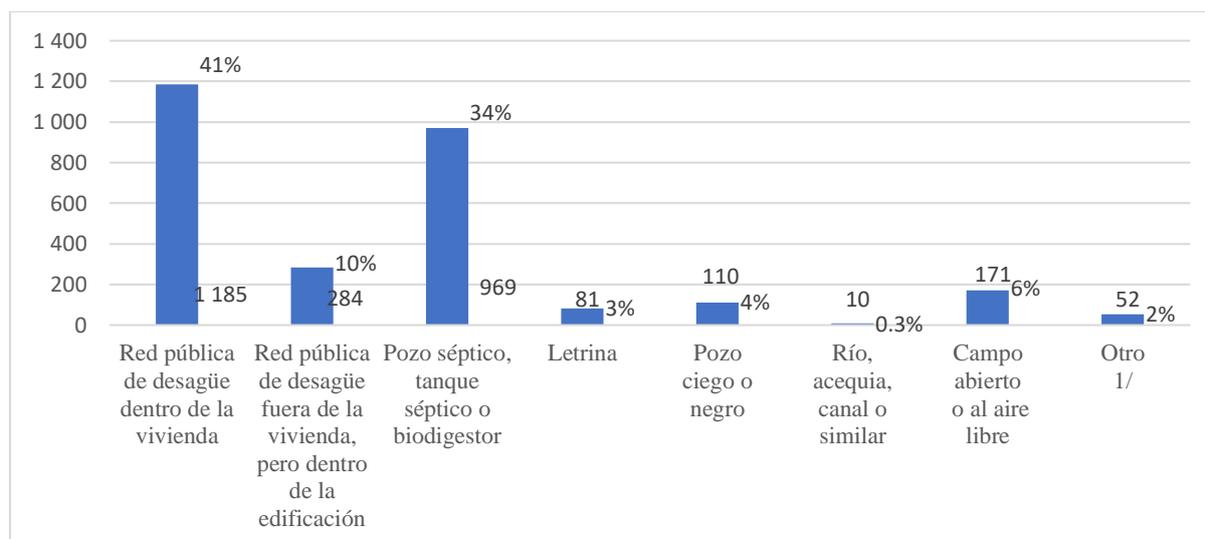
**Figura 2***Viviendas con acceso al servicio de agua*

*Fuente:* Elaboración propia, según censo 2017

La falta de capacitación en control de calidad para los operadores significa que la desinfección del agua para consumo humano no está bien establecida. El centro de salud y OMSABAR son los responsables de implementar la vigilancia sanitaria de los servicios de saneamiento bajo responsabilidad reglamentaria (Municipalidad Distrital de Chinchero, 2021)

En cuanto a los servicios de drenaje en el poblado de “Chinchero”, en la Figura 3 se expresa que el 41% de los hogares tienen acercamiento a la “red pública” de drenaje dentro o fuera de la casa, y el 10% de los hogares con “red pública” de drenaje, según el censo de 2017 fuera de la vivienda, 34% que cuentan con un pozo séptico o biodigestor, 3% cuenta con una letrina, 4 % solo cuenta con un pozo ciego.

El 6.3% de viviendas utilizan ríos, sequias, campo (se entiende que puede ser una letrina con desfogue a ríos, acequia o canal), campo y otros.

**Figura 3***Viviendas con acceso al servicio de desagüe*

*Fuente:* Elaboración propia, según censo 2017

Según la data presentada por “OMSABAR”, las zonas rurales de la Microconca de Piuray cuentan con recursos de “agua” que pueden contener su “propio sistema” de abastecimiento de aguas potable las veinticuatro horas del día y brindar servicio a doce comunidades

y áreas que frente a 12 JASS (Saneamiento). Comité de Gestión de Servicios); En 2016, el 76,8% (928 hogares) recibían servicios y el 23,2% (281 hogares) no recibían servicios.

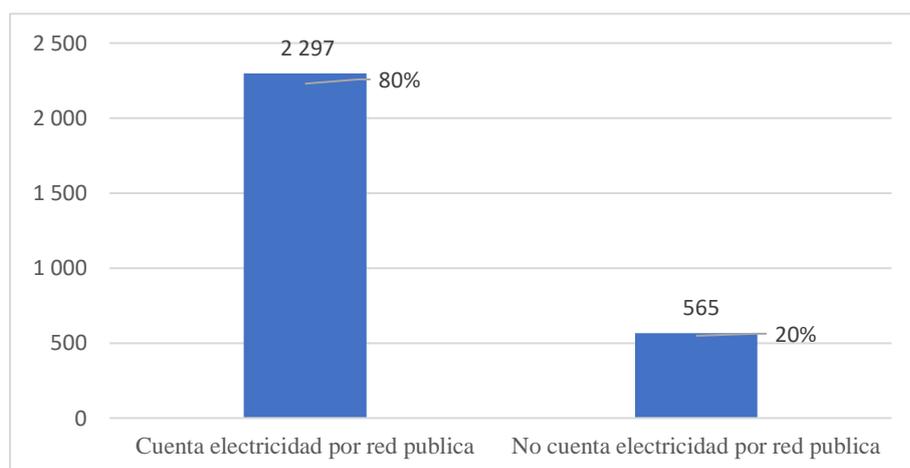
Por otro lado, el abastecimiento de agua a ciudades y áreas “rurales” que no están incluidas en la Micro-Cuenca “Piuray” se verán privados de agua de cuatro a seis horas consecutivas a través de Kayllapata, Huancapata, Nueva Esperanza y cuatro grandes pozos (sistema de almacenamiento). . Cumpa Cumpa utiliza su propio sistema de distribución para distribuir a comunidades y sectores organizados en 32 JASS. En 2016, el 93,6% (2.368 hogares) de los 2.531 hogares registrados reciben servicios, el 6,4% (163 hogares) no reciben servicios.

## B. Servicio de Energías Eléctricas y telecomunicaciones

El censo de 2017 reveló que es 80% para las viviendas estaban cubiertas por el servicio de energía eléctrica por red pública, pero el 20% viviendas no cuentan con el servicio de alumbrado eléctrico por red pública.

**Figura 4**

*Viviendas con acceso al servicio de “energía eléctrica” por red pública*

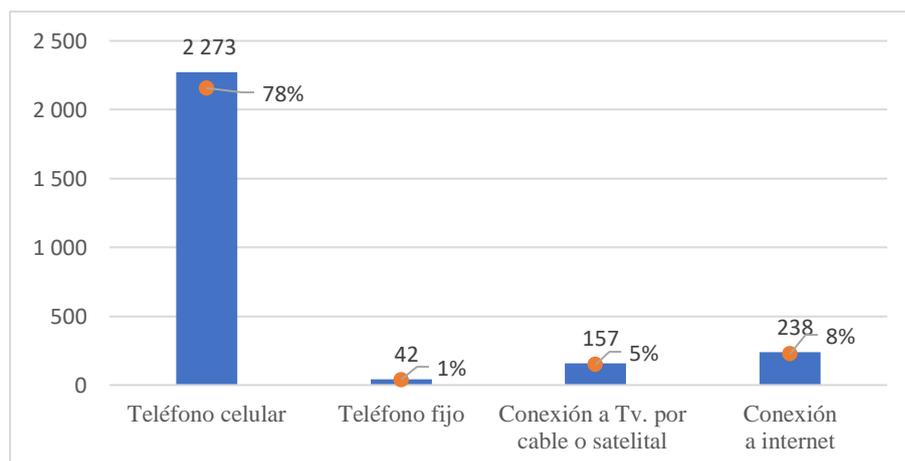


*Fuente: Elaboración propia, según censo 2017*

El servicio de telecomunicaciones y acceso a internet se identificó que de un total de 2927 viviendas censadas en el 2017 un 78% cuenta con un celular y un 1% con teléfono fijo, 5% cuenta con acceso a televisión por “cable o satelital” y 8% cuenta con conexión a la web.

**Figura 5**

*Viviendas con acceso a servicio de telecomunicaciones e internet*



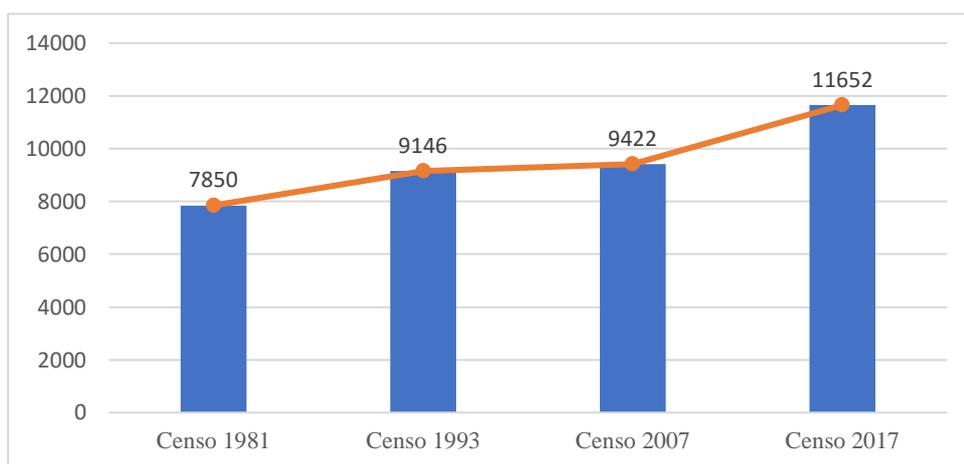
### 3.7 Sistema Poblacional – Urbano

#### 3.7.1 Dinámica Poblacional

El distrito de Chinchero es un punto importante. Según los datos obtenidos de los diferentes censos realizados desde el año 1981 hasta el 2017 se puede observar crecimiento de la población del distrito de Chinchero, el cual tomando como referencia el año de 1981 la población aumentó en un 48%.

#### Figura 6

*Evolución de la población del distrito de Chinchero 1981 – 2017*

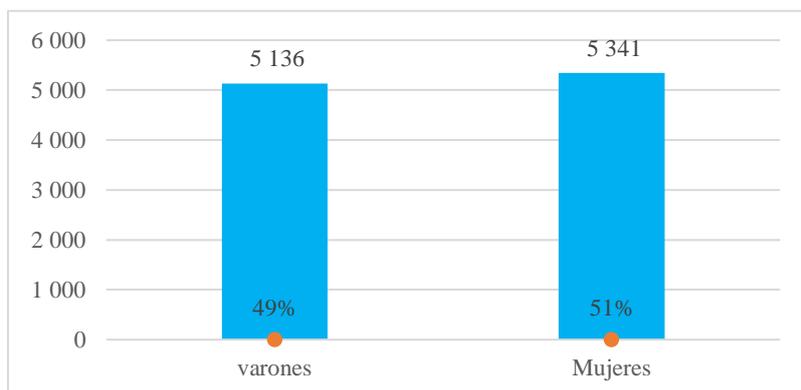


*Fuente: Elaboración propia*

De acuerdo con la Figura 6, la población por equipos de géneros en el distrito de “Chinchero” según el censo del año 2017 fue de 5 136 varones y 5 341 mujeres lo que menciona que la ciudadanía por género se conserva en equilibrio.

**Figura 7**

*Distribución de la población del distrito de “Chincheró” por género*



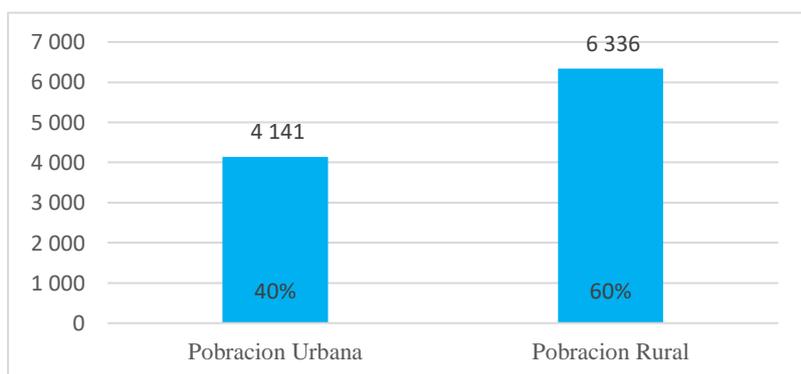
*Fuente:* Elaboración propia, según censo 2017

**3.7.2 Distribución Poblacional**

Según el censo de 2017, el crecimiento poblacional en la región de Chincheró alcanzó a 4.141 personas viviendo en la zona urbana y 6.336 en la zona rural. Los datos se muestran en la siguiente figuras.

**Figura 8**

*Distribuciones de la población del distrito de Chincheró*



*Fuente:* Elaboración propia, según censo 2017

El distrito de chincheró tiene la siguiente distribución poblacional área Urbana y área Rural.

El área urbana es básicamente la capital del distrito con el mismo nombre de Chincheró que el 3 de mayo de 1955 paso de ser reconocido como casero a tener la estatua de centro poblado

según la ley N ° 12301 y actualmente concentra casi el 40% del total de la población total; consta de 2 centros poblados y 6 sectores.

El área rural que abarca la mayor parte del área geográfica del distrito y está distribuido en 14 comunidades y estos a su vez por sectores que suman un total de 21 sectores de las cuales uno es independiente no está anexada a comunidad o cooperativa o asociación de vivienda, también cuenta con una cooperativa que abarca varios sectores y una comunidad, y una asociación de vivienda; Actualmente el área rural tiene poco más del 60% de la población distribuidos sus diferentes comunidades las cuales son comunidad.

La distribución de área rural se da de la “siguiente manera”:

**Tabla 6**

*Distribucion de la población del distrito de “Chincheró” por genero*

<b>Distribución Poblacional</b>	
1. Comunidad de Tangabamba	10. Comunidad de Pongobamba
2. Comunidad de Ccorimarcca	11. Comunidad de Valle de Chosica
3. Comunidad de Yanacona	12. Comunidad de Ccoricancha
4. Comunidad de Ayllopongo	13. Comunidad de Simataucca
5. Comunidad de Cuper	14. Comunidad de Ayarmaca
6. Comunidad de Taucca	15. Asociación Piuray
7. Comunidad de Ccorccor	16. Asociación de vivienda Nueva Yanacona
8. Comunidad de Umasbamba	17. Cooperativa Huaypo
9. Comunidad de Ocutuan	

*Fuente:* Elaboración propia, según censo 2017

### **3.8 Sistema equipametal**

#### **3.8.1 Servicios de educación**

El servicio educativo del distrito de chincheró no está ajeno al fenómeno migratorio de los alumnos de las “zonas rurales” a las “zonas urbanas”, fenómeno que se vive a nivel

nacional, es por ello que la concentración de los centros educativos se encuentra en la capital del distrito, hecho que ha generado la implementación de una infraestructura educativa.

La infraestructura educativa en el distrito de Chinchero está conformada por 34 instituciones educativas, 01 centro educativo técnico profesional CETPRO y 27 instituciones educativas extracurriculares de nivel inicial:

**Tabla 7**

*Numero de Instituciones Educativas*

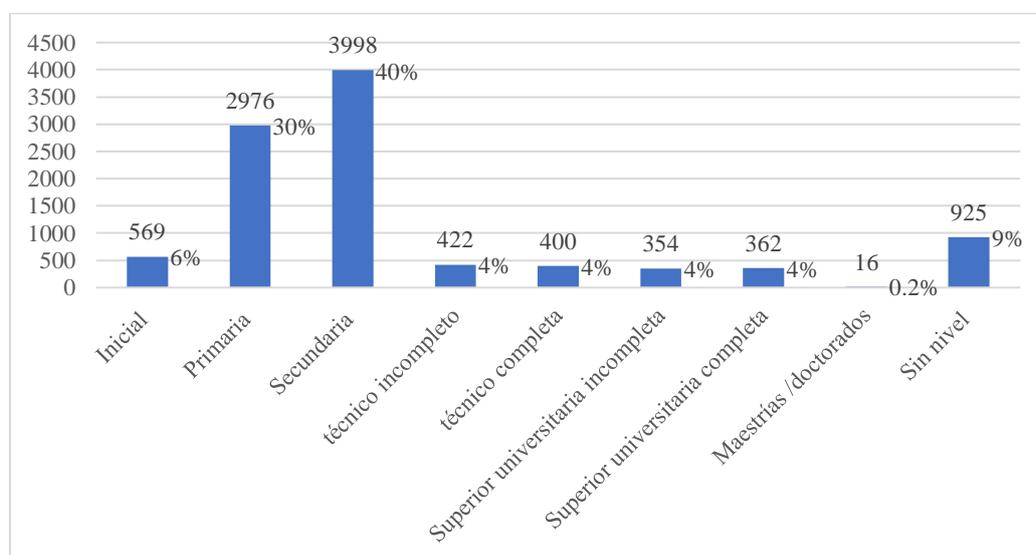
Cantidad	Nivel	Gestión Pública	Gestión Privada
11	Inicial	9	2
17	Primaria	16	1
6	Secundaria	5	1
1	CETPRO	1	0
27	Institución Extracurricular	27	0

*Fuente:* Escala - MINEDU

Según el último censo realizado en el 2017 en el distrito de Chinchero cuenta con el siguiente reporte que describe el nivel de educación alcanzado

**Figura 9**

*Nivel de educación alcanzado*



*Fuente:* Elaboración propia, según censo 2017

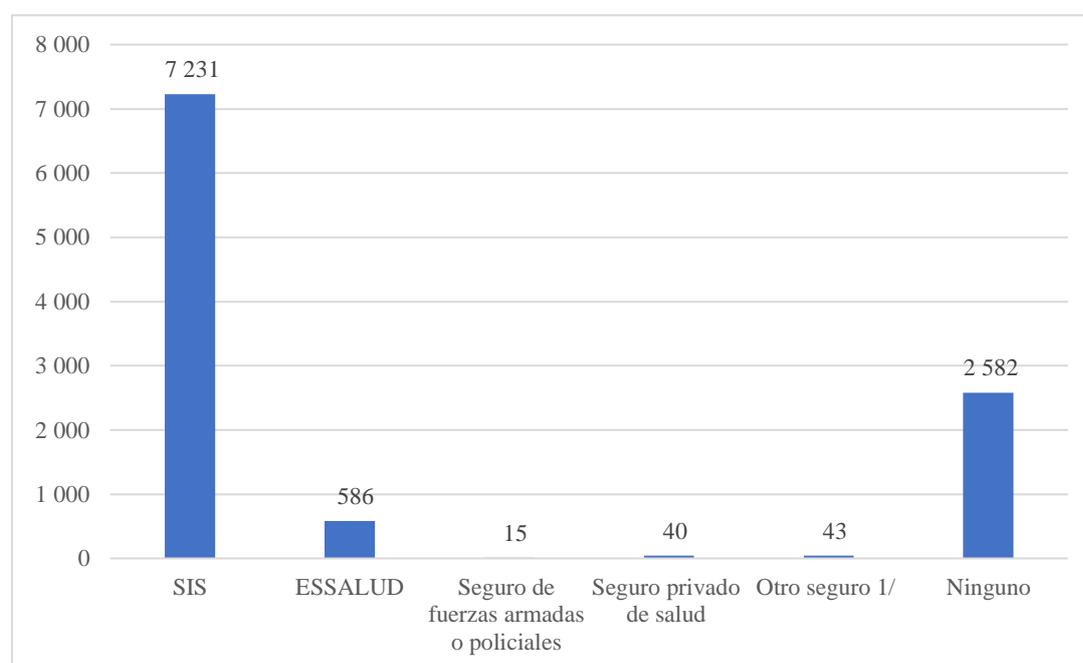
### 3.8.2 Servicios de “Salud”

En la localidad de Chinchero se aprecian 3 postas de Salud: “CLAS” Chinchero, el posta de salud de Ocutuan y el posta de contingencia de Huaypo. Estos establecimientos buscan aumentar el alcance y la cualidad de los “servicios” primarios por medio de la “gestión” comunitaria, pero su infraestructura y equipamiento aún son deficientes y no cumplen con los estándares establecidos. A la falta de recursos humanos se suma la dificultad de implementar normas técnicas.

A pesar de las mejoras recientes en la cobertura de los servicios de salud, muchas personas aún no tienen acceso regular al servicio y corren el riesgo de contraer enfermedades. En este contexto, el censo realizado en 2017 reveló que 7231 habitantes se encuentran afiliados al Servicio Integral de Salud, 586 habitantes se encuentra afiliado al seguro de ESSALUD , 78 habitantes cuentan con otro sistema y finalmente 2582 habitantes no se encuentra afiliados a un sistema de salud .

