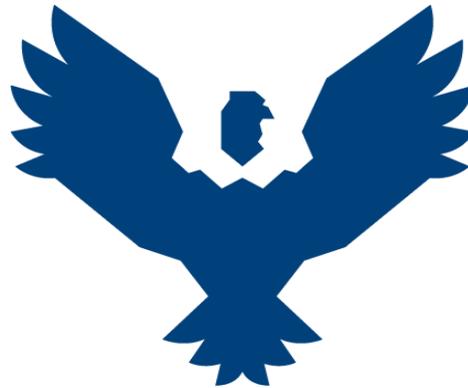




UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIA POLÍTICA

ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO



TESIS

**POLÍTICA TURÍSTICA, UN INSTRUMENTO DE GESTIÓN Y FORMALIDAD
A LA ACTIVIDAD TURÍSTICA POR PARTE DE LOS ESTABLECIMIENTOS
DE HOSPEDAJE EN EL DISTRITO DE MACHUPICCHU**

Línea de Investigación: Reforma del Estado

Presentado por:

Bach. Francesco Samir Luna Gomez

Código Orcid: 0009-0007-5018-5188

**PARA OPTAR AL TÍTULO
PROFESIONAL DE ABOGADO**

Asesor:

Dr. Marco Antonio Marroquin Muñiz

Código Orcid: 0000-0002-6281-1808

CUSCO- PERÚ

2023



Metadatos

Datos del autor	
Nombres y apellidos	Francesco Samir Luna Gomez
Número de documento de identidad	72449595
URL de Orcid	0009-0007-5018-5188
Datos del asesor	
Nombres y apellidos	Marco Antonio Marroquin Muñiz
Número de documento de identidad	23858849
URL de Orcid	0000-0002-6281-1808
Datos del jurado	
Presidente del jurado (jurado 1)	
Nombres y apellidos	Gretel Roxana Olivares Torre
Número de documento de identidad	23819131
Jurado 2	
Nombres y apellidos	Ivonne Mercado Espejo
Número de documento de identidad	23920468
Jurado 3	
Nombres y apellidos	Yesenia Quispe Ayala
Número de documento de identidad	24713954
Jurado 4	
Nombres y apellidos	Sixto Madison Barreto Jara
Número de documento de identidad	23884200
Datos de la investigación	
Línea de investigación de la Escuela Profesional	Reforma del Estado



Entrega Tesis

por Francesco Samir LUNA GOMEZ

Fecha de entrega: 22-ago-2023 11:25a.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2149502956

Nombre del archivo: Tesis_Final_Francesco_Luna_1.pdf (1.96M)

Total de palabras: 32414

Total de caracteres: 184938



1
UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIA POLÍTICA
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO



TESIS:

4
POLÍTICA TURÍSTICA, UN INSTRUMENTO DE GESTIÓN Y FORMALIDAD A LA
ACTIVIDAD TURÍSTICA POR PARTE DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE
HOSPEDAJE EN EL DISTRITO DE MACHUPICCHU

Línea de Investigación: Reforma del Estado

Presentado por:

Bach. Francesco Samir Luna Gomez

Código Orcid: 0009-0007-5018-5188

5
PARA OPTAR AL TÍTULO PROFESIONAL
DE ABOGADO

Asesor:

Dr. Marco Antonio Marroquin Muñiz

Código Orcid: 0000-0002-6281-1808

CUSCO-PERÚ

2023



Entrega Tesis

INFORME DE ORIGINALIDAD

19%
INDICE DE SIMILITUD

19%
FUENTES DE INTERNET

4%
PUBLICACIONES

7%
TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	4%
2	repositorio.uandina.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	cdn.www.gob.pe Fuente de Internet	1%
4	repositorio.usmp.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.unsaac.edu.pe Fuente de Internet	<1%
6	documentop.com Fuente de Internet	<1%
7	www.researchgate.net Fuente de Internet	<1%
8	idoc.pub Fuente de Internet	<1%
9	ri.uaemex.mx Fuente de Internet	<1%

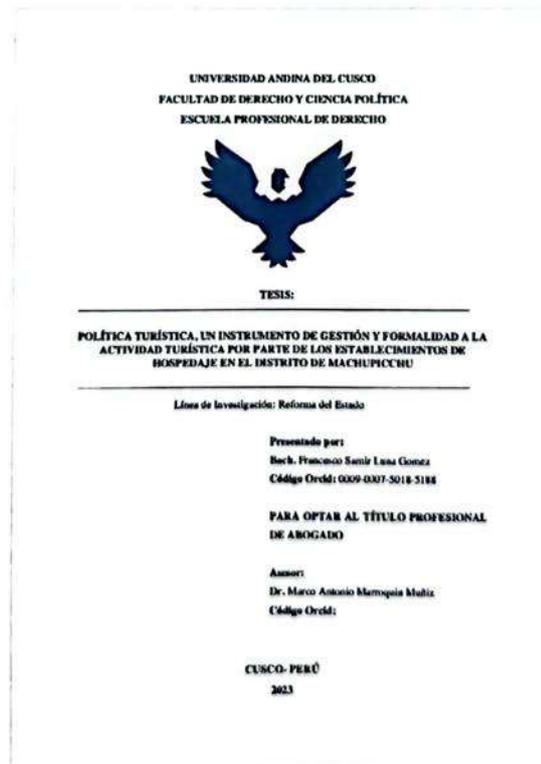


Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: Francesco Samir LUNA GOMEZ
Título del ejercicio: ANALISIS FINAL
Título de la entrega: Entrega Tesis
Nombre del archivo: Tesis_Final_Francesco_Luna_1.pdf
Tamaño del archivo: 1.96M
Total páginas: 140
Total de palabras: 32,414
Total de caracteres: 184,938
Fecha de entrega: 22-ago.-2023 11:25a. m. (UTC-0500)
Identificador de la entrega... 2149502956





AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi padre Señor de Torrechayoc por ser mi guía espiritual en este camino; sigo convencido que sin él no hubiera logrado nada de lo que ahora soy.

A mis padres que desde pequeño me inculcaron a ser buena persona, a mi hermano Genner, por demostrarme el amor de hermanos de corazón. A mi hermano Ricardo que siempre estuvo conmigo, y mi familia, que siempre supieron acompañarme y aconsejarme en momentos adversos, siempre estuvieron para mí.

A mi universidad Andina del Cusco por haberme acogido como alumno, en especial a mi facultad de Derecho y Ciencia Política por contribuir en mi formación académica; siempre recordaré que defendí los colores de mi alma mater y salí campeón en todas las actividades, fui un alumno privilegiado.

Al doctor Marco Antonio Marroquin Muñiz por ser mi asesor en el presente trabajo de Investigación, y a los docentes del curso de Prótesis que nos apoyaron.



DEDICATORIA

A mi hijito Gaelito, por ser la personita que vino a mi vida y se volvió mi fortaleza para seguir adelante. A mi mamá Haydee que siempre fue un ejemplo de emprendimiento y fuerza. A mi papito Francisco que siempre está detrás de mí, porque siempre creyó en mí, es mi inspiración y mi héroe desde pequeño. Te amo papá.