**Figura 10**

*Servicio de salud.*



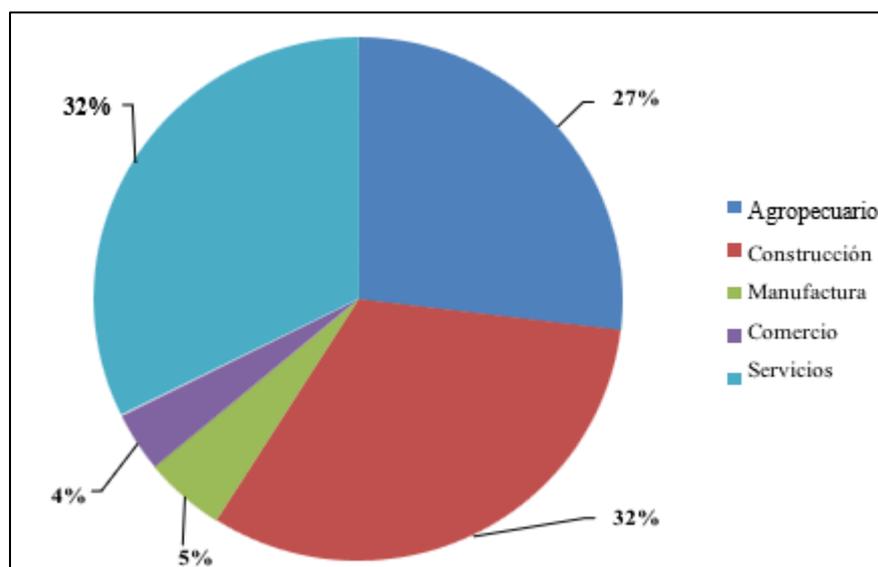
*Fuente:* Elaboración propia, según censo 2017

### 3.9 Sistema Económico

Las estadísticas del PDU-Chincheró 2016- 2025 revelan que el diseño económico del distrito de Chincheró, ha generado aproximadamente 56 millones de soles en 2017, siendo el sector agropecuario el principal contribuyente a esta cifra. 32,0% de la obra de construcción. Servicios (32%) y 0%) son los dos factores. Manufactura (50%) Se incluyen las áreas de comercio y cero. Las actividades que menos impacto tienen en la economía del distrito son el 0%.

**Figura 11**

*Distribución del valor bruto de la producción total distrital – 2017(Porcentaje %)*



*Fuente:* Censo a nivel nacional de población y viviendas 2,017-INEI

#### 3.9.1 Actividad Agropecuaria

Las actividades agrícolas más importantes de la región de Chincheró se centran en la producción de cultivos tradicionales como papa, cebada, avena, frijol, uluko, mineral, alfalfa, etc., que sirven para vivir el 80%. 20% en recaudación y marketing (Chincheró M. D., 2021)

La actividad ganadera es complementaria a la agricultura, ya que no solo les proporciona carne y leche para su alimentación, sino que también les genera ahorros para gastos

urgentes. En el año 2014 el distrito de “Chincheró” contaba con unos habitantes ganaderos de 26225 cabezas de ganado (16.7 % vacuno, 42.1 ovino, 40% porcino y finalmente 1.2 % llamas). (Chincheró M. D., 2021)

**Tabla 8**

*Actividad agropecuaria*

<b>Actividades</b>	<b>Producción</b>	<b>Destino de la Producción</b>
Agricultura	Papa Nativa, Papas Comerciales	Auto-consumo y Abastecimientos del mercado Local y Departamental
Ganadería	“Ovinos”, bovinos, “cerdos”, aves de corral, y cuyes	Autoconsumo y venta en el mercado local y Regional
comercio	Abarrotes, ferreterías, “restaurantes” etc.	“Abastecimiento” del mercado Local y “Autoconsumo”

*Fuente:* adaptando al plan de crecimiento local de Chincheró

### **3.9.2 Actividad manufacturera**

En contraste, la manufactura está personificado “principalmente” por la producción de textiles, los cuales son preparados por feminas de las “comunidades campesinas” de la microcuenca Ccorimarca-Piuray y disponibles para su compra a través de los centros artesanales.

La producción de artesanías, que comprende 654 artesanos, el producto es una pequeña operación. El objetivo principal es crear valor económico a través de prácticas culturales y tradicionales y crear empleos para sectores marginados, especialmente las niñas

La mayoría de las artesanías textiles se crean en casa, y los artesanos elaboran la mayoría a mano y aseguran las materias primas para la personalización. Aun así, la actividad exige una mano de obra que tenga cierta experiencia en el diseño de instalaciones de fabricación, tejido y otros campos relacionados.

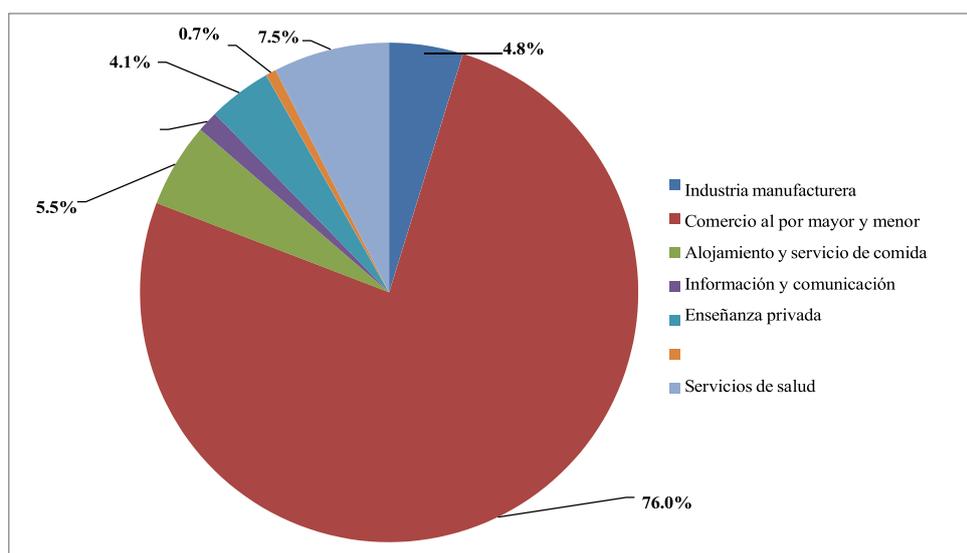
El incremento de la industria textil está ligado no sólo al mercado del arte en Chinchero, sino también a la industria turística la cual se vende en los mercados local, nacional e internacional, emergiendo como una fuente de gran crecimiento.

### 3.9.3 Actividad Comerciales y Servicios

La economía de la localidad depende en gran medida de las actividades terciarias, según datos del INEI, con el 28 por ciento del sector comercio y servicios en Chinchero. Aproximadamente el 36% del valor total de la producción proviene de la PEA utilizada en el distrito, que es el 3%. El distrito en 2008 fue. El año en cuestión contó con 146 establecimientos, de los cuales 76 fueron en total. El comercio al por mayor y al por menor representó el 0% de todas las transacciones.

**Figura 12**

*Establecimiento por actividad economicas*



*Fuente: IV Censo nacional economico 2,008-INEI*

Generalmente, las pequeñas empresas privadas con recursos mínimos realizan estas actividades, que suelen ser informales. El sector comercial se enfoca principalmente en la

provisión de alimentos, bebidas y otros servicios en pequeñas tiendas de abarrotes y bodegas, con baja productividad, rentabilidad o aporte recaudatorio.

Existen dos niveles de actividad comercial: el negocio formal y el negocio informal en lugares comerciales o vías existentes en la provincia (especialmente en la Av. Mateo “Pumacahua” y la Calle “Manco” II, ambas en fase de crecimiento), comparten aspectos comunes con las actividades realizadas en la vía pública, tales como la “compra” y venta de bienes, la generación de rencillas por el uso del suelo y la protección de áreas sensibles (como la venta de alimentos, la ubicación de vehículos menores o el transporte de vehículos interprovinciales).

### **3.10 Actividad Turística**

El Según el PERTUR 2020 dice: Esto incluye actividades que las personas realizan para hacer posibles eventos turísticos-recreativos. Una colección de todas las empresas que invierten recursos valiosos en la “producción” de bienes y prestaciones en “beneficio” de la comunidad anfitriona.

En la actualidad la “actividad turística” en la localidad de “Chincheró” se encuentra solo en el centro poblado de “Chincheró” destacando la visita al centro arqueológico y algunas comunidades campesinas. Gracias a su ubicación, el distrito de Chincheró podría tener un flujo mayor turístico, tanto interno como externo, debido a la cercanía con la ciudad del Cusco y siendo paso obligado para el valle sagrado. Entre las condiciones que contribuyen a su belleza paisajística Chincheros cuenta con las lagunas de Huaypo y Piuray, festividades religiosas en homenaje a la virgen de Natividad, el viernes Santo, entre otras

#### **3.10.1 Recursos Turísticos**

##### **A. Atractivos Turísticos Culturales**

Según el PERTUR 2020 dice: Un lugar de interés es visitado por turistas por su valor cultural, interés único, importancia histórica o belleza. Ofrece comodidad, sofisticación

y diversión, es todo bien cultural que una vez restaurado, puesto en valor, articulado con vías de acceso e implementado con servicios turísticos hagan posible la llegada de turistas.

El Parque Arqueológico de Chinchero es el principal atractivo para los turistas y también es la última parada de su itinerario en el Valle Sagrado de los Incas. No hay estadísticas actuales sobre el número de “visitantes” o viajeros, pero se reconoce que este lugar es un lugar de paso, con afluencias durante los meses de junio, julio y agosto.

Actualmente, la infraestructura turística en Chinchero es deficiente, con escasez de instalaciones apropiadas, restaurantes e instalaciones recreativas que atiendan a los turistas. Como se recuerda en años anteriores, esto ha llevado a que la mayoría de las actividades turísticas se realicen en entornos informales y limitados.

El producto no se considera un artículo turístico reconocido y sus efectos sociales y económicos son aún menores en la población. Solo los artesanos textiles privilegiados pagan comisiones a través de intermediarios para recorrer los centros artesanales.

Estos especialistas se encargaron de introducir a las comunidades agrícolas en el espacio turístico mediante el pago de pequeños eventos turísticos como almuerzos, visitas a “centros poblados” rurales y eventos comunitarios. Esto significa vender alimentos, la producción agrícola, lanas y artesanías a visitantes nacionales e internacionales, es una fuente de beneficio económico limitado para los campesinos.

El parque arqueológico, junto con las huacas y ayllus de Chinchero, no es solo un sitio arqueológico, sino que también tiene potencial turístico. También abarca recursos paisajísticos como la lago de “Piuray”, diversidad de vida animal y vegetal, “camino incas” del gran Qhapacán, que une a la localidad con otros sitios arqueológicos como Moray en Maras, Urquillos en México, y más.

La diversidad de atractivos permite identificar diversos tipos de turismo, incluyendo histórico, arqueológico, arquitectónico, cultural, de aventura, ecoturismo y experiencial, los

cuales están experimentando un crecimiento y desarrollo imparable debido a la falta de comunicación entre las autoridades locales y las comunidades rurales que necesitan para diversificar su economía, crear puestos de trabajo o promover su desarrollo.

El sitio arqueológico de Waca Cancha en Cúper Bajo contiene las ruinas incas sobre cuatro plataformas de piedra y el lado oeste, el tercero está rodeado por la Plaza de Chinchero y seis nichos correspondientes pero es mejor. Completo con una altura de 1,50 m. El pabellón tiene vista a la Laguna de Piuray y se dice que es un centro ritual del agua debido a su ubicación estratégica en la cabecera de la laguna. El Templo de Umasbamba, construido en el siglo XVIII sobre antiguas ruinas incas, aún conserva restos de piedra, incluidas entradas laterales y una estructura de adobe con doble techo. Una plaza con seis pilares de ingreso se encuentra paralela a los caminos que conducen a diversas comunidades como Calca, San Cristóbal, Santa Ana y Coya.

El hogar de Mateo Pumakahua en la Plaza Chinchero es un monumento al gran líder que participó por primera vez en la Revolución Túpac Amaru II. El museo también está ubicado en la Plaza Chinchero. El turismo en Chinchero está activo los viernes, jueves y domingos, cuando se realiza la feria de arte del pueblo, donde se venden artesanías elaboradas por los lugareños, principalmente en semillas.

### **B. Atractivos turísticos Naturales**

Según el PERTUR 2020 dice Son creados por la naturaleza y sus propias características permiten que los turistas los visiten. El hombre no puede crear, pero puede cambiar.

Actualmente en la localidad de Chincheros tiene varios encantos turísticos naturales así viene siendo la Catarata de POC POC ubicado a 28 kilómetros de la ciudad de Cusco donde el turista tiene accesibilidad a unos 50 minutos caminando desde Chincheros. La catarata de POC POC tiene una altura de 50 metros de caída, una ruta sugerida dentro del distrito de Chinchero, donde el turista puede apreciar el paisaje hermoso y disfrutar del aire puro del campo.

La laguna de Piuray es otro atractivo turístico natural donde el turista tiene accesibilidad a unos 50 minutos caminando desde Chinchero, es una de los focos de “agua” más relevantes abasteciendo con el 42 % de agua a la ciudad del Cusco, como recurso natural también tiene una importancia para el turismo por la belleza escénica y paisajística que posee,

El distrito de chinchero posee 2 espectaculares y bellas Lagunas con aguas cristalinas y rodeadas de hermosos paisajes ideal para poder realizar diferentes actividades turísticas y al contar con tanto potencial La laguna de Huaypo se ha convertido en un atractivo visitado por muchos turistas “tanto nacionales” como forasteros en la modalidad de turismo de aventura con cuatrimotos por medio de agencias de viajes

### **3.11 Actividad Turística de Aventura con Cuatrimotos en la Laguna de Huaypo**

#### **a) Historia de los cuatrimotos**

Una cuatrimoto también llamado Quad o ATV en donde un vehículo todo terreno, por su abreviatura en inglés, es un vehículo de cuatro ruedas similar a una moto cicleta. Desde las primeras motos había dos ruedas traseras y una delantera, lo que provocaba problemas de seguridad. Aunque similar, el ATV se clasifica como un vehículo recreativo o agrícola, mientras que el Quad Concept es un vehículo cuyas características se acercan más a lo deportivo.

Desde hace 30 años, los fabricantes de automóviles vieron una caída en las ventas de automóviles debido al mal tiempo y pidieron a los fabricantes que crearan un producto que pudiera revertir el mal tiempo. La idea era: Primero, es fácil de conducir y sigue el principio de la motocicleta. Aunque eran ligeras, las ruedas pegaban mal al suelo y tenían poco agarre, por lo que fueron abandonadas, y en 1970 nació la bicicleta eléctrica, llamada Trike. Estas bicicletas se extenderán a gran escala en Estados Unidos en unos años, con un gran número de personas. Muchos accidentes son causados por exceso de velocidad o conductores distraídos, y la causa del accidente es la clasificación de daños vehiculares de la

Asociación de Consumidores de América y la información al gobierno de los Estados Unidos. En 1988 se llegó a un acuerdo con el fabricante para dejar de fabricar triciclos. Las motocicletas desaparecieron, pero aparecieron nuevos vehículos llamados cuatriciclos/quads, principalmente en las zonas agrícolas. Estos vehículos son más ligeros y fáciles de mantener, pero son eficaces en todos los terrenos y en las peores condiciones climáticas. Al principio los vehículos todoterreno se utilizaban para ayudar en las tareas diarias, pero al cabo de unos años también se utilizaron como vehículos recreativos y de competición.

#### **b) Definición**

Según (Derteano, 2020) director de la AAP (asociación automotriz del Perú –) Las cuatrimotos o también conocidas como ATV, son motos deportivas de cuatro ruedas que no pueden circular por vía pública, son motos 100% deportivas que se usan mucho para aventuras los fines de semana

#### **c) Descripción del tour**

El tour inicia en la ciudad del cusco con el recojo del pasajero desde un determinado punto sea este el hotel del hotel del pasajero o punto de encuentro cuando el hotel del pasajero no esté dentro del rango de recojo, y luego se dirigen a la base que está aproximadamente a 40 minutos en transporte privado hasta el centro poblado de Collana Chequerec Cruzpata donde se encuentran las diferentes bases para el inicio de La “Actividad Turística” de Aventura en Cuatrimotos hacia el muelle de San José en la laguna de Huayo, una vez llegado a la base se da un briefing donde se les da los detalles de actividad turística y posteriormente se realiza una práctica de manejo no mayor de 15 minutos, para la práctica de manejo que puede ser dentro del local de la agencia operadora o en la vía pública.

Esta actividad va dirigida por un instructor o guía que va en la parte delantera en una moto lineal la ruta con cuatrimotos son vías carrozables no asfaltadas que carecen de señalización;

Durante el camino se observa el hermoso paisaje que lo rodea y al llegar al muelle de San José se tiene una permanencia en el lugar de 15 minutos como máximo para luego retornar en las cuatrimotos hacia la base. y como última actividad se dirigen, con el mismo carro que los llevo de Cusco, hacia maras donde también se les da tiempo de permanencia de 20 minutos para luego retornar hacia la ciudad del cusco.

**d) Empresas Operadoras de la Actividad Turística de Aventura en Cuatrimotos en la Laguna de Huaypo**

Con base en la ficha de cotejo realizada en la Laguna de Huaypo en el muelle de San José se obtuvo seis empresas operadoras, las cuales tienen su base de operaciones en el Centro Poblado de Collana Chequerec Cruzpata siendo las siguientes:

➤ **Pacha Perú Explore**

Este operador, cuenta con una base de operaciones en el sector Chequerec el cual cuenta con un área aproximado de 2500 m<sup>2</sup> y su infraestructura está comprendida de una construcción de 2 pisos como vivienda y una construcción de media agua el cual funciona como restaurante el resto del espacio está destinado al parqueo y espacio de práctica de manejo de cuatrimotos, diseñado para esta actividad con llantas recicladas.

➤ **ATV Braining Adventure**

Este operador cuenta con una base de operaciones en la parte central del sector de Chequerec, su infraestructura está comprendida por un muro improvisado de calaminas y no cuenta con servicios básicos, dentro del cual se da los Briefings y realizan las prácticas de manejo con llantas recicladas

➤ **ATV Cusco Adventure**

Este operador cuanta con una base de operaciones en el sector Chequerec, donde cuenta con un espacio aproximado de 1000 m<sup>2</sup>, y su infraestructura está comprendida de una construcción de material noble de un piso, también cuenta con una recepción

para los briefings y un baño, esta operadora no cuenta con un área destinada para la práctica de manejo de cuatrimotos el cual se realiza en la vía pública.

➤ **ATV Arone Tours**

Este operador cuenta con una base de operaciones que está ubicado en el sector Collana baja, su infraestructura está comprendida de una vivienda construida a base de adobe y un cerco perimétrico del mismo material, también cuenta con un baño y un espacio para el briefing correspondiente, no cuenta con un espacio para la práctica de manejo de cuatrimotos.

➤ **Quad Bike Cusco e Inti travel**

Este operador cuenta con una base de operaciones en el sector Chequerec, tiene una infraestructura de material noble a medio construir y no cuenta con servicios higiénicos las prácticas de manejo de cuatrimotos se realizan en la vía pública.

➤ **Situación Legal**

Las empresas de viajes y agencias de turismo deberán tramitar sus permisos de “funcionamiento” ante la Dirección de “Comercio Exterior” y “Turismo” del Cusco (“DiRCETUR – CUSCO”), los cuales deben ser gestionados por el municipio donde se prestan los servicios turísticos pero Las agencias que brindan la actividad del tour de aventura en la ruta de la lagua de Huaypo en la actualidad solo cuentan con su licencia como agencia mas no cuentan con permisos para poder operar en dicha ruta con cuatrimotos , esto por las falta de la existencia de reglamentos los cuales deben de ser otorgados por la municipalidad. Cabe resaltar que la municipalidad distrital de Chincheros no realiza los respectivos controles a las agencias que lo operan.

**Tabla 9***Propietarios y numero de cuatrimotos*

<b>Agencias operadoras</b>	<b>Propietarios</b>	<b>Numero de cuatrimotos</b>
PACHAS PERU EXPLORE	Marlene Mestas Quispe	14
ATV BRANING ADVENTURE	Irving Alegria Jiménez	16
ATV CUSCO ADVENTURE	Katy Almirón Sotelo	18
ATV ARONE TOURS		12
QUAD BIKE CUSCO		11
INTI TRAVEL		7

*Fuente:* Elaboración propia**e) Grado de instrucción del personal que conduce los grupos**

Para el desarrollo de la actividad turística en cualquier rubro es necesario contar con el personal capacitado en diferentes temas como cultural, de interpretación ambiental, en cuanto a seguridad, conducción de grupo etc. Para poder brindar un servicio de calidad y con responsabilidad.

**Tabla 10***Grado de instrucción del personal*

<b>Agencias operadoras</b>	<b>Numero de Guías con carné</b>	<b>Asistentes sin carné</b>
PACHAS PERU EXPLORE	1	3
ATV BRANING ADVENTURE	1	3
ATV CUSCO ADVENTURE	2	3
ATV ARONE TOURS	3	4
QUAD BIKE CUSCO	1	2
INTI TRAVEL	1	1

*Fuente:* Elaboración propia**f) Descripción de los cuatrimotos que se usan**

Las empresas operadoras de cuatrimotos usan máquinas de procedencia Japonesa marca Honda 250 en su mayoría, las cuales son semiautomáticas fáciles de maniobrar en todo terreno y

también la marca Yamaha 350 y las velocidades con las que se conduce dichos vehículos con los grupos que realizan la actividad turística va entre 35 km a 45 km/h Aproximadamente, en cuanto al combustible que se utiliza en las cuatrimotos es el gasolina de 90 octanos

**g) Tiempo de duración de la actividad**

El tour tiene una duración de medio día con 2 horarios de salida, su primer horario de 6:30am a 1pm y el segundo horario de 1 pm a “6:30 pm” de la tarde

**h) Los servicios que incluye**

El tour de laguna de Huaypo y Maras en cuatrimotos incluye lo siguiente:

- Transporte
- 1 instructor de Cuatrimoto (por grupo)
- 1 cuatrimoto
- Casco

**i) Servicios que no Incluye**

El tour de laguna de Huaypo y Maras en cuatrimotos no incluye lo siguiente:

- Ingreso a la Laguna de Huaypo
- Ingreso a maras
- Seguro de vida contra accidentes
- Guía profesional
- Paseo en botes
- Actividad de Aqua bike
- Alimentos

## CAPITULO II

### 4 Metodología de la Investigación y Resultados

#### 4.1 Metodología de la Investigación

Es un grupo de conceptos, principios y reglas que hacen que el proceso científico sea efectivo y hacia la excelencia, en una serie de pasos bien diseñados e interconectados (Corte & Iglesias, 2004).

#### 4.2 Enfoque de la Investigación

La “presente indagación es de optica mixto a razon en la primera parte es descriptiva-cualitativa en la interpretación de los resultados es cuantitativa.

#### 4.3 Tipo de Investigación

Dado que este estudio explica las variables, es descriptivo, y el nivel de vinculo entre la variable independientes, actividad de ATV, y la variable dependientes, satisfacción del visitante, y nuevamente queda claro

Para obtener la data que sustente esta tesis, se utilizaron diversos libros de texto y materiales de archivo, y se realizó una encuesta a los visitantes que vinieron a experimentar y disfrutar de un recorrido en cuatrimoto por la Península de Huaypo.

#### 4.4 Diseño de la Investigación

La siguiente indagación es diseños No experimental por que un hubo intervención por parte del investigador en la reclamación de datos, las variables en estudio no se verán alterados ya se son examinados antes de ser presentados.

#### 4.5 Nivel de la Investigación

El nivel de indagacion se refiere a la amplitud, rigurosidad, complejidad y precisión con la que se producen y resuelven problemas científicos en un área determinada

La presente investigación es de nivel pre teórico porque al describir la confiabilidad de la investigación y la “recopilación” de información por medio de herramientas de recolección de datos, plantean hipótesis para confirmar las relaciones entre las “variables” de análisis.

## **4.6 Poblacion y Muestra**

### **4.6.1 Poblacion**

Para la indagación de este trabajo se consideró a los sujetos principales de la investigación, es decir, los viajeros y/o “turistas” que recorren, experimentan y gustan de los servicios y lugares, que inciden en la investigación.

La población, según la definición de (Tamayo M. , 2012), una población es un “grupo finito” o infinito de integrantes con cualidades similares que producen una amplia gama de resultados de investigación” (p.81). Si bien el término población generalmente se asocia con un grupo humano, también puede referirse a otros animales.

El universo de análisis estará conformado por los turistas nacionales y extranjeros que visitan la laguna de Huaypo después del paseo en cuatrimotos. De acuerdo con la ficha de cotejo realizada en los meses de junio, agosto y septiembre se tiene con un próximo de 9180 visitantes entre nacionales e internacionales que es el promedio de turistas que experimentan dicha actividad al año. Cabe resaltar que las encuestas se realizaron en los meses de noviembre y diciembre.

### **4.6.2 Muestra**

Según (Lopez J. F., 2018) conceptualiza que una muestra “estadística” es una colección de datos dentro. En términos estadísticos, debe consistir en un número específico de observaciones que representen con precisión los datos completos. La rama estadística de Matemáticas es responsable de recopilar, organizar y analizar datos. Cuando queremos investigar un fenómeno, recurrimos a la estadística. El ingreso promedio de los ciudadanos de un país es un ejemplo de Análisis Estadístico

$$n = \frac{(z)^2 P Q N}{(e)^2 (N - 1) + (z)^2 P Q}$$

Donde:

n	Es el tamaño de la muestra lo que se tiene en cuenta a la hora de trabajar. es una variable determinada
P y Q	Indican si la población es parte de la muestra o no. La doctrina sostiene que, si los estudios estadísticos no pueden determinar la probabilidad, entonces se supone que "p" y "q" son 0,5 para cada uno.
Z	La doctrina sostiene que los estudios estadísticos se trabajan con el 95 % de satisfacción el cual equivale a 1.96 para el cálculo.
N	Tamaño de la Población completa, las 9180 personas involucradas en este caso son solo aquellas que pueden manejar las dificultades técnicas asociadas con esta tarea
E	Según la doctrina, debe ser el 5 % ya que es el error estándar de eliminación Si esto ocurre, la respuesta del margen de error es de 0.05

Para determinar el patrón de turistas nacionales y extranjeros que realizan turismo recreativo utilizando vehículos todo terreno en la Laguna de Huaypo, se estima el número de turistas que visitaron la laguna en el año 2022 (9180) mediante la siguiente fórmula: El margen de error es del 5%:

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5)(0.5)(9180)}{(0.05)^2 (9180 - 1) + (1.96)^2 (0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{(3.84)(0.25)(9180)}{(0.0025) (9179) + (3.84)(0.25)}$$

$$n = \frac{(0.96)(9180)}{(22.9) + (0.96)}$$

$$n = \frac{(8812.8)}{(23.86)}$$

$$n = 368.7$$

$$n = 369$$

#### **4.6.3 Técnicas e “Instrumentos” de Investigación**

Los pasos para recopilar la data básica y la información de este documento son los siguientes:

##### **A. TECNICAS**

- Encuesta: Se emplea para solicitar de los lugareños, agencias de viajes y empresas de turismo.
- Revisión de documentos: Se utiliza para obtener información de registros y documentos para aislar el tema de investigación y comprobar la validez del trabajo.
- Observación directa: ya que se recolectará Se utiliza una ficha de observación para recopilar información sobre los componentes de la variable.

##### **B. INSTRUMENTOS**

- Cuestionarios: Es la herramienta aplicada de manera directa, abarca preguntas de indagación “cerradas”.
- Fichas de documentos: herramientas para recoger data de documentos y archivos
- Ficha de observaciones: para una apropiadas organizacion en función con los requerimientos y relevantes del informe de la tesis

#### 4.7 Procesamiento e Interpretación de Datos y Encuestas a los Turistas en el Tour de Cuatrimotos Alrededor de la Laguna de Huaypo

En esta oportunidad se efectuaron 369 encuestas a los turistas nacionales y extranjeros en la Laguna de Huaypo, distrito de Chinchero.

##### Pregunta A. Procedencia

**Tabla 11**

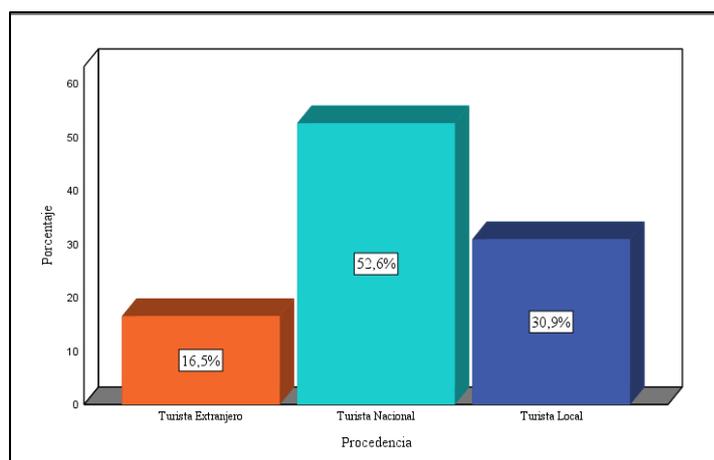
*Procedencia*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Turista Extranjero	61	16,5	16,5	16,5
	Turista Nacional	194	52,6	52,6	69,1
	Turista Local	114	30,9	30,9	100,0
	Total	369	100,0	100,0	

*Fuente:* Elaboración propia

**Figura 13**

*Procedencia*



*Fuente:* Elaboración propia

## Interpretación y Análisis

En la tabla N°11 apreciamos que el 52.6 % para los visitantes encuestados son de procedencia Nacional, luego le continúa con 30.9% visitantes locales y finalmente con 16.5% extranjero.

### Pregunta B. Genero

**Tabla 12**

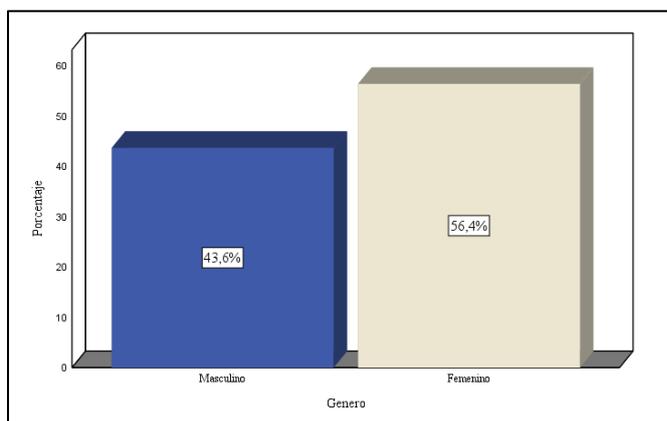
*Genero*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válidos	Porcentaje acumulados
Válido	Masculino	161	43,6	43,6	43,6
	Femenino	208	56,4	56,4	100,0
	Total	369	100,0	100,0	

*Fuente:* Elaboración propia

**Figura 14.**

*Genero*



*Fuente:* Elaboración propia

### Interpretacion y “análisis”

En la “tabla” N°12 apreciamos que el 43.6% de los visitantes encuestados que integran el sexo masculinos, por otro lado, que el 56.4% pertenece al genero femeninos.

Como causal a que las jóvenes mujeres contienen mayor inclinación al turismo de aventura y son más intrépidas que los varones en este tipo de turismo.

## Pregunta C Grado de instrucción

**Tabla 13**

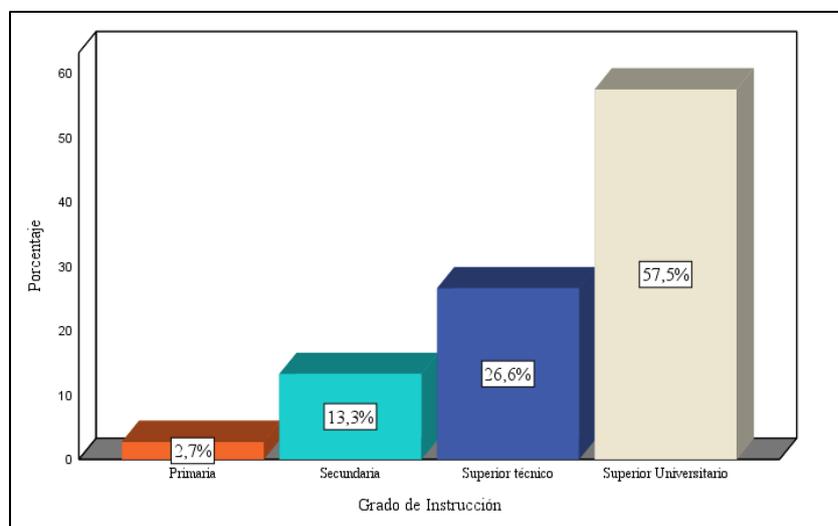
*Grado de instrucción*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válidos	Porcentaje acumulados
Válido	“Primaria”	10	2,7	2,7	2,7
	“Secundaria”	49	13,3	13,3	16,0
	Superior técnico	98	26,6	26,6	42,5
	Superior Universitario	212	57,5	57,5	100,0
	Total	369	100,0	100,0	

*Fuente:* Elaboracion propias

**Figura 15**

*Grado de instrucción*



*Fuente:* Elaboración propia

### Interpretación y analisis

De la tabla N°13 apreciamos que el 57.5% para los turistas, tienen grado superior completo o por terminar, luego el 26.6% de los turistas tienen estudios superiores técnicos seguidos de un 13.3% que tienen estudios secundarios y finalmente el 2.7% tienen primaria.

La población mayoritaria sin estudiantes universitarios, tanto como jóvenes como adultos, que son los que tienen mayor independencia para viajar y conocer más lugares y experiencias, luego tenemos familias jóvenes que vienen con sus hijos a pasar un buen tiempo.

#### Pregunta D. Ocupación

**Tabla 14**

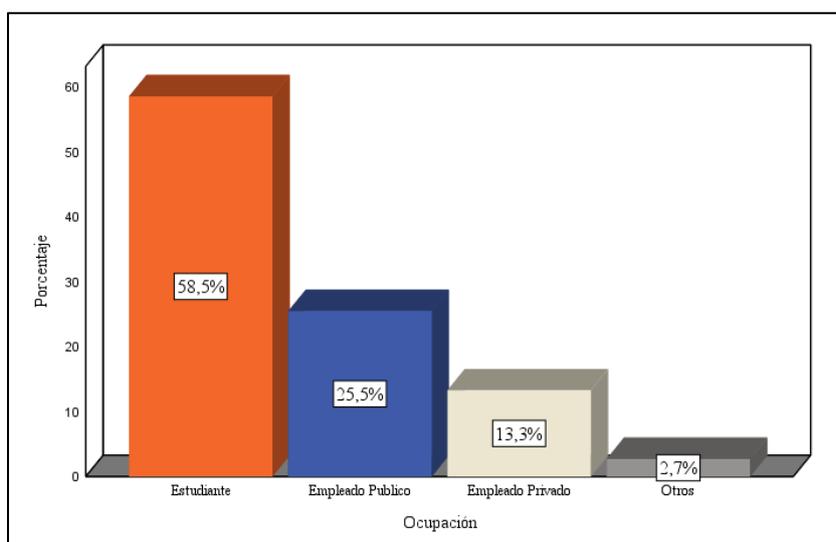
*Ocupación*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Estudiante	216	58,5	58,5	58,5
	Empleado Publico	94	25,5	25,5	84,0
	Empleado Privado	49	13,3	13,3	97,3
	Otros	10	2,7	2,7	100,0
	Total	369	100,0	100,0	

*Fuente:* Elaboración propia

**Figura 16**

*Ocupación*



*Fuente:* Elaboración propia

#### Interpretación y análisis

De la tabla N°14 podemos apreciar que el 58.5% de los visitantes encuestados, son alumnos en dinamisidad, además le sigue un 25.5% donde son trabajadores del área pública,

13.3% son trabajadores del sector Privado y finalmente un 2.7% trabajan en distintos sectores. Como podemos apreciar de lo que se dijo anteriormente la mayoría los visitantes son estudiantes que vienen a experimentar nuevas experiencias y hacer turismo paisajístico, asimismo les gusta venir con sus amigos y también familia

### Pregunta E. ¿Como se enteró del tour de cuatrimotos?

**Tabla 15**

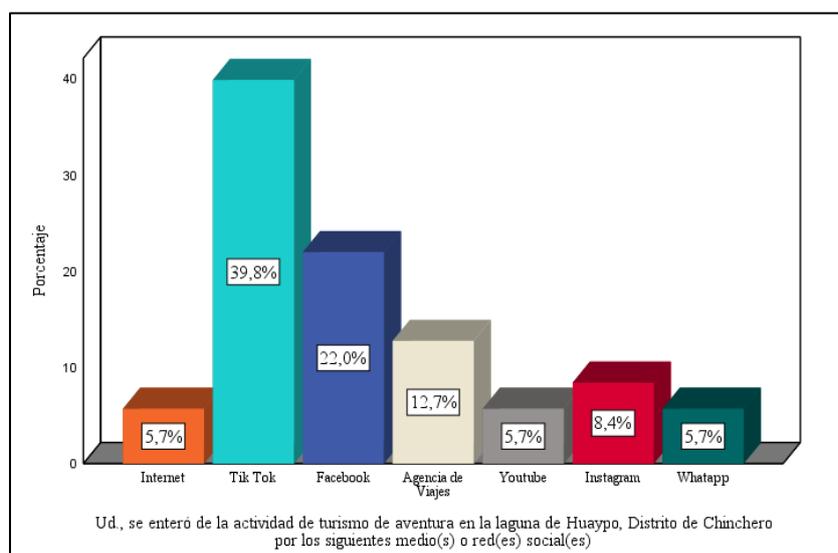
*¿Como se enteró del tour de cuatrimotos?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Internet	21	5,7	5,7	5,7
	Tik Tok	147	39,8	39,8	45,5
	Facebook	81	22,0	22,0	67,5
	Agencia de Viajes	47	12,7	12,7	80,2
	Youtube	21	5,7	5,7	85,9
	Instagram	31	8,4	8,4	94,3
	WhatsApp	21	5,7	5,7	100,0
	Total	369	100,0	100,0	

*Fuente:* Elaboración propia

**Figura 17**

*¿Como se enteró del tour de cuatrimotos*



*Fuente:* Elaboración propia

### Interpretación y Análisis

De la tablas N°15 apreciamos que el 39.8% para los visitantes entrevistados se “enteraron mediante” tik tok; mientras que el 22% se interactuaron por medio de Facebook; así también el 12.7% se “enteraron mediante” agencias de viajes, seguido de un 8.4% por Instagram, 5.7% por internet, 5.7% por WhatsApp y finalmente 5.7% por YouTube

Podemos decir que Entre todas las redes sociales, la más seguida en el sector turístico es Tik Tok, una plataforma que permite a los turistas saber con antelación a dónde quieren ir

### Pregunta F: ¿Con quienes visito el tour en cuatrimotos?

**Tabla 16**

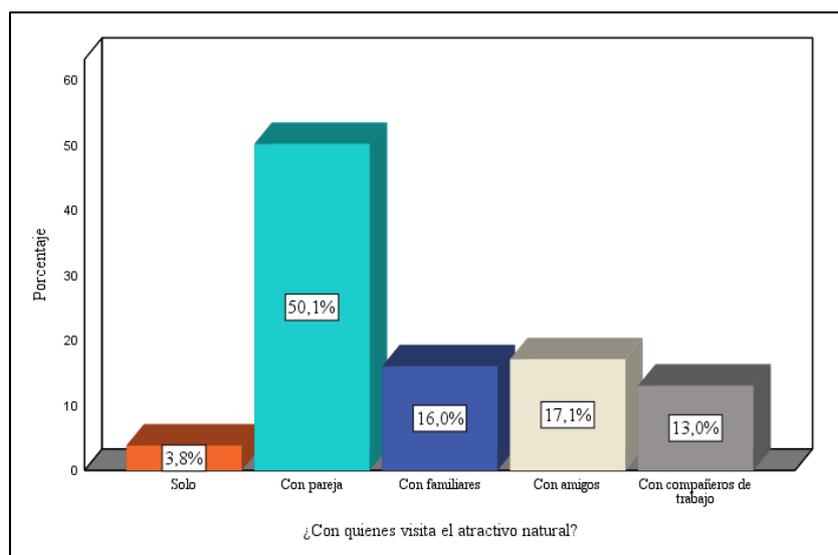
*¿Con quienes visito el tour en cuatrimotos?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Solo	14	3,8	3,8	3,8
Con pareja	185	50,1	50,1	53,9
Con familiares	59	16,0	16,0	69,9
Con amigos	63	17,1	17,1	87,0
Con compañeros de trabajo	48	13,0	13,0	100,0
Total	369	100,0	100,0	

*Fuente:* Elaboración propia

**Figura 18**

*Con quienes visito el tour en cuatrimotos*



*Fuente:* Elaboración propia

### **Interpretación y “análisis”**

De la “tabla” N°16 apreciamos que el 50.1% de los visitantes entrevistados, llegan con parejas, luego le sigue un 17.1% que indica que vienen con amigos, un 16% vienen con familiares, un 13% vienen con compañeros de trabajo y finalmente 3.8% vienen solos. La mayoría de los encuestados en el tour de los cuatrimotos en la Laguna de Huaypo estaban en grupos, donde indicaron que les gusta salir de viaje con sus amigos más cercanos o en pareja, ya que existe mucha más confianza,

**Tabla 17**

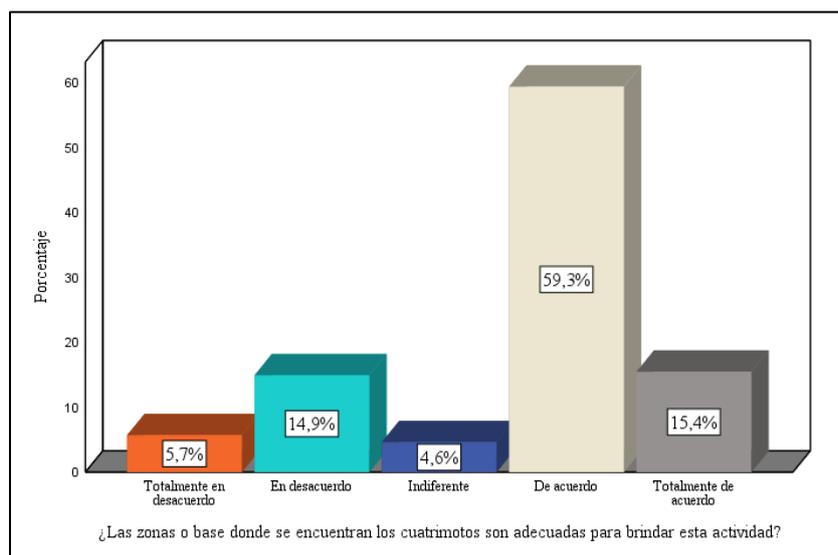
*¿Las zonas o base donde se encuentran los cuatrimotos son adecuadas para brindar esta actividad?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válidos	Porcentaje acumulados
Válido	Totalmente en desacuerdo	21	5,7	5,7	5,7
	En desacuerdo	55	14,9	14,9	20,6
	Indiferente	17	4,6	4,6	25,2
	De acuerdo	219	59,3	59,3	84,6
	Totalmente de acuerdo	57	15,4	15,4	100,0
	Total	369	100,0	100,0	

*Fuente:* Elaboración propia

**Figura 19**

*¿Las zonas o base donde se encuentran los cuatrimotos son adecuadas para brindar esta actividad?*



*Fuente:* Elaboración propia

### **Interpretacion y “análisis”**

En la “tabla” N°17 apreciamos que el 59.3 % de los visitantes encuestados, mencionan estar de acuerdo sobre las áreas de parqueo de los cuatrimotos son seguras, por otro lado, un

15.4% menciona estar “totalmente” de acuerdo, le sigue un 14.9% que indicaban estar en desacuerdo con las áreas de parqueo, un 5.7% se muestra en total desacuerdo y finalmente un 4% corrobora estar indiferente. Actualmente existe cuatro áreas o zonas destinadas al parqueo que se encuentran en aledañas a la Laguna de Huaypo, pero que todavía se encuentran en forma precaria, en donde hace falta delimitar los accesos de salida y entrada, como también la señalización de “salidas de cuatrimotos”

**Tabla 18**

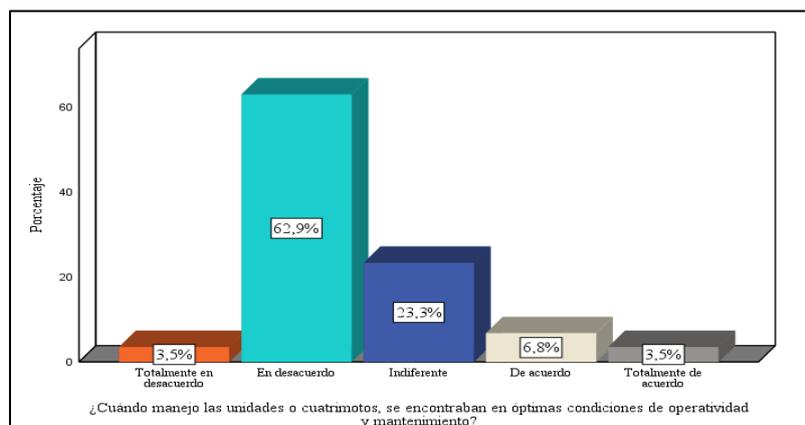
*¿Cuándo manejo las unidades o cuatrimotos, se encontraban en óptimas condiciones de operatividad y mantenimiento?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válidos	Porcentaje acumulados
Válido Totalmente en desacuerdo	13	3,5	3,5	3,5
En desacuerdo	232	62,9	62,9	66,4
Indiferente	86	23,3	23,3	89,7
De acuerdo	25	6,8	6,8	96,5
Totalmente de acuerdo	13	3,5	3,5	100,0
Total	369	100,0	100,0	

*Fuente:* Elaboración propia

**Figura 20**

*¿Cuándo manejo las unidades o cuatrimotos, se encontraban en óptimas condiciones de operatividad y mantenimiento?*



*Fuente:* Elaboración propia

### Interpretacion y “análisis”

En la tabla N°18 apreciamos que el 62.9% de los visitantes encuestados, mencionan estar algo insatisfechos con atención a la condición operativa de los cuatrimotos, luego le sigue un 23.3% que manifiestan estar indiferentes, un 6.8% indican que están satisfechos un 3.5% indican estar muy satisfechos y finalmente 3.5% están totalmente insatisfechos.

Es muy importante que estas empresas que brindan este turismo de aventura rentando este tipo de unidades motorizadas tengan un mantenimiento continuo. Primeramente, para que no haya accidentes y segundo que el turista pueda disfrutar de esta unidad con todas sus capacidades sin el temor de que se le pueda parar en medio camino y generar un descontento en el turista.

**Tabla 19**

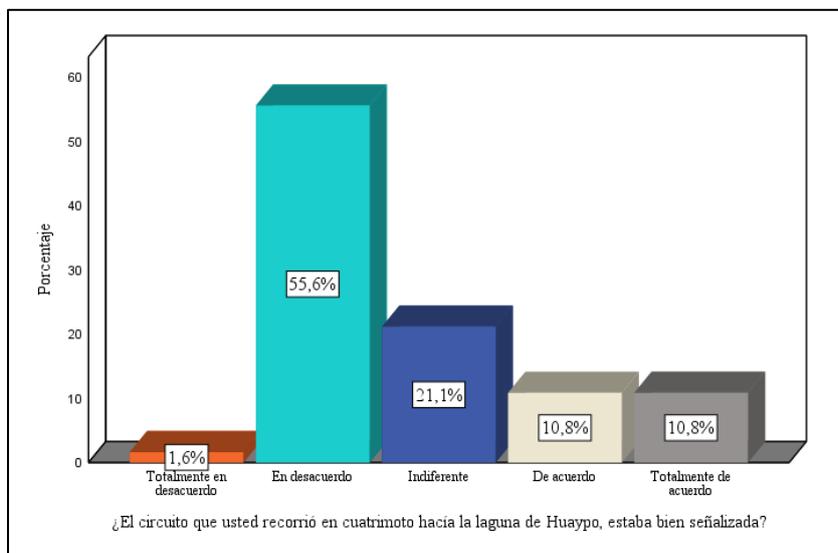
*¿El circuito que usted recorrió en cuatrimoto hacía la laguna de Huaypo, estaba bien señalizada?*

		Frecuencia	Porcentaje	“Porcentaje válido”	“Porcentaje acumulado”
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	1,6	1,6	1,6
	En desacuerdo	205	55,6	55,6	57,2
	Indiferente	78	21,1	21,1	78,3
	De acuerdo	40	10,8	10,8	89,2
	Totalmente de acuerdo	40	10,8	10,8	100,0
	Total	369	100,0	100,0	

*Fuente:* Elaboración propia

**Figura 21**

¿El circuito que usted recorrió en cuatrimoto hacía la laguna de Huaypo, estaba bien señalizada?



Fuente: Elaboración propia

### Interpretacion y “análisis”

En la tabla N°19 apreciamos que el 55.6 % de los visitantes encuestados, señalan estar algo insatisfechos respecto a que las rutas se encontraban bien señalizadas, por otro lado un 21.1% señala estar indiferente, le sigue un 10.8% que manifiestan estar muy satisfecho, otro 10.8% algo satisfechos y finalmente un 1.6% indican estar muy insatisfechos con la señalización de las rutas .Si bien es cierto que actualmente parte del circuito que comprende la Laguna de Huaypo se encuentra asfaltado hasta cierto sector, y el resto de los tramos está como trocha carrozable, por lo que solo esta señalizado para el aspecto vehicular, mas no para el uso de los cuatrimotos, por lo que en este aspecto tendría que intervenir la Municipalidad de Chinchero.

**Tabla 20**

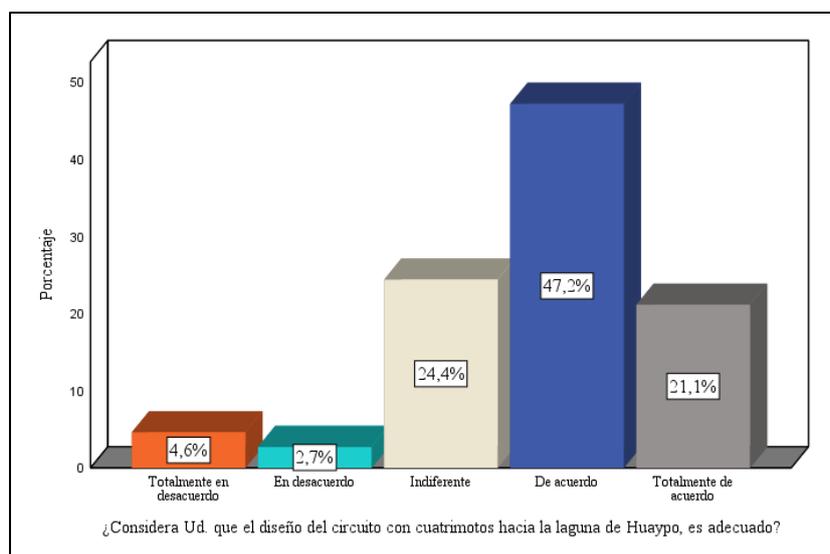
*¿Considera Ud., que el diseño del circuito con cuatrimotos hacia la laguna de Huaypo, es adecuado?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válidos	Porcentaje acumulados
Válido	Totalmente en desacuerdo	17	4,6	4,6	4,6
	En desacuerdo	10	2,7	2,7	7,3
	Indiferente	90	24,4	24,4	31,7
	De acuerdo	174	47,2	47,2	78,9
	Totalmente de acuerdo	78	21,1	21,1	100,0
	Total	369	100,0	100,0	

*Fuente:* Elaboración propia

**Figura 22**

*¿Considera Ud., que el diseño del circuito con cuatrimotos hacia la laguna de Huaypo, es adecuado?*



*Fuente:* Elaboración propia

### **Interpretación y análisis**

De la tablas N°20 apreciamos que el 47.2% de los visitantes entrevistados, indicaron estar algo satisfechos con el diseño del circuito con cuatrimotos, seguido de un 24.4% que se muestra indiferente, seguido de un 21.1% que señalan estar muy satisfechos muy satisfecho

con el tour, un 4.6% se muestra muy insatisfecho y finalmente un 2.7% señala estar insatisfecho con la experiencia de los cuatrimotos.

Podemos observar a la mayoría de los turistas les gusta el diseño del circuito con cuatrimotos, especialmente porque contemplan la Laguna de Huaypo como fondo paisajístico, eso fue único para la mayoría.

**Tabla 21**

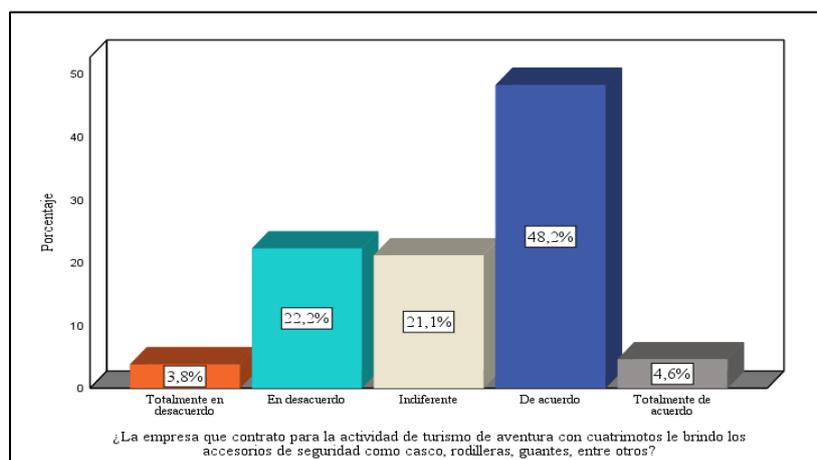
*¿La empresa que contrato para la actividad de turismo de aventura con cuatrimotos le brinda los accesorios de seguridad como casco, rodilleras, guantes, entre otros?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válidos	Porcentaje acumulados
Válido	Totalmente en desacuerdo	14	3,8	3,8	3,8
	En desacuerdo	82	22,2	22,2	26,0
	Indiferente	78	21,1	21,1	47,2
	De acuerdo	178	48,2	48,2	95,4
	Totalmente de acuerdo	17	4,6	4,6	100,0
	Total	369	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Figura 23**

*¿La empresa que contrato para la actividad de turismo de aventura con cuatrimotos le brinda los accesorios de seguridad como casco, rodilleras, guantes, entre otros?*



Fuente: Elaboración propia

### Interpretacion y análisis

De la tablas N°21 apreciamos que el 48.2% de los visitantes entrevistados, indican estar satisfechos con los implementos de seguridad para el tour de cuatrimotos, le sigue un 22.2% que manifiesta estar algo insatisfecho, por otro lado, un 21.1% se muestra indiferente, un 4.8% indica estar muy satisfecho y finalmente un 3.8% indica estar muy insatisfecho con los accesorios entregados para la seguridad

Podemos decir que hoy en día la seguridad es una prioridad que se debe de tomar en serio, y más aún para este tipo de turismo de aventura, donde la empresa que renta estas unidades debe de contar con todos los implementos y accesorios de seguridad para darle al turista la seguridad del caso.

#### Tabla 22

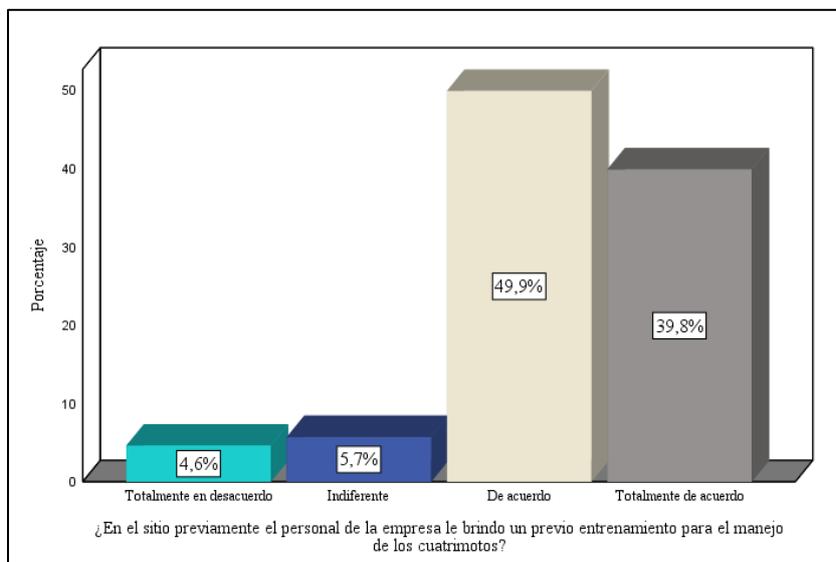
*¿En el sito previamente el personal de la empresa le brindo un previo entrenamiento para el manejo de los cuatrimotos?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válidos	Porcentaje acumulados
Válido	Totalmente en desacuerdo	17	4,6	4,6	4,6
	Indiferente	21	5,7	5,7	10,3
	De acuerdo	184	49,9	49,9	60,2
	Totalmente de acuerdo	147	39,8	39,8	100,0
	Total	369	100,0	100,0	

*Fuente:* Elaboración propia

**Figura 24**

*¿En el sitio previamente el personal de la empresa le brindo un previo entrenamiento para el manejo de los cuatrimotos?*



*Fuente:* Elaboración propia

### **Interpretación y “análisis”**

De la tablas N°22 apreciamos que el 49.9% de los visitantes encuestados, señalan estar algo satisfechos, ya que recibieron un entrenamiento rápido por parte de los empleados del tour, seguido de un 39.8% manifiesta estar muy satisfecho, un 5.7% indica estar indiferentes, un 3.6% se muestran algo insatisfechos y finalmente un 1% señala estar en total desacuerdo.

Para la mayoría de los turistas el manejar un cuatrimoto es algo nuevo, por lo que necesitan el tiempo y la paciencia para enseñarles todo el funcionamiento de la unidad y de esta manera no se produzcan accidentes en la ruta o circuito

**Tabla 23**

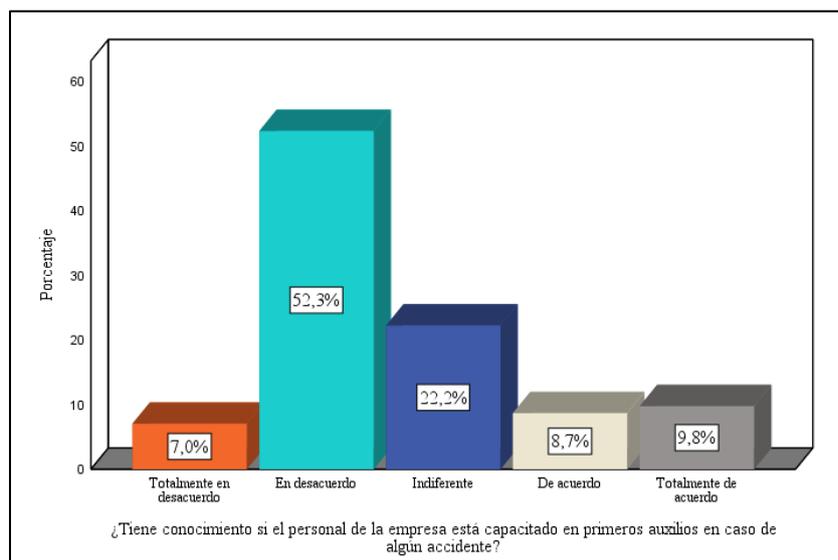
*¿Tiene conocimiento si el personal de la empresa está capacitado en primeros auxilios en caso de algún accidente?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válidos	Porcentaje acumulados
Válido	Totalmente en desacuerdo	26	7,0	7,0	7,0
	En desacuerdo	193	52,3	52,3	59,3
	Indiferente	82	22,2	22,2	81,6
	De acuerdo	32	8,7	8,7	90,2
	Totalmente de acuerdo	36	9,8	9,8	100,0
	Total	369	100,0	100,0	

*Fuente:* Elaboración propia

**Figura 25**

*¿Tiene conocimiento si el personal de la empresa está capacitado en primeros auxilios en caso de algún accidente?*



*Fuente:* Elaboración propia

### **Interpretacion y “análisis”**

En la tabla N°23 apreciamos que el 52.3% a los visitantes entrevistados, manifiestan estar insatisfechos con respecto a la capacitación en primeros que debe tener la empresa que renta esta unidad, después le sigue un 22.2% que indica estar indiferente, por otro lado, un

9.8% señala estar muy satisfechos, un 8.7% indican estar algo satisfechos y finalmente 7% indican estar muy insatisfechos.

Es de vital importancia que este tipo de empresas cuente con un botiquín de primeros auxilios, ya que en la ruta puede haber un accidente con algún turista y que requiera atenderlo de inmediato, al no haber una posta medica cercana donde se pueda atender una emergencia.

**Tabla 24**

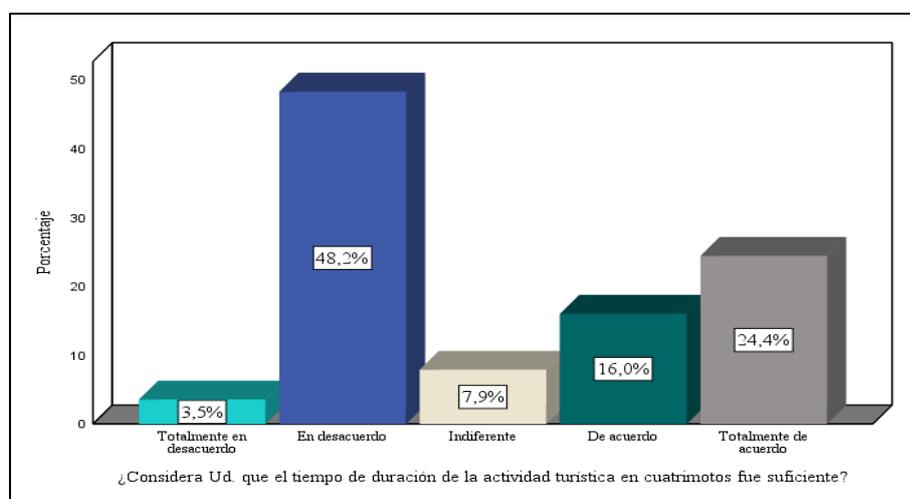
*¿Considera Ud., que el tiempo de duración de la actividad turística en cuatrimotos fue suficiente?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válidos	Porcentaje acumulados
Válido	Totalmente en desacuerdo	13	3,5	3,5	3,5
	En desacuerdo	178	48,2	48,2	51,8
	Indiferente	29	7,9	7,9	59,6
	De acuerdo	59	16,0	16,0	75,6
	Totalmente de acuerdo	90	24,4	24,4	100,0
	Total	369	100,0	100,0	

*Fuente:* Elaboración propia

**Figura 26**

*¿Considera Ud., que el tiempo de duración de la actividad turística en cuatrimotos fue suficiente?*



*Fuente:* Elaboración propia

### Interpretación y “análisis”

En la tabla N°24” apreciamos que el 48.2% de los visitantes encuestados, señalan estar en des-acuerdo con el tiempo de duración del manejo de los cuatrimotos, le sigue un 24.4% que manifiestan estar totalmente de acuerdo, en otro sentido, un 16% señala estar desacuerdo, mientras un 7.9% menciona estar indiferente y por ultimo el 3.5% menciona estar en total desacuerdo con el tiempo de manejo de los cuatrimotos.

**Tabla 25**

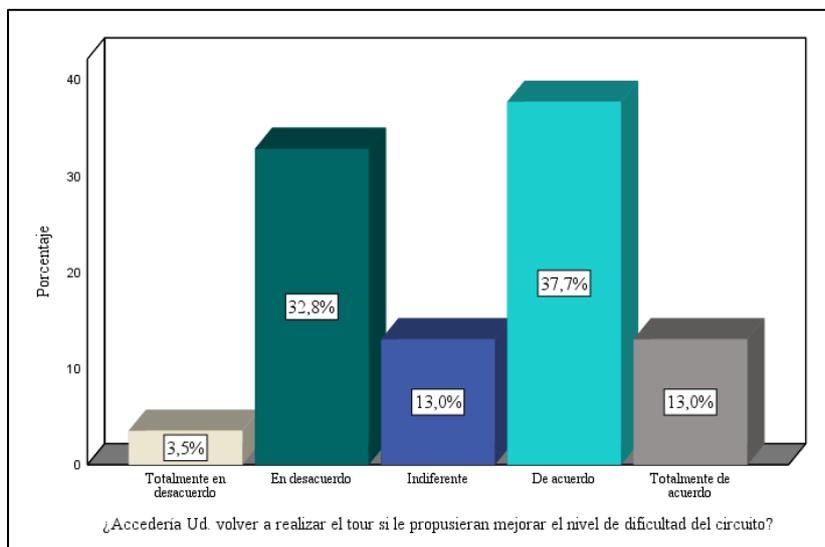
*¿Accedería Ud. volver a realizar el tour si le propusieran mejorar el nivel de dificultad del circuito?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válidos	Porcentaje acumulados
Válido Totalmente en desacuerdo	13	3,5	3,5	3,5
En desacuerdo	121	32,8	32,8	36,3
Indiferente	48	13,0	13,0	49,3
De acuerdo	139	37,7	37,7	87,0
Totalmente de acuerdo	48	13,0	13,0	100,0
Total	369	100,0	100,0	

*Fuente:* Elaboración propia

**Figura 27**

*¿Accedería Ud. volver a realizar el tour si le propusieran mejorar el nivel de dificultad del circuito?*



*Fuente:* Elaboración propia

### **Interpretación y análisis**

En la tabla N°25 apreciamos que el 37.7% de los visitantes entrevistados, señalan estar de-acuerdo con volver a realizar el tour si mejora el nivel de dificultad seguido de un 32.8% que indican estar en des-acuerdo, además un 13% señalan estar indiferente, otro 13% indica estar totalmente de acuerdo y por último un 3.5% manifiestan estar en total desacuerdo

Hoy en día las agencias de viajes tienen infinidad de productos relacionados con el turismo de aventura, y de esta manera poder persuadir al turista a ofrecerle un paquete que llene sus expectativas de distracción y goce, ya sea en grupo o con familia y así poder obtener mayor ganancia.

**Tabla 26**

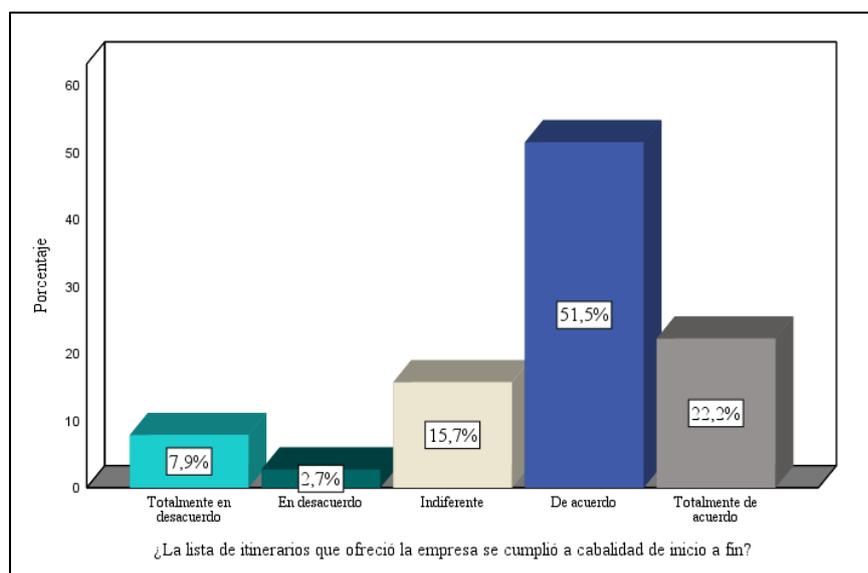
*¿La lista de itinerarios que ofreció la empresa se cumplió a cabalidad de inicio a fin?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válidos	Porcentaje acumulados
Válido	Totalmente en desacuerdo	29	7,9	7,9	7,9
	En desacuerdo	10	2,7	2,7	10,6
	Indiferente	58	15,7	15,7	26,3
	De acuerdo	190	51,5	51,5	77,8
	Totalmente de acuerdo	82	22,2	22,2	100,0
	Total	369	100,0	100,0	

*Fuente:* Elaboración propia

**Figura 28**

*¿La lista de itinerarios que ofreció la empresa se cumplió a cabalidad de inicio a fin?*



*Fuente:* Elaboración propia

### **Interpretación y análisis**

De la “tabla” N°26 apreciamos que el 51.5% de los visitantes entrevistados, señalan estar satisfechos con el itinerario que se les programó con las agencias de viajes, luego un 22.2% manifiesta muy satisfecho, un 15.7% se muestra indiferente, un 7.9% se muestra muy insatisfecho y por último 2.7% se muestra insatisfecho.

La mayoría de las turistas que adquieren un programa de turismo de aventura es porque quieren recibir un servicio completo de diversión, así también de conocer buenos lugares a manera de explorar, por lo que las agencias deben de ser flexibles a la hora de dar opciones de más tiempo de placer o de recreación.

**Tabla 27**

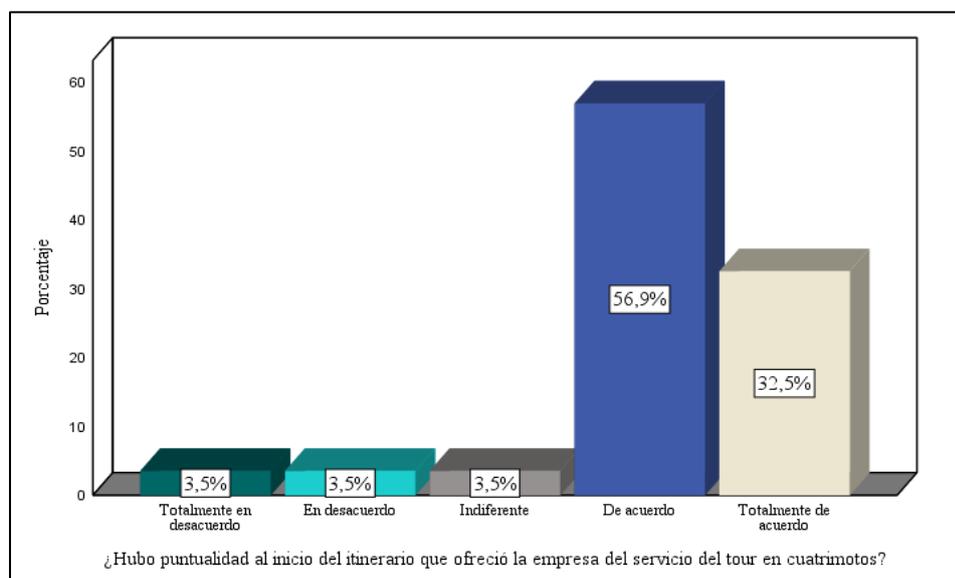
*¿Hubo puntualidad al inicio del itinerario que ofreció la empresa del servicio del tour en cuatrimotos?*

		Frecuencia	Porcentaje	“Porcentaj e válido”	“Porcentaje acumulado”
Válido	Totalmente en desacuerdo	13	3,5	3,5	3,5
	En desacuerdo	13	3,5	3,5	7,0
	Indiferente	13	3,5	3,5	10,6
	De acuerdo	210	56,9	56,9	67,5
	Totalmente de acuerdo	120	32,5	32,5	100,0
	Total	369	100,0	100,0	

*Fuente:* Elaboración propia

**Figura 29**

*¿Hubo puntualidad al inicio del itinerario que ofreció la empresa del servicio del tour en cuatrimotos?*



*Fuente:* Elaboración propia

### Interpretación y análisis

De la tablas N°27 apreciamos que el 56.9% de los visitantes encuestados, indicaron estar conformes con la puntualidad del tour en los cuatrimotos, luego un 32.5% se muestra muy satisfechos seguido de un 3.5% que indican estar en desacuerdo, otro 3.5% en total desacuerdo y finalmente un 3.5% se muestra indiferente.

Según lo que se pudo apreciar es que la mayoría están contentos con la puntualidad con la que se trabajó tanto las agencias que los llevaron, como la empresa que les rento el tour de los cuatrimotos alrededor de la Laguna de Huaypo, así como el itinerario después del tour.

#### Tabla 28

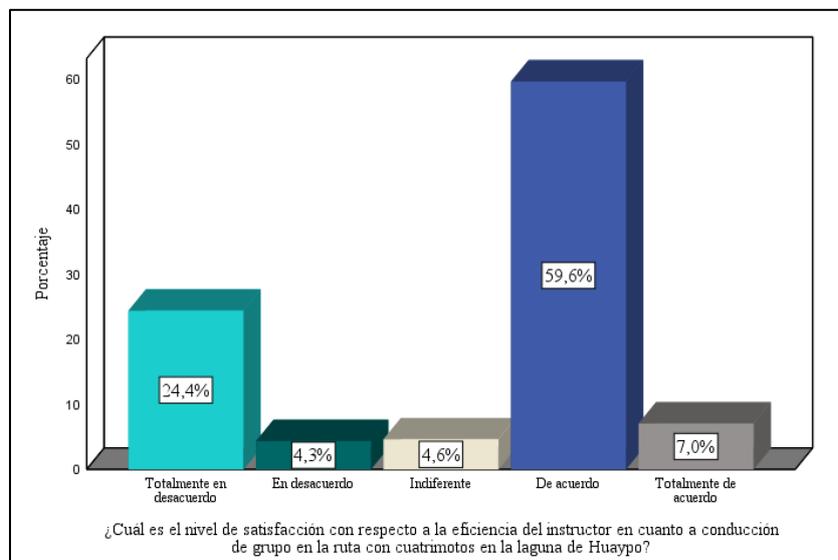
*¿Cuál es el nivel de satisfacción con respecto a la eficiencia del instructor en cuanto a conducción de grupo en la ruta con cuatrimotos en la laguna de Huaypo?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válidos	Porcentaje acumulados
Válido	Totalmente en desacuerdo	90	24,4	24,4	24,4
	En desacuerdo	16	4,3	4,3	28,7
	Indiferente	17	4,6	4,6	33,3
	De acuerdo	220	59,6	59,6	93,0
	Totalmente de acuerdo	26	7,0	7,0	100,0
	Total	369	100,0	100,0	

*Fuente:* Elaboración propia

**Figura 30**

*¿Cuál es el nivel de satisfacción en función a la eficiencia del instructor en cuanto a conducción de grupo en la ruta con cuatrimotos en la laguna de Huaypo?*



*Fuente:* Elaboración propia

### **Interpretación y análisis**

De la tablas N°28 apreciamos que el 59.6% de los visitantes encuestados, señalan estar algo satisfechos respecto a la eficiencia del instructor en cuanto a conducción de grupo, después un 24.4 % se muestra en total desacuerdo seguido de un 7% manifiestan estar muy satisfechos, un 4.6% se muestra indiferente y finalmente otro 4.3% señalan no estar satisfechos con la eficiencia del instructor en cuanto a conducción de grupos.

Como sabemos es muy importante que el personal de las empresas dedicadas al servicio o relacionados directamente con el cliente reciban constante capacitación en temas de atención al turista en este caso, esto garantizara que a futuro vuelvan esos turistas para realizar el mismo tour y la empresa turística tenga un buen prestigio.

**Tabla 29**

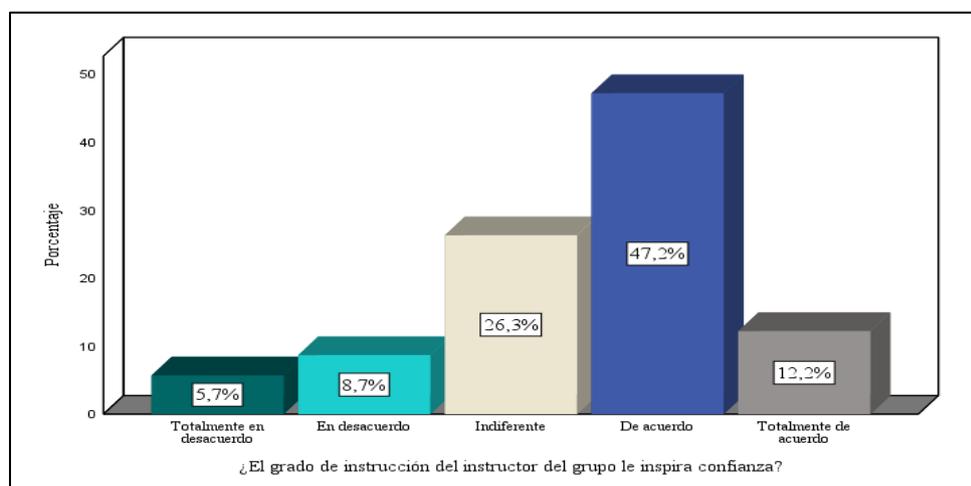
*¿El grado de instrucción del instructor del grupo le inspira confianza?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válidos	Porcentaje acumulados
Válido	Totalmente en desacuerdo	21	5,7	5,7	5,7
	En desacuerdo	32	8,7	8,7	14,4
	Indiferente	97	26,3	26,3	40,7
	De acuerdo	174	47,2	47,2	87,8
	Totalmente de acuerdo	45	12,2	12,2	100,0
	Total	369	100,0	100,0	

*Fuente:* Elaboración propia

**Figura 31**

*¿El grado de instrucción del instructor del grupo le inspira confianza?*



*Fuente:* Elaboración propia

### **Interpretación y análisis**

En la “tabla” N°29 apreciamos que el 47.2% de los visitantes entrevistados, señalan estar algo satisfechos con el grado de instrucción del instructor de grupo, por otro lado un 26.3% señala estar indiferente, le sigue un 12.2% que manifiestan estar muy satisfecho, un 8.7% se muestra algo insatisfechos y finalmente un 5.7% indica estar muy insatisfecho.

Como se mencionó anteriormente muchas veces los turistas quieren experimentar más sensaciones en cuando nos referimos a otras actividades al aire libre relacionadas con el turismo

de aventura, es así que las agencias deben tener a la mano otras actividades que puedan ofrecer al turista como un complemento dentro del área, como turismo vivencial.

**Tabla 30**

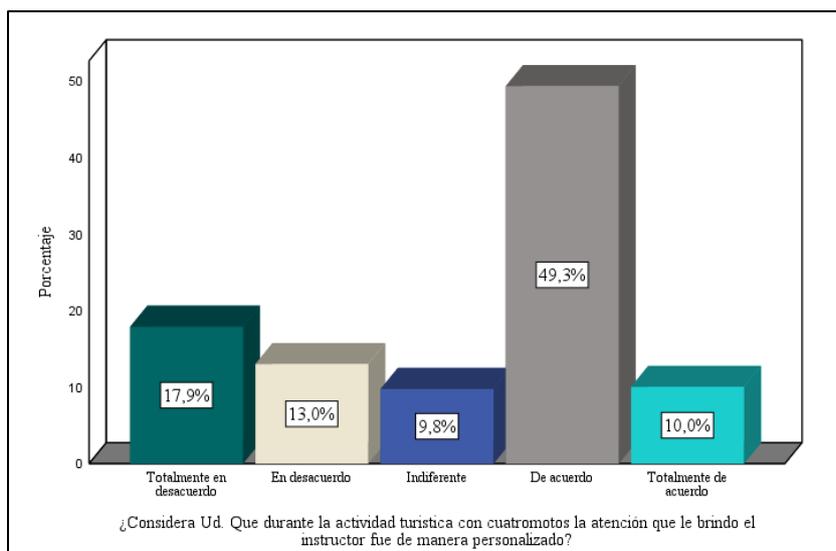
*¿Considera Ud., que durante la actividad turística con cuatrimotos la atención que le brindo el instructor fue de manera personalizado?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válidos	Porcentaje acumulados
Válido	Totalmente en desacuerdo	66	17,9	17,9	17,9
	En desacuerdo	48	13,0	13,0	30,9
	Indiferente	36	9,8	9,8	40,7
	De acuerdo	182	49,3	49,3	90,0
	Totalmente de acuerdo	37	10,0	10,0	100,0
	Total	369	100,0	100,0	

*Fuente:* Elaboracion propias

**Figura 32**

*¿Considera Uds., que durante la actividad turística con cuatrimotos la atención que le brindo el instructor fue de manera personalizado?*



*Fuente:* Elaboración propia

## Interpretación y análisis

En la tabla N°30 apreciamos que el 49.3 % de los visitantes encuestados, señalan estar satisfecho con la atención del instructor seguidamente un 17.9 % que indican estar muy insatisfechos, un 13% se muestra insatisfecho, un 10% indica estar muy satisfecho y finalmente un 9.8% se muestra indiferente con respecto a la atención que el instructor brinda a los clientes

La mayoría de los turistas que se encuestó indican estar satisfechos con la atención durante el recorrido sin embargo un porcentaje de los encuestados siente que la atención no fue lo que ellos esperaban

**Tabla 31**

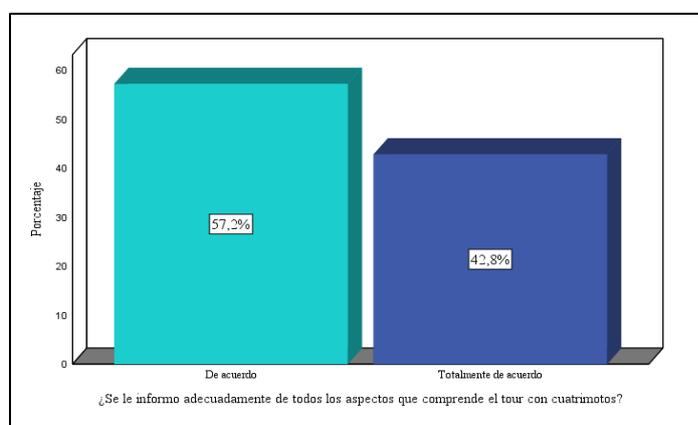
*¿Se le informo adecuadamente de todos los aspectos que comprende el tour con cuatrimotos?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válidos	Porcentaje acumulados
Válido "De acuerdo"	211	57,2	57,2	57,2
Totalmente de acuerdo	158	42,8	42,8	100,0
Total	369	100,0	100,0	

*Fuente:* Elaboración propia

**Figura 33**

*¿Se le informo adecuadamente de todos los aspectos que comprende el tour en cuatrimotos?*



*Fuente:* Elaboración propia

### Interpretación y análisis

De la tabla N°31 apreciamos que el 57.2% de los visitantes encuestados señalan estar de-acuerdo con la información brindada sobre el tour en cuatrimotos, seguida de 42.8% que manifiesta estar totalmente de acuerdo con la información brindada sobre el tour.

La mayoría se informó mediante las pagina de Facebook, después directamente con la agencia de viajes y finalmente las coordinaciones se realizaron vía celular con los turistas sobre el itinerario y los tours en cuatrimotos.

**Tabla 32**

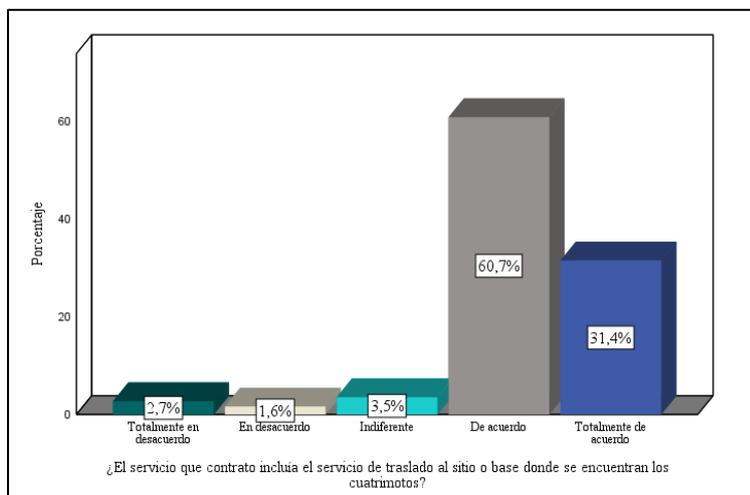
*¿El servicio que contrato incluía el servicio de traslado al sitio o base donde se encuentran los cuatrimotos?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válidos	Porcentaje acumulados
Válido Totalmente en desacuerdo	10	2,7	2,7	2,7
En desacuerdo	6	1,6	1,6	4,3
Indiferente	13	3,5	3,5	7,9
De acuerdo	224	60,7	60,7	68,6
Totalmente de acuerdo	116	31,4	31,4	100,0
Total	369	100,0	100,0	

*Fuente:* Elaboración propia

**Figura 34**

¿El servicio que contrato incluía el servicio de traslado al sitio o base donde se encuentran los cuatrimotos?



Fuente: Elaboración propia

### Interpretacion y analisis

De la tablas N°32 se puede apreciar sobre el tema al servicio que contrato el turista si incluía el servicio de traslado al sitio o base donde se encuentran los cuatrimotos los encuestados mencionan que, el 60.7% de ellos manifiestan estar de acuerdo, el 31.4% indica estar totalmente de acuerdo, el 3.5% menciona estar indiferentes, el 2.7% refiere estar totalmente en desacuerdo mientras el 1.6% señala estar en des-acuerdo.

**Tabla 33**

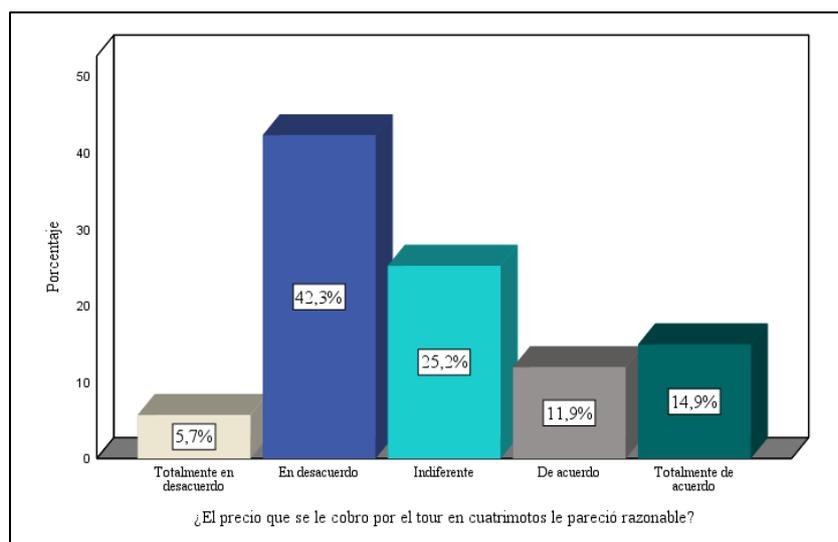
¿El precio que se le cobro por el tour en cuatrimotos le pareció razonable?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válidos	Porcentaje acumulados
Válido	Totalmente en desacuerdo	21	5,7	5,7	5,7
	En desacuerdo	156	42,3	42,3	48,0
	Indiferente	93	25,2	25,2	73,2
	De acuerdo	44	11,9	11,9	85,1
	Totalmente de acuerdo	55	14,9	14,9	100,0
	Total	369	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Figura 35**

*¿El precio que se le cobro por el tour en cuatrimotos le pareció razonable?*



*Fuente:* Elaboración propia

### **Interpretacion y “análisis”**

De la tabla N°33 apreciamos que el 42.3% de los visitantes encuestados, manifiestan estar insatisfechos por el precio del tour de los cuatrimotos en el distrito de Chinchero, después tenemos que un 25.2% indican estar en indiferente, así mismo un 14.9% mencionan estar muy satisfecho, un 11.9% manifiesta satisfecho y finalmente un 5.7% señala estar algo muy insatisfecho.

Pese a que a fines de año el flujo turístico estuvo bajo, las empresas turísticas cobran desde \$30 y \$50 a más, dependiendo del tipo de cuatrimoto

**Tabla 34**

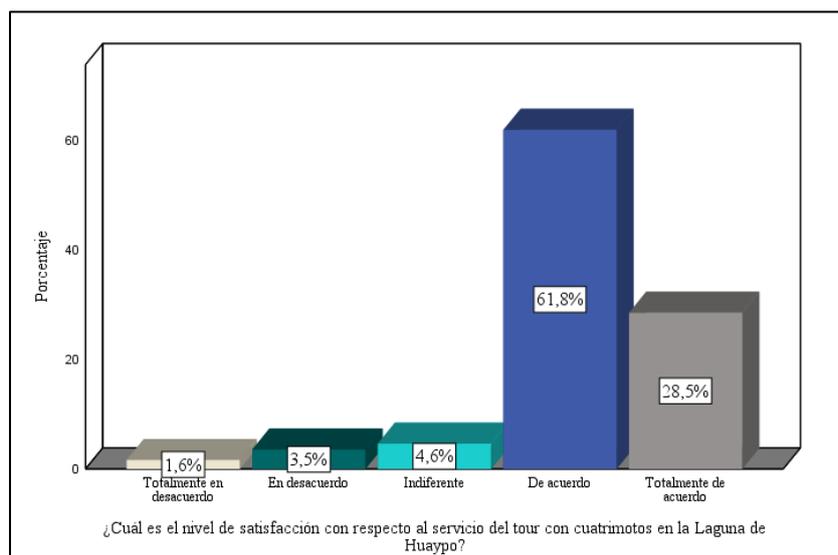
*¿Cuál es el nivel de satisfacción con respecto al servicio del tour con cuatrimotos en la Laguna de Huaypo?*

		Frecuencia	Porcentaje	“Porcentaje válido”	“Porcentaje acumulado”
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	1,6	1,6	1,6
	En desacuerdo	13	3,5	3,5	5,1
	Indiferente	17	4,6	4,6	9,8
	De acuerdo	228	61,8	61,8	71,5
	Totalmente de acuerdo	105	28,5	28,5	100,0
	Total	369	100,0	100,0	

*Fuente:* Elaboracion propias

**Figura 36**

*¿Cuál es el nivel de satisfacción con respecto al servicio del tour en cuatrimotos en la laguna de Huaypo?*



*Fuente:* Elaboración propia

### **Interpretacion y “análisis”**

De la tablas N°34 apreciamos que el 61.8% de los visitantes encuestados, manifiestan estar satisfechos respecto al nivel de satisfacción del servicio del tour de cuatrimotos, luego un

28.5% manifiesta estar muy satisfechos, el 4.6% se muestra indiferente, el 3.5% se muestra algo insatisfecho y finalmente un 1.6% menciona está muy insatisfechos con el servicio prestado por la empresa que realiza el tour de cuatrimotos.

La mayoría de estas empresas que realizan este tour de cuatrimotos, están inscritas en TripAdvisor, que es un portal que evalúa la calidad del servicio entregado al turista o viajero, por lo tanto, existe un grado alto de satisfacción de parte de los visitantes que tomaron dicho servicio.

**Tabla 35**

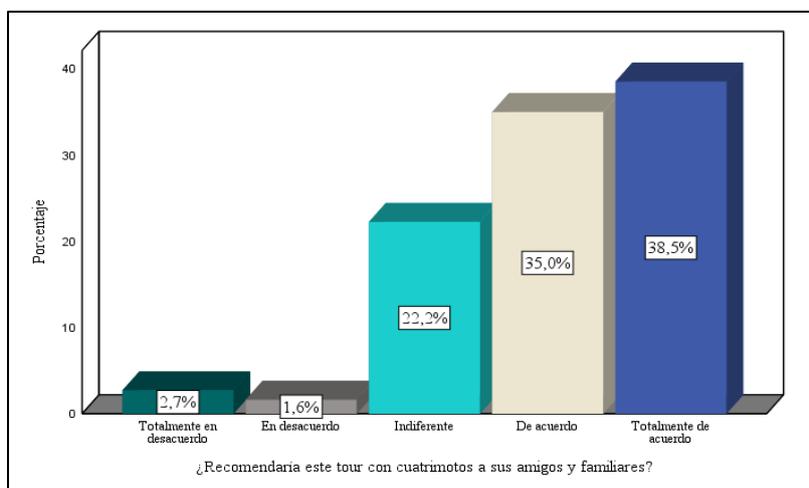
*¿Recomendaría este tour con cuatrimotos a sus amigos y familiares?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válidos	Porcentaje acumulados
Válido	Totalmente en desacuerdo	10	2,7	2,7	2,7
	En desacuerdo	6	1,6	1,6	4,3
	Indiferente	82	22,2	22,2	26,6
	De acuerdo	129	35,0	35,0	61,5
	Totalmente de acuerdo	142	38,5	38,5	100,0
	Total	369	100,0	100,0	

*Fuente:* Elaboración propia

**Figura 37**

*¿Recomendaría este tour de cuatrimotos a sus amigos y familiares?*



*Fuente:* Elaboración propia

### Interpretacion y analisis

De la tabla N°35 “podemos” apreciar que el 38.5% de los visitantes entrevistados, indican “totalmente recomendar” con el tour en cuatrimotos que se les ofreció alrededor de la laguna de Huaypo, seguido de un 35% que manifiestan que “si recomendarían”, seguido de un 22.2% “me abstengo de recomendar”, el 2.7% indica que absolutamente no recomendarían el tour y finalmente el 1.6% no recomendaría el tour.

La mayoría de los turistas que tomaron el tour les pareció muy agradable y divertido los circuitos en cuatrimotos, de esta manera pudieron experimentar este tipo de paseo para la mayoría les despeja la mente ya que se distraen con los paisajes cercanos a la laguna de Huaypo que son únicos en la región.

### Confiabilidad de Dato

**Tabla 36**

*Alpha de Cronbachs.*

<b>Rango</b>	<b>Magnitud</b>
0.01 – 0.20	Muy baja
0.21 – 0.40	Baja
0.41 – 0.60	Moderada
0.61 – 0.80	Alta
<b>0.81 – 1.00</b>	<b>Muy alta</b>

*Nota:* Elaboración propia

El análisis de confiabilidad del paquete utilizado en este estudio determinó los coeficientes determinados mediante un procedimiento probabilístico. Estos cocientes se muestran en la siguiente tabla.

Este estudio tiene como objetivo utilizar el método alfa de Cronbach para evaluar la confiabilidad de las variables en el “proceso de validación” de la herramienta. Donde se utiliza el estadístico del SPSS con versión 26.00.

La validación del herramienta consta de 06 ítems y fue administrado a una muestra de 369 encuestados. Es importante señalar que el nivel de confianza de este estudio es del 95%

## Estadística de “fiabilidad”

**Tabla 37**

“Coeficiente Alpha” de Cronbach de la “variable” Actividad turística de aventura en cuatrimotos y satisfacción del turista.

Variable	Alpha de Cronbach
Actividad de Turismo de aventura con Cuatrimotos	0.960
Satisfacción del Turista	0.934

*Nota:* Elaboración propia

El cociente de Alpha de Cronbachs contiene un dato de 0,960 para la variables "Actividad turística de aventura en Cuatrimotos" y 0,934 para la variables de Satisfacción del Visitante. Menciona que la herramienta proporciona un alto nivel de confiabilidad según los estándares establecidos para esta medida estadística.

## Baremación

Para facilitar la comprensión de los resultados, se han resaltado los diferentes componentes utilizados en el dispositivo. Para un análisis óptimo, utilizamos los percentiles 30 y 70.

**Tabla 38**

*Baremación.*

<b>Actividad turística de aventura en Cuatrimotos</b>	
Deficiente	9 A 25
Regular	26 A 34
Bueno	35 A 45

*Nota:* Elaboración propia

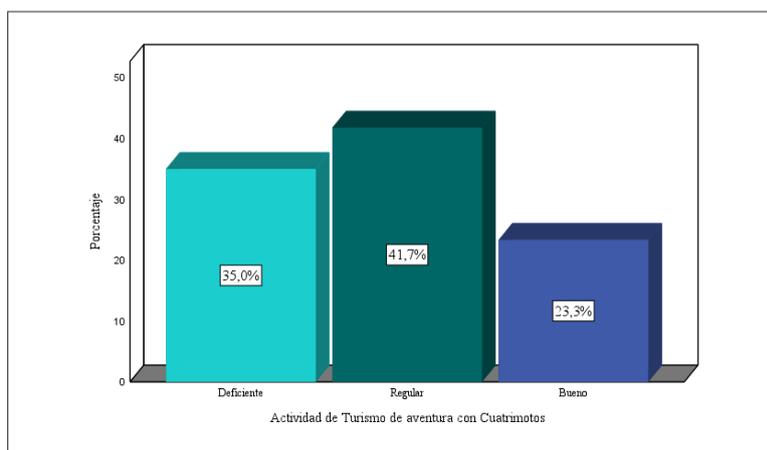
<b>Satisfacción del Turista</b>	
Baja	13 A 34
Moderada	35 A 42
Alta	43 A 50

## Variable Actividad Turística de aventura en Cuatrimotos

**Tabla 39***Actividad Turística de aventura en Cuatrimotos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válidos	Porcentaje acumulados
Válido	Deficiente	129	35,0	35,0	35,0
	Regular	154	41,7	41,7	76,7
	Bueno	86	23,3	23,3	100,0
	Total	369	100,0	100,0	

*Nota:* Elaboracion propias

**Figura 38***Actividad Turística de aventura en Cuatrimotos*

*Nota:* Elaboracion propias

En la tabla 39 se observa con respecto a la actividad de turismo de aventura con cuatrimotos, los “encuestados mencionan” que: el 35% de los estos señalan que es deficiente, el 41.7% señalan es regular mientras que el 23.3% refiere que la actividad de turismo de aventura con cuatrimotos es buena.

## Variable Satisfacción del Turista

**Tabla 40**

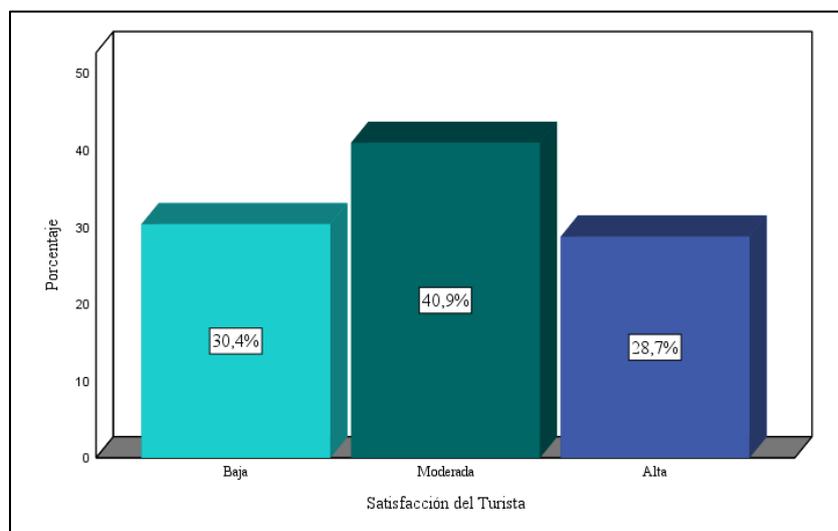
*Satisfacción del Turista*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válidos	Porcentaje acumulados
Válido	Baja	112	30,4	30,4	30,4
	Moderada	151	40,9	40,9	71,3
	Alta	106	28,7	28,7	100,0
	Total	369	100,0	100,0	

*Nota:* Elaboración propia

**Figura 39**

*Satisfacción del Turista*



*Nota:* Elaboración propia

En la tabla 40 se observa con respecto a la Satisfacción del Turista, los encuestados indican que: el 40,9% de ellos tienen una satisfacción moderada, el 30,4% tiene satisfacción baja mientras que el 28,7% tiene satisfacción alta.

## Análisis inferencial

### Prueba de “normalidad”

La prueba de “Kolmogorov-Smirnov” se consigió “suficiente” para evaluar la “normalidad” la información provienen de una muestra de 369 participantes del estudio. Se eligió esta opción porque la muestra estaba compuesta por más de 50 personas. Esta prueba facilita la determinación de si las variables y las medidas relacionadas se distribuyen normalmente. Este resultado determina qué prueba de correlación utilizar según la situación.

Si el “valor” p de esta prueba es menor que 0.05, se aceptan la diferencia y se descarta la hipótesis nula. Normalmente utilizamos el coeficiente Rho no paramétrico de “Spearman” para establecer si las “variables” y las medidas están correlacionadas. Si tiene una distribución normal, utilice la correlación de Person.

A continuación, se muestra los siguientes productos:

#### Tabla 41

##### *Variable Actividad Turística de aventura en Cuatrimotos*

<i>Pruebas de normalidad</i>			
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Actividad Turística de aventura en Cuatrimotos	0,107	369	0,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Utilizamos la prueba de “Kolmogorov-Smirnov” ya que la “muestra” del presente análisis es superior de cincuenta personas encuestadas.

H0= Los datos se distribuye normalmente.

H1= Los datos no se distribuye normalmente.

Según la tablas, el P valor  $0,000 < 0,05$ , donde se traduce que se rechaza la hipótesis “nula”; por lo tanto, la variables Actividad Turística de aventura en Cuatrimotos No existe una

distribución normal. Para dicho análisis, se recomienda utilizar métodos estadísticos no paramétricos como el coeficiente rho de Spearman.

**Tabla 42**

*Variable Satisfacción del Turista*

*Pruebas de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción del Turista	0,112	369	0,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

H0= Los datos se distribuyen normalmente.

H1= Los datos no se distribuyen normalmente.

Según la tabla, el P valor  $0,000 < 0,05$ , lo que significa que se rechaza la hipótesis nula; por lo tanto, la variable Satisfacción del Turista no existe una distribución normal. Para dicho análisis, se recomienda utilizar métodos estadísticos no paramétricos como el “coeficiente” rho de Spearman.

**Tabla 43**

*Rangos de interpretación de rho de Spearman*

Rango	Interpretación
De -0.91 a -1.00	Correlación negativas perfecta
De -0.76 a -0.90	Correlación negativas muy fuerte
De -0.51 a -0.75	Correlación negativas considerable
De -0.11 a -0.50	Correlación negativas media
De -0.01 a -0.10	Correlación negativas débil
0.00	Correlación nulas
De +0.01 a +0.10	Correlación positivas débil
De +0.11 a +0.50	Correlación positivas media
<b>De +0.51 a +0.75</b>	<b>Correlación positivas considerable</b>
De +0.76 a +0.90	Correlación positivas muy fuerte
De +0.91 a +1.00	Correlación positivas perfecta

## Contratación de Hipotesis general

### Hipótesis nula

HO: “No existe” vinculo significativo entre la actividad turística de aventura en cuatrimotos y la “satisfacción” del turista que “visita” la laguna de Huaypo del Distrito de Chinchero, año “2022”.

### Hipótesis alterna

H1: “Existe relación” significativas entre la actividad turística de aventura en cuatrimotos y la satisfaccion del “turista” que visita la laguna de Huaypo del Distrito de Chinchero, año “2022”.

**Tabla 44**

*Correlaciones entre las variables en estudio*

		Actividad turística de aventura en cuatrimotos		Satisfacción del turista
Rho de Spearman	Actividad turística de aventura en cuatrimotos	Coefficiente de “correlación” Sig. (bilateral) N	1,000 . 369	0,538** ,000 369
	Satisfacción del turista	Coefficiente de “correlación” Sig. (bilateral) N	0,538** ,000 369	1,000 . 369

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nivel de significación	$\alpha = 0,05$
Coefficiente de correlación	de <b>0.538</b>
Valor p calculado	$p = 0.000$
Conclusión	Como $p < 0,05$ . Rechazamos la H0, es decir Existe relación

*Nota:* Elaboración propia

**Conclusión.** – En función con la correlacion de Spearman, Se determina que hay vinculo entre las “variables” de riesgo del “turismo” en ATV y la satisfacción del turista ya

que el valor  $P = 0.000$  es menor a  $0,05$  y el coeficiente rho de Spearmans ( $0.538$ ) indica una relación buena o perfecta. La relación entre las variables en análisis.

### **Resultado y Discusión:**

En función al objetivo general elaborado, fue identificar como la Actividad turística de Aventura con cuatrimotos influye en la satisfacción del turista que visita la Laguna de Huaypo del Distrito de Chinchero año 2022, de los resultados de la Tabla 44, podemos observar una correlación positiva significativa de ( $0.538$ ) para nuestras variables principales, lo que muestra un vínculo significativo entre las variables de las actividades de ATV y la satisfacción de los visitantes que acuden, por lo que los resultados son los mismos. Laguna de Huaypo.

Con relación al objetivo específico 1 es describir las características de la dinamicidad turística de aventuras con Cuatrimotos que se brinda en la lago de Huaypo del Distrito de Chinchero año 2022 damos respuesta en la parte descriptiva de los productos de la estadística, relacionados con el género en la “tabla” 12 y “figura” 14 el 43.6 % son de “género masculino” y el 56.4 % son de “género femenino”, con vínculo a la procedencia en la tabla 11 y figura 13 el 83.5% son de nacionalidad Peruana y el 16.5 % son de nacionalidad extranjera, con respecto al nivel de educación o grado de instrucción en la tabla 13 y figura 15 los individuos que realizan con mayor frecuencia la actividad de cuatrimotos son universitarios con 57.5%.

Con relación al “objetivo específico” 2. Determinar el grado de satisfacción del turista con respecto a la experiencia adquirida en la actividad turística de aventura con cuatrimotos en la laguna de Huaypo Presentamos los resultados en las leyendas de la Tabla 17, Figura 19, Tabla 35 y Figura 37.

Con respecto al objetivo específico 3, Proponer la implementación de estrategias necesaria en la actividad turística de aventura con cuatrimotos para mejorar la satisfacción del turista que visita la Laguna de Huaypo. ponemos a exponer en el lado positivo del capítulo 3,

esto aconseja la implementación de un reglamento para el crecimiento adecuado de la “actividad” de Cuatrimotos y aumente la satisfacción de los “turistas”.

## CAPITULO III

### 5 Sistema de propuestas

#### 5.1 Propuesta de Implementación del Reglamento Especifico de Seguridad para la Prestación de la Actividad Turística con Cuatrimotos

##### **Fundamentación:**

En función a la investigación realizada y al vacío legal por falta de una reglamentación para la prestación de la actividad turística en cuatrimotos por parte de las agencias de viajes en la laguna de Huaypo distrito de Chincheros, proponemos al MINCETUR la implementación de la reglamentación para la operación de turismo de aventura en cuatrimotos

##### **Considerando:**

Que, la Ley N° 29,408 “Ley” General de Turismo, del 16 de setiembre de 2,009. Se considera que el turismo es el propósito principal del gobierno, y se dice y promueve que el turismo es para beneficio del país, y se decide que el MICENTUR lidere las actividades turísticas en proyectos turísticos, e impulse la promoción regional. y el turismo interno y la creación de “oportunidades” para incrementar la calidad de “vida”; . Preservar los recursos locales y los activos turísticos para sostener a la población.

Que, el artículo 27<sup>a</sup> de la ley N 29,408, “ley” general de la actividad turística, Un especialista de “servicios turísticos” es un individuo natural o jurídico que se dedica al turismo con el fin de prestar servicios turísticos, y en el Anexo 1 se establece que un prestador de servicios turísticos también es una persona que realiza actividades turísticas, turísticas o similares.

Que, la ley N 29408, Ley general del turismo, dispone en su artículo 28, las Obligación general de los especialistas de servicios turísticos deben de ejecutar con la disposición de salubridad y Seguridades y protección al visitantes en brindar sus servicios.

Que, el “Decreto” Supremo N° “026-2004”-MIN-CETUR, Determina las necesidades y etapas para la autorización de servicios de excursión y turismo, determina el objeto de la oficina de excursion y turismo y fija las condición que deben cumplirse para la “prestación” de los servicios. Define la clasificación como comerciantes, mayoristas y operadores turísticos y establece la obligación de presentar una declaración que acredite el cumplimiento de los requisitos mínimos.

Que, el decreto “supremo” 005-2016-MINCETUR, Las normas de seguridad para la prestación de servicio turísticos peligrosos no impiden que las agencias de viajes y turismo y los operadores de vehículos todoterreno cumplan el objetivo principal de fidelizar a los turistas.

Que, el “Decreto Supremo” N° 004-2016-MIN-CETUR” del 10 de junio de 2,016, por el que se establecen los procedimientos administrativos para la correcta prestación y supervisión de los servicios de las agencias de excursiones y agencias de “turismo” que operan en el país.

Que, la ley “N 28529”, “ley” del guia, dispone en su artículo 02 que solo son guías Los ciudadanos con título de turismo están certificados con el título de guía turístico certificado emitido por instituciones de educación superior y centros de educación superior.

Que, la ley N 28529 en su artículo 6 indica que para Los guías profesionales deben estar registrados en el Registro de Proveedores de Servicios de Viajes del gobierno local y tener una tarjeta que confirme que son guías turísticos autorizados

Según el Decreto Supremo N° 017-2007-MTC en su artículo 4 establece las jerarquías del Sistema “Nacional” de Carreteras(SINAC) en: Red-Vial Nacional, Red-Vial Departamento o Regional y Red-Vial Vecinal o Rurales.

Actualmente, nuestro ordenamiento jurídico nacional no tiene en cuenta las leyes que regulan la seguridad a la hora de desarrollar el turismo en cuatrimotos y ante la creciente demanda de turistas por realizar dicha actividad, y la creciente oferta de agencias que brindan el servicio se propone la reglamentación para este tour desarrollado en el valle sagrado.

## **CAPITULO I**

### **DISPOSICION GENERAL**

**Artículo 1°. -Objetivo.** La actual reglamentación tiene como principal función establecer requisitos de seguridad para las organizaciones de excursiones y turismo que presten servicios de turismo de aventuras en cuatrimotos a usuarios y empleados que deberán cumplir en relación con los aspectos relevantes de su trabajo.

**Artículo 2°. -Ambito de “Aplicación”.** Las disposiciones de esta ley se aplicarán a las empresas o prestadores de servicios que presten o presten servicios turísticos a través de excursiones en cuatrimotos en todo el territorio nacional.

**Artículo 3°. - Definiciones.** Para los efectos del actual reglamento se definen las consiguientes:

- 1) **Actividad de Turismo de Aventuras:** El turismo es una actividad que implica explorar y experimentar el entorno natural, en tierra, agua o aire, muchas veces bajo el supuesto de que existe peligro y la necesidad de realizar una actividad física vigorosa, muchas veces asociada a problemas personales.
- 2) **Red Vial Vecinal o Rural:** Consiste en vías que forman una pequeña red vial en el área regional, cuya función es conectar entre sí las principales ciudades de la provincia y la región y conectar los centros residenciales, lugares de autoridad a nivel local y nacional, departamental. . o carreteras regionales. red.

- 3) **Agencia de viajes y turismo:** Persona natural o jurídica creada por ley y autorizada para prestar servicios turísticos.
- 4) **Licencia de Funcionamiento:** Autorización que otorga la autoridad competente y autoriza a las agencias de excursión y turismo a brindar el servicio de turismo de aventuras en sus diferentes formas
- 5) **Usuarios:** Viajeros que usan las prestaciones de las actividad de turismo aventuras.

**Artículo 4°.** - El prestador o empresa que preste el servicio turístico en cuatrimotos modalidad de turismo aventuras, debe cubrir con lo establecidos en el actual directiva.

## **CAPITULO II**

### **DE LAS AGENCIAS DE VIAJES Y “TURISMO” AUTORIZADAS PARA PRESTAR EL “SERVICIO” DE TURISMO DE AVENTURA**

**Artículo 5°.** – **Requisitos para brindar el servicio.** Las agencias de viajes y agencias de turismo deberán mantener un certificado de licencia expedido por la autoridad y cumplir con las condiciones especificadas en esta ley.

#### **Artículo 6°.** – **Requisitos para tener el certificado de autorización**

Para adquirir el certificado de aprobación, las empresas de viajes y turismo deberán presentar el formulario de solicitud adjunto a la autoridad competente:

1. Declaracion Jurada de cumplimiento de condiciones minimos de acuerdo con lo indicado en el presente “Reglamento”.
2. Modalidad del turismo de aventura que pretende prestar y el lugar donde se desarrollara.
3. Carta de compromiso de utilizar exclusivamente vi destinadas a la circulación en vías rurales.
4. Relación de los equipos adecuados para la prestación del servicio.

5. La lista de equipos de primeros auxilios la decidió el Viceministro de Turismo .
6. Declaración jurada mediante la cual se compromete a prestar servicios a los trabajadores profesionales en el cumplimiento de las condiciones establecida en el capítulo 08 de esta ley.
7. “Programa” de Manual Interno de “Operaciones”, programa de mantenimiento de equipos, seguridad y plan de “emergencias”.

**Artículo 7°.** – **Infraestructura, Agua y servicios sanitarios.** Las bases de los cuatrimotos donde los prestadores de servicios turísticos deben brindar a los usuarios servicios de saneamiento y agua potable adecuados, seguros y accesibles

**Artículo 8°.** – **Obligaciones.** Las agencias de excursiones y turismo que presten el servicios de turismo de aventuras en cuatrimoto están obligadas a:

1. Prestar el servicio ejecución con las disposiciones en el actual del reglamento
2. Prestar el servicio en el lugar autorizado.
3. Brindar información a los turistas acerca de las “condiciones” de los grupos que se requieran para la práctica.
4. Brindar información a los turistas sobre el recorrido de la ruta
5. Cumplir con las disposiciones de seguridad.
6. Son responsables de recoger todo tipo de desperdicios
7. Contar con el botiquín de primeros auxilios.

**Artículo 9°.** – **Sobre la información proporcionada al visitante**

La agencia de excursión y turismo debe informar previa a la práctica de la modalidad la información y orientación siguiente:

1. Condiciones mínimas para realizar la actividad de cuatrimotos
2. Riesgos que se puede presentar durante el desarrollo de la actividad

3. Condiciones bajo las que se puede realizar la actividad (clima)
4. Comportamiento del cliente durante el recorrido
5. Medidas de seguridad durante la actividad
6. Información acerca del lugar donde se efectuará la actividad
7. Información sobre los trabajadores especializados que conducirá el grupo
8. Información sobre los equipos
9. Desarrollar programas de gestión de riesgos y respuesta a emergencias

#### **Artículo 10°. - Manual interno de operaciones**

- 1) Descripción del recorrido.
- 2) Listado de equipos a utilizar.
- 3) Medidas de seguridad durante el trabajo, incluida la comprobación de las condiciones meteorológicas. Los tours se cancelan durante condiciones climáticas adversas, como lluvias intensas.
- 4) “Responsabilidades”, condiciones de viaje y requisitos de guías y usuarios, incluyendo condición física, salud, edad, peso, altura, comportamiento, etc.
- 5) “Detalle” de la función de los “guías” durante el recorrido
- 6) Descripción de los primeros auxilios
- 7) El proceso se encarga de controlar la firma del acuerdo de responsabilidad por parte de los clientes globales
- 8) Detalles de la instrucción sobre la seguridad a los clientes como, por ejemplo:
  - a) Bienvenidas y “presentaciones de los guías.
  - b) Descripción resumida del camino.
  - c) Verificación del estado de los cuatrimotos
  - d) Instrucción en técnicas de uso y conducción de los cuatrimotos
  - e) Práctica de conducción antes de iniciar el tour

- f) Descripción de los parámetros de seguridad en todo el camino, mencionando límites y responsabilidad del turista.
- g) Debe tomar medidas para minimizar el impacto en el medio ambiente e n el que se desarrollan sus operaciones

**Artículo 11°. Manual de Mantenimiento de Equipos:** Procedimientos para la evaluación y mantenimiento preventivo de dispositivos y instrumentos de protección (índice de vida efectiva, frecuencias de evaluación según los requisitos del fabricante).

- La vida útil de un cuatrimoto puede variar dependiendo de muchos factores, tales como la marca y modelo del vehículo, el uso que se le dé, el mantenimiento que se realice y las condiciones en las que se maneje y si se le da un buen mantenimiento y se utiliza adecuadamente, un cuatrimoto puede durar varios años. Es importante llevar a cabo revisiones periódicas de los componentes y piezas del vehículo, cambiar el aceite y los filtros cuando sea necesario, y seguir las recomendaciones del fabricante para garantizar una mayor durabilidad. Además, es recomendable no exceder los límites de velocidad y utilizar el vehículo en terrenos adecuados para su tipo de motor.

**Artículo 12°. - Plan de emergencias**

- 1) **Análisis de las Amenazas.** Identifica las condiciones y riesgos que implica la realización de una actividad.
- 2) **Organización para la Atención de la Emergencia.**
  - a) El guía responsable debe de Cada certificado de Primeros Auxilios y RCP (CPR) debe obtenerse, actualizarse y ser válido el día del trabajo.
  - b) “Protocolo” de procedimientos a lo largo la atenciones de las emergencias.
  - c) Especificar los métodos de información a utilizar en caso de emergencia (ejemplos celulares).

**Artículo 13° . - Plan de evacuacion y “rescate”.**

1. Establecer una zona segura al costado de la carretera y ruta de evacuación
2. Protocolo de procedimiento de atención frente a emergencias:

- . Cómo evaluar la situacion
- . prioridades de las seguridades
- . Como comunicar y motivar a los clientes

Organice capacitaciones, simulacros y más para garantizar que sus empleados puedan responder de acuerdo con su plan de emergencia,

**CAPITULO III**

**PERFIL DEL GUIA DE TURISMO, CAPACITACIONES Y EQUIPOS PARA  
LA PRESTACION DEL SERVICIO**

**Artículo 14° . – Perfil del guía de turismo**

1. La persona que pretenda desempeñarse como guía de grupo en el tour de los cuatrimotos deberá contar con inscripción en el padrón de Servidores Turísticos del **MINCETUR**, esto se lleva a cabo en cada Dirección Regional o **GERCETUR** Regional del país el cual le permitirá obtener su credencial o carné que le permita ejercer el trabajo de guiado según la ley del Guía 28529.
2. El personal deberá de tener Debe conocer al menos los conocimientos de primeros auxilios, según el modelo que se entrega, y el certificado debe conocer al menos 16 horas de capacitación impartida por una institución autorizada por el gobierno.
3. Un empleado que trabaja en una agencia de viajes en forma de cuatriciclos para turistas de aventura que conducen y ayudan a los turistas deberá recibir capacitaciones periódicas en diferentes temas por el titular de la agencia.

4. La persona que pretenda desempeñarse como guía de grupo deberá tener conocimientos en elaboración de diseños de circuitos de aventura, niveles de dificultad de circuitos, planificación de rutas, diseños de circuitos, niveles de dificultad de circuitos e itinerarios.
5. La persona que pretenda desempeñarse como guía de grupo deberá tener como mínimo dominio de idioma extranjero, y tener conocimientos en cultura, historia e interpretación del ambiente y conducción de grupos.
6. La persona que pretenda desempeñarse como guía de grupo, deberá tener capacitación en interpretación ambiental.

**Artículo 15°. práctica previa a la salida al tour.** El guía de turismo del grupo previamente antes del inicio de la actividad debe de instruir al turista con la finalidad de asegurarse que todos puedan manejar antes de partir

1. Verificación del equipo adecuado
2. Práctica previa de manejo antes de partir al tour con algún tipo de dificultad

**Artículo 16°. Obligaciones.** Los guías del grupo están obligados a:

1. Conducir al “grupo asignado” por el “prestador” de servicios
2. Garantizar que los equipos proporcionados por el prestador de servicios para el desarrollo de la actividad se encuentran en buen estado de mantenimiento y cumplen con las condiciones especificadas en este reglamento
3. Indicar a los turistas la ruta a seguir
4. Verificar que todos los turistas tengan puesto de forma adecuada los implementos

**Artículo 17°. –Capacitación para los guías.** GERCETUR o El prestador de actividad turística debe de capacitar anualmente al personal en las actividades que realiza con mayor frecuencia a través de clases teóricas y prácticas en temas de:

- Conducción de grupos
- Seguridad (turismo de aventura)
- Temas de interpretación ambiental
- Técnicas de primeros auxilios

**Artículo 18°.** – **Equipos y Accesorios para realizar el tour.** Los requisito escasos de equipamientos a ejecutar para la modalidades de turismo de aventura en cuatrimotos son los siguientes:

- Cuatrimotos
- guante
- cascos con cierres de presión a la barbillas,
- calzados livianos sport
- prenda comoda para realizar la actividad.
- Botiquín de primeros Auxilios

#### **CAPITULO IV**

##### **EL TURISTA**

**Artículo 19°.** **Condicion para la prestacion del servicios.** Anticipadamente a la formalizacion del contratos de servicios donde el prestador de servicio debe de facilitar a los turistas lo siguiente:

1. Hoja de riesgo que indique que Usted reconoce y acepta los riesgos asociados con la actividad. (Para menor de edad, el formulario deberá ser completado por el padre, madre, tutor o tutor legal)
2. Formato en el que indique que tiene conocimiento de conducción

**Artículo 20°.** **Declaración de haber recibido instrucciones y práctica.** El prestador de servicios debe de tener Formulario para dejar constancia de que el pasajero ha recibido instrucciones y realizo la practica adecuada antes de iniciar el tour

**Artículo 21°.Caso justificado de Disolución de contrato.** Los prestadores de servicio pueden disolver el contratos con los visitantes y dejar de brindar el servicios en los siguientes casos:

1. Cuandos el visitante conduzca de forma imprudentes el cuatrimoto
2. Cuando el visitante no reúna las aptitudes necesarias para realizar la actividad
3. Por cambios climáticos que pongan en riesgo la seguridad del pasajero
4. Si el turista presenta signos de estar intoxicado o tomando otras sustancias que inhiban la actividad física

El turista podrá disolver el contrato de “servicios” en los consiguientes hechos:

1. Cuando no se le dé la información adecuada sobre la prestación del servicio
2. Cuando la agencia de viajes ponga como guía del grupo a una persona no autorizada
3. Cuando el guía del grupo contratado se de en estado etílico o con signos de haber tomado otro tipo de sustancia toxicas.

## **CAPITULO V**

### **SUPERVISION**

**Artículo 22°.Visita de supervisión.**

1. La autoridad competente podrá realizar en cualquier momento la supervisión y la evaluación de los equipos de cuatrimotos
2. Las autoridades competentes tendrán la facultad de realizar inspecciones, inspecciones y cumplir con los requisitos previstos en esta ley a solicitud de interesados o de terceros

**Artículo 23°.Desarrollo de la supervisión**

1. El desarrollo de la supervisión se realizará por 2 inspectores quienes representarán a la autoridad correspondiente, y los hechos constatados serán consignados en un acta, la supervisión se podrá realizar en las oficinas administrativas de las empresas de agencia de viajes y turismo, así como en los puntos de inicio de la actividad con cuatrimotos.
2. El acta deberá estar rubricada por el propietario de la oficina de “excursión” y turismo o un representante de la oficina y se adjuntará copia.

**Artículo 24°. Identificación de los inspectores.** La “identificación deberá” establecer lo siguiente:

1. “Nombres” y apellidos
2. Documentos de identidad
3. Cargos que desempeña
4. Institución a la que representa
5. Fotografías

**Artículo 25°. Facultad de los inspectores.** Las acciones de supervisión se realizarán a través de los inspectores quienes están facultados para:

1. Asegurar que se cumplan los requisitos mínimos de equipos y servicios requeridos por esta norma
2. Controlar el cumplimiento de las normativas dadas en el actual reglamento
3. Suspensión la práctica de la actividad en cuatrimotos cuando no se realizó el mantenimiento adecuado de los cuatrimotos y pongan en riesgo la seguridad de los turistas. Levanta acta a las que conste el resultado del control

**Artículo 26°. Obligación de las agencias de excursión y turismo de aventura en cuatrimoto.** Los prestadores del turismo de aventura en cuatrimotos están obligados a:

1. Señalar a un representantes o encargados para ayudar las actividades desarrolladas a lo largo la supervisión
2. Permitir el acceso inmediato al establecimiento y a los equipos
3. Proporcionar toda información y documentación solicitada
4. Proporcionar a los inspector toda las facilidades solicitadas para el desempeño de su función.
5. Rubrica el actas de inspección

#### **DISPOSICION COMPLEMENTARIA FINAL**

**UNICA:** Si se violan leyes de protección al consumidor o se imponen sanciones, se decidirá previa deliberación del Comité de Protección al Consumidor de conformidad con lo dispuesto en la Ley 29571 que establece la Ley de Resguardo al Consumidor y la Ley de Resguardo al Usuario. Derechos de Propiedad Intelectual INDECOPI

## CONCLUSIONES

- 1) La Actividad turística de aventura con cuatrimotos en el distrito de Chinchero es regular, en los aspectos de guiado de grupo, infraestructura de las bases, accesibilidad, porque no se brindan de manera adecuada, en algunos casos tiene instalaciones inadecuadas e improvisadas, los guías en su mayoría no cuenta con las capacitaciones en primeros auxilios, conducción de grupo ni diseños de circuitos, así como las rutas no están debidamente señalizadas. Con respecto a la satisfacción del Turista el 40.9 % de los encuestados indican que es moderado, por lo tanto, podemos decir que la Actividad turística de aventura con cuatrimotos que se brinda está en proceso de Desarrollo debido a la gran cantidad de turistas que desean disfrutar de esta actividad y estar en contacto con la naturaleza.
- 2) En el distrito de Chinchero se realiza la dinamidad de turismo de Aventuras con cuatrimoto una opción diferente que ofrecen las agencias de viajes para visitar sus atractivos y estar en contacto directo con la naturaleza. Según la correlacion rho de “Spearman”, el valor  $P = 0,000$  es menor a  $0,05$  , por lo que se concluyó que existe vinculo entre las “variables” del turismo de aventura utilizando cuatriciclos y la satisfacción de los turistas que viajan a la Laguna de Huaypo. El coeficiente rho (0,538) indica que hay una alta cor-relación positivas entre las variables de analisis.
- 3) El sistema propuesto tiene como objetivo mejorar la satisfacción del turista en el turismo de aventura y el desarrollo de cuatrimotos, y asegurar la competencia a través de la calidad del producto y la responsabilidad ambiental. Buenos resultados de la investigación a la satisfacción la relacion del 38.5% está totalmente de acuerdo en recomendar la realización de la actividad y otro 35% también se muestra de acuerdo en recomendar el tour.

## RECOMENDACIONES

Se recomienda al Ministerio de Comercio “Exterior” y Turismo (MINCETUR) implementar el reglamento de Turismos de aventura para los cuatrimotos, Actividad que hasta la fecha no tiene reglamentación y por lo tanto no es considerada como turismo de aventura, un vacío legal que aprovechan las empresas para brindar los servicios en beneficio de ellos, y algunas veces en condiciones precarias sin garantizar la seguridad de los turistas.

Se recomienda al Ministerio de Comercio “Exterior” y Turismos (MINCETUR) que tras la aprobación de este reglamento autorice a las Gerencias Regionales otorgar la autorización especial como agencias operadoras de turismo de aventura con Cuatrimotos a aquellas que tienen sus operaciones exclusivamente en vías rurales y no comprometan la seguridad vial.

Se recomienda a la Municipalidad Distrital de Chinchero realizar controles en ruta para verificar que se cumplan con los aspectos mínimos para brindar el servicio así también como la mejora de la señalética, tanto vehicular como peatonal que coadyube a la seguridad de los turistas como de los habitantes de la zona.

Se sugiere a la Municipalidad Distrital de Chinchero, mediante su departamento de Turismo promover los tours de cuatrimotos por redes sociales, ya que tiene mejor recepción por parte del público objetivo, en este caso jóvenes de todas las edades.

Por último, a las agencias de viajes se recomienda implementar los equipos de primeros auxilios como: contar un botiquín de primeros auxilios para casos de emergencia y guantes, rodilleras, codos en caso de accidentes que puedan suceder durante todo el tour.

## BIBLIOGRAFIA

Alava, L. G., & Bastidas, J. A. (2016). *dspace.uce*.

<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/10472/1/T-UCE-0004-TE008-2016.pdf>

Alfonso, Y. (05 de junio de 2019). <https://www.gestiopolis.com/servicio-que-es-caracteristicas-clasificacion-y-tipos/>

APA. (2020). *Manual de Publicaciones*. Washington: American Psychological Association.

Beerli, & Martin. (2004). <https://1library.co/document/yr2v0rjz-acondicionamiento-servicios-turisticos-incrementar-satisfaccion-turistas-complejo-arqueologico.html>

Boyer, D. D. (2018).

<http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/364/TESIS%20-%20BOYER%20GONZAGA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cantos, A. J. (2020). *repositorio*.

<http://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/2763/1/TESIS%20ALEXIS%20FINAL%202021.pdf>

Casós, W. A. (2019). *repositorio*.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41387/Cas%C3%B3s\\_CWA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41387/Cas%C3%B3s_CWA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Cccuno, D., & Flores, R. F. (2021). *repositorio*.

[https://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/5989/253T20210235\\_TC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/5989/253T20210235_TC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

CEUPE. (2022). *ceupe.com*. <https://www.ceupe.com/blog/servicios-turisticos.html>

CEUPE. (2022). *ceupe.com*. <https://www.ceupe.com/blog/oferta-turistica.html#:~:text=Complementaria%3A%20son%20aquellos%20bienes%20que,de%20atracciones%2C%20espect%C3%A1culos%2C%20etc.>

CEUPE. (2022). *ceupe.com*. <https://www.ceupe.com/blog/servicios-turisticos.html#:~:text=Los%20servicios%20tur%C3%ADsticos%20son%20el,%2C%20alimentaci%C3%B3n%2C%20transporte%20y%20gu%C3%ADa.>

Challco, V., & Mancilla, J. X. (2020). *repositorio*.

[https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/4265/Violeta\\_Jhendy\\_Tesis\\_bachiller\\_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/4265/Violeta_Jhendy_Tesis_bachiller_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Condori, S. M. (2020). *repositorio*.

[https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/4291/Susy\\_Tesis\\_bachiller\\_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/4291/Susy_Tesis_bachiller_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Contreras, E. D. (2021). *repositorio*.

<https://repository.universidadean.edu.co/bitstream/handle/10882/11426/ContrerasEduin2021.pdf?sequence=1>

De-Senderismo. (16 de diciembre de 2021). <https://de-senderismo.net/blog/turismo-de-aventura/>

Diaz, L. A., & Lama, G. L. (2015). *repositorio*.

[https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12737/3474/Luisa\\_Tesis\\_Titulo\\_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12737/3474/Luisa_Tesis_Titulo_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

efdeportes. (octubre de 2009). *efdeportes.com*. <https://www.efdeportes.com/efd137/el-turismo-activo-como-complemento-del-sector-turistico.htm>

Explorable. (2023). <https://explorable.com/es/variables-de-investigacion>

Gonzales, L. (01 de Diciembre de 2013). *repositorio*.

[https://tesis.ipn.mx/bitstream/handle/123456789/29918/Tesis\\_B110411\\_Gonzalez20V%20alquez%20Ileana\\_MAIT\\_EST\\_IPN.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://tesis.ipn.mx/bitstream/handle/123456789/29918/Tesis_B110411_Gonzalez20V%20alquez%20Ileana_MAIT_EST_IPN.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Gonzales, R. C. (26 de junio de 2022). *ALDIA*. <https://www.aldia.unah.edu.pe/el-turismo-de-aventura-desarrollo-de-productos-y-experiencias-turisticas-en-el-peru/>

Haro, F., Córdova, N., & Chong, T. (25 de octubre de 2016). *repositorio*.

<https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/3706/3/document%20%2812%29.pdf>

Hernandez, R. (2006). Determinacion de la variables de investigacion. En R. Hernandez, *Metodologia de la Investigacion* (pág. 136). Mexico: McGraw Hill.

Hernandez, R., Fernandez, C., & Batista, P. (2014). *Metodologia de la investigacion*. Mexico: McGraw-Hill.

HOSTELTUR. (17 de marzo de 2015). [https://www.hosteltur.com/110225\\_turismo-aventura-crecimiento-vista-tendencias.html](https://www.hosteltur.com/110225_turismo-aventura-crecimiento-vista-tendencias.html)

HOSTELTUR. (27 de setiembre de 2022). [https://www.hosteltur.com/comunidad/nota/030160\\_dia-mundial-del-turismo-demandas-y-tendencias-de-2022.html](https://www.hosteltur.com/comunidad/nota/030160_dia-mundial-del-turismo-demandas-y-tendencias-de-2022.html)

Huillca, L. L. (2020). *repositorio*.

[https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/3938/Lourdes\\_Tesis\\_maestr%C3%ADa\\_2020.PDF?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/3938/Lourdes_Tesis_maestr%C3%ADa_2020.PDF?sequence=1&isAllowed=y)

Huillca, L. L. (2020). *repositorio*.

[https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/3938/Lourdes\\_Tesis\\_maestr%C3%ADa\\_2020.PDF?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/3938/Lourdes_Tesis_maestr%C3%ADa_2020.PDF?sequence=1&isAllowed=y)

Lopez, J. F. (08 de noviembre de 2018). *Economipedia*.

<https://economipedia.com/definiciones/muestra-estadistica.html>

López, O., & Vazques, M. d. (diciembre de 2015). *eumed.net*.

<https://www.eumed.net/rev/curydes/19/satisfaccion.html>

Lopez, O., & Vazquez, M. d. (19 de diciembre de 2015). *eumed.net*.

<https://www.eumed.net/rev/curydes/19/satisfaccion.html#:~:text=La%20evaluaci%C3%B3n%20de%20la%20satisfacci%C3%B3n%20del%20turista%20medida%20a%20trav%C3%A9s,v%20isitarlo%2C%20sin%20embargo%2C%20aunque%20la>

Luna, A. (2019). *repositorio*.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29612/Luna\\_RA.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29612/Luna_RA.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

Manning, J. (1986). <https://www.geocities.ws/tallerturismoaventura/apuntes1.html>

Maza, D. (2021). *repositorio*.

[https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/4244/1/TIB\\_MazaSaenzDaniela.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/4244/1/TIB_MazaSaenzDaniela.pdf)

Mendoza, A. E. (2020). *repositorio*.

[https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8057/Mendoza%20Yesqu%C3%A9n%20Abelsa%C3%AD%20Edgardo\\_.pdf?sequence=6&isAllowed=y](https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8057/Mendoza%20Yesqu%C3%A9n%20Abelsa%C3%AD%20Edgardo_.pdf?sequence=6&isAllowed=y)

Mendoza, A. E. (2020). *repositorio*.

[https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8057/Mendoza%20Yesqu%C3%A9n%20Abelsa%C3%AD%20Edgardo\\_.pdf?sequence=6&isAllowed=y](https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8057/Mendoza%20Yesqu%C3%A9n%20Abelsa%C3%AD%20Edgardo_.pdf?sequence=6&isAllowed=y)

MINCETUR. (2011).

[https://www.mef.gob.pe/contenidos/inv\\_publica/docs/novedades/2013/presentaciones/MINCETUR.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/inv_publica/docs/novedades/2013/presentaciones/MINCETUR.pdf)

MINCETUR. (2020). *MINCETUR*.

Molina, M. T. (2018). *repositorio*.

<http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/15135/Analisis%20del%20perfil%20y%20grado%20de%20satisfacci%C3%B3n%20del%20turista%20cultural%20que%20visita%20el%20Centro%20Hist%C3%B3rico%20de%20Quito.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Moral, s., Cañero, P., & Orgaz, F. (2015). *core.ac*. <https://core.ac.uk/download/pdf/132458161.pdf>

Morillo, M., & Morillo, M. d. (02 de abril de 2016). *redaly.org*.

<https://www.redalyc.org/pdf/280/28049145009.pdf>

Nakano, S. (2019). *repositorio*.

[file:///C:/Users/HP/Downloads/Nakano%20Bustios,%20Sayuri%20Juanita%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/HP/Downloads/Nakano%20Bustios,%20Sayuri%20Juanita%20(2).pdf)

Olague, J. (enero de 2013).

<file:///C:/Users/HP/Downloads/Lasatisfaccindelturistaylosaspectosaconsiderarenlapropuestad eunmodeloparasumedicinendestinosurbanos.pdf>

Orus, A. (22 de octubre de 2021). *STATISTA*. [https://es.statista.com/temas/3612/el-turismo-en-el-mundo/#topicHeader\\_\\_wrapper](https://es.statista.com/temas/3612/el-turismo-en-el-mundo/#topicHeader__wrapper)

Pérez Porto, J., & Merino, M. (16 de julio de 2008). *definicion.de*. <https://definicion.de/servicio/>

Pérez, J. (21 de noviembre de 2011). *definicion.de*. <https://definicion.de/turismo-aventura/>

Perez, J., & Merino, M. (18 de agosto de 2009). <https://definicion.de/ecoturismo/>

Pineda, D., & Ramirez, P. A. (2017). *repositorio*.

<https://repositorio.unillanos.edu.co/bitstream/handle/001/913/RUNILLANOS%20ADE%20309%20MEDICION%20DEL%20SERVICIO%20Y%20ATENCIÓN%20AL%20CLIENTE>

%20DE%20LOS%20PRESTADORES%20DE%20SERVICIOS%20TURISTICOS%20DEL  
%20MUNICIPIO%20DE%20RESTREPO%20META-COLOMBIA.pdf?se

Quezada, N. (2012). *Estadística con SPSS 20*. Lima: Empresa Editora Macro EIRL.

Recharte, A. (2018). *repositorio*.

[https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5038/RECHARTE\\_CA.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5038/RECHARTE_CA.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

RIMT. (2020). Experiências do turismo rural. *Boletín de la inteligencias de mercado no turismo*, 53.

Recuperado el 15 de enero de 2020, de Tendencias Turismo Rural 2020.

RPP. (02 de junio de 2022). *RPP*. <https://rpp.pe/economia/economia/turismo-de-aventura-se-reduce-por-conflictos-sociales-noticia-1409353>

sectur. (14 de mayo de 2015). *sectur.gob*. <https://www.sectur.gob.mx/hashtag/2015/05/14/turismo-cultural/#:~:text=El%20Turismo%20Cultural%20se%20define,social%20de%20un%20destino%20espec%C3%ADfico>.

SJ, J. (31 de julio de 2020). *SCRIBD*. <https://es.scribd.com/document/471004825/satisfaccion>

sotupa. (22 de agosto de 2022). <https://sotupa.pe/blog/que-es-turismo-de-aventura/>

Tamayo, T. M. (2003). *El proceso de la investigación científica* (4ta Edición ed.). México: Editorial Limusa S.A.

Vargas, J. M., & Chistama, R. K. (2020). *repositorio*.

<https://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3884/TURISMO%20-%20Jhon%20Maycoy%20Vargas%20Guerra%20%26%20Rosi%20Kiara%20Chistama%20Saavedra.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Wearing, & Neil. (1999). *semarnat.gob*.

[https://apps1.semarnat.gob.mx:8443/dgeia/compendio\\_2009/compendio\\_2009/10.100.8.236\\_8080/ibi\\_apps/WFServlet43c3.html](https://apps1.semarnat.gob.mx:8443/dgeia/compendio_2009/compendio_2009/10.100.8.236_8080/ibi_apps/WFServlet43c3.html)

Westreicher, G. (21 de junio de 2020). *Economipedia*.

<https://economipedia.com/definiciones/poblacion.html>

Yoon, & Uysal. (2005). Obtenido de <https://1library.co/document/yr2v0rjz-acondicionamiento-servicios-turisticos-incrementar-satisfaccion-turistas-complejo-arqueologico.html>

Zamorano, F. M. (2008). *academia.edu*.

[https://www.academia.edu/30056199/Turismo\\_Alternativo\\_Zamorano](https://www.academia.edu/30056199/Turismo_Alternativo_Zamorano)

Zeithaml, & Bitner. (2002). *repositorio*.

[http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lad/ortiz\\_g\\_ie/capitulo2.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/ortiz_g_ie/capitulo2.pdf)

## **ANEXOS**

## ENCUESTA ANONIMA

Instrucciones:							
Estimado Señor(a), agradecemos su colaboración en responder el presente cuestionario, que tiene el objetivo de identificar la satisfacción del turista y el turismo de aventura que existen alrededor de la Laguna de Huaypo. Se le sugiere que lea detenidamente cada una de las alternativas y marcar con una "x" la respuesta que sea de su criterio							
DATOS GENERALES							
Procedencia	Turista Extranjero		Edad	Masculino			
	Turista Nacional			Femenino			
	Turista Local						
Grado de Instrucción	Primaria		Ocupación	Estudiante			
	Secundaria			Empleado Publico			
	Superior técnico			Empleado Privado			
	Superior Universitario			Otros			
¿Con quienes visita el atractivo natural?							
Solo		Con pareja		Con familiares		Con amigos	Con compañeros de trabajo
Ud., se enteró de la actividad de turismo de aventura en la laguna de Huaypo, Distrito de Chinchero por los siguientes medios(s) o red(es) social(es)							
Internet		Facebook		Youtube		Instagram	
Tik Tok		Agencia de Viajes		Twitter		WhatsApp	

		Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
<b>VARIABLE 1: Actividad de Turismo de aventura con Cuatrimotos</b>						
1	¿Las zona o base donde se encuentran los cuatrimotos son adecuadas para brindar esta actividad?					
2	¿Cuándo manejo las unidades o cuatrimotos, se encontraban en óptimas condiciones de operatividad y mantenimiento?					
3	¿Considera Ud. ¿Que el diseño del circuito con cuatrimotos hacia la laguna de Huaypo, es adecuado?					
4	¿El circuito que usted recorrió en cuatrimoto hacía la laguna de Huaypo, estaba bien señalizada?					
5	La empresa que contrato para la actividad de turismo de aventura con cuatrimotos le brindo los accesorios de seguridad como casco, rodilleras, guantes, ¿entre otros?					
6	¿En el sitio previamente el personal de la empresa le brindo un previo entrenamiento para el manejo de los cuatrimotos?					
7	¿Tiene conocimiento si el personal de la empresa está capacitado en primeros auxilios en caso de algún accidente?					
8	Considera Ud. Que el tiempo de duración de la actividad turística en cuatrimotos fue suficiente ¿					
9	¿Accedería Ud. volver a realizar el tour si le propusieran mejorar el nivel de dificultad del circuito?					
<b>VARIABLE 2: Satisfacción del Turista</b>						
10	¿La lista de itinerarios que ofreció la empresa se cumplió a cabalidad de inicio a fin?					
11	¿Hubo puntualidad al inicio del itinerario que ofreció la empresa del servicio del tour en cuatrimotos?					
12	¿Cuál es el nivel de satisfacción con respecto a la eficiencia del instructor en cuanto a conducción de grupo en la ruta con cuatrimotos en la laguna de Huaypo?					
13	¿El grado de instrucción del instructor del grupo le inspira confianza?					
14	Considera Ud. ¿Que durante la actividad turística con cuatrimotos la atención que le brindo el instructor fue de manera personalizad?					
15	¿Los horarios del inicio de la actividad turística en cuatrimotos que le ofrecieron son adecuados para el Turista?					
16	¿Se le informo adecuadamente de todos los aspectos que comprende el tour con cuatrimotos?					
17	¿El precio que se le cobro por el tour en cuatrimotos le pareció razonable?					
18	¿Cuál es el nivel de satisfacción con respecto al servicio del tour con cuatrimotos en la Laguna de Huaypo?					
19	¿Recomendaría este tour con cuatrimotos a sus amigos y familiares?					

Cuestionario utilizado (Anexo A)

FICHA DE COTEJO											
Meses	Fecha	Días de cotejo	Inti Travel	ATV Braning Adventure	Pacha Explore	Arone Tours	Quad Bike Cusco	ATV Cusco Adventure	Total	Promedio Mensual por Día	Promedio anual por Día
Mes I Junio	01/06/2023	Día 1 AM									
		Día 1 PM									
	09/06/2023	Día 2 AM									
		Día 2 PM									
	17/06/2023	Día 3 AM									
		Día 3 PM									
	25/06/2023	Día 4 AM									
		Día 4 PM									
Mes II Agosto	03/08/2023	Día 1 AM									
		Día 1 PM									
	11/08/2023	Día 2 AM									
		Día 2 PM									
	19/08/2023	Día 3 AM									
		Día 3 PM									
	27/08/2023	Día 4 AM									
		Día 4 PM									
Mes III Septiembre	07/09/2023	Día 1 AM									
		Día 1 PM									
	15/09/2023	Día 2 AM									
		Día 2 PM									
	23/09/2023	Día 3 AM									
		Día 3 PM									
	30/09/2023	Día 4 AM									
		Día 4 PM									

Ficha de cotejo (Anexo B)

**REGISTRO FOTOGRAFICO**

Briefing en la base ATV Braining (**Anexo C**)



Practica de manejo de Cuatrimotos base Pacha Adventure (**Anexo D**)



Salida de cuatrimotos base Pacha Adventure (**Anexo E**)



Parte del recorrido Ruta (**Anexo F**)



Trabajo de Campo cotejamiento de arribo de Turistas (**Anexo G**)



Estacionamiento puerto San José Laguna de Huaypo (**Anexo H**)



Puerto San Jose Laguna de Huaypo – Chinchero (**Anexo I**)



Turistas en el Puerto San José laguna de Huaypo – Chinchero (**Anexo J**)

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

LA SATISFACCION DEL TURISTA Y LA ACTIVIDAD DEL TURISMO DE AVENTURA CON CUATRIMOTOS EN LA LAGUNA DE HUAYPO, DISTRITO DE CHINCHERO, PROVINCIA DE URUBAMBA, CUSCO -2022

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGIA
<b>Problema General</b>	<b>Objetivo General</b>	<b>Hipótesis General</b>	<b>Actividad con Cuatrimotos:</b>	<b>Tipo de Investigación:</b> Descriptivo – correlacional  <b>Enfoque de la investigación:</b> Mixto  <b>Población:</b> 9180 turistas.  <b>Muestra:</b> 369 turistas.  <b>Técnicas de Procesamiento de Datos:</b> Estadística
¿Cómo la actividad turística de aventura con cuatrimotos influye en el nivel de satisfacción del turista que visita la laguna de Huaypo del Distrito de Chinchero, año 2022?	Determinar cómo la actividad turística de aventura con cuatrimotos influye en el nivel de satisfacción del turista que visita la laguna de Huaypo del Distrito de Chinchero, año 2022	La actividad turística de aventura con cuatrimotos influye de manera Directa en el nivel de satisfacción del turista que visita la laguna de Huaypo Distrito de Chincheros, año 2022.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel de Instalaciones físicas</li> <li>• Nivel de condición de las unidades</li> <li>• Nivel de diseño del circuito señalización ética</li> <li>• Nivel de Seguridad en el servicio</li> <li>• Nivel de capacitación en Primeros Auxilios</li> <li>• Nivel de tiempo de duración</li> <li>• Nivel de dificultad</li> </ul>	
<b>Problemas Específicos</b>	<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Hipótesis Especificas</b>	<b>Satisfacción del turista:</b>	
¿Cuáles son las características de la actividad turística de aventura con cuatrimotos que se brinda en la laguna de Huaypo del Distrito de Chinchero?	Describir las características de la actividad turística de aventura con cuatrimotos que se brinda en la laguna de Huaypo del Distrito de chincheros	Las características de la actividad turística de aventura con cuatrimotos que se brinda en la laguna de Huaypo del Distrito de Chincheros 2022 es regular	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Expectativas del servicio</li> <li>• Nivel de Puntualidad</li> <li>• Nivel de eficiencia del instructor en conducción de Grupo</li> <li>• Nivel de instrucción del instructor de cuatrimotos</li> <li>• Atención personalizada</li> <li>• Horarios de partida adecuados</li> <li>• Nivel de satisfacción</li> <li>• Calidad de servicio</li> <li>• Recomendación</li> </ul>	
¿Cuál es el nivel de satisfacción del turista con respecto a la experiencia en la actividad turística de aventura con cuatrimotos en la laguna de Huaypo del distrito de Chinchero?	Determinar el nivel de satisfacción del turista con respecto a la experiencia adquirida en la actividad turística de aventura con cuatrimotos en la laguna de Huaypo del Distrito de Chinchero.	El nivel de satisfacción del turista con respecto a la experiencia adquirida en la actividad turística de aventura con cuatrimotos en la Laguna de Huaypo del Distrito de Chincheros es bueno		<b>TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS</b>  Encuesta Ficha de
¿Qué estrategias son necesarias implementar en la actividad turística de aventura con cuatrimotos para mejorar el nivel de satisfacción del turista que visita la laguna de Huaypo Distrito de Chinchero 2022?	Proponer la implementación de estrategias necesarias en la actividad turística de aventura con cuatrimotos para mejorar la satisfacción del turista que visita la laguna de Huaypo Distrito de Chincheros 2022.	La implementación de estrategias en la actividad turística de aventura con cuatrimotos permite mejorar el nivel de satisfacción del turista que visita la laguna de Huaypo Distrito de Chinchero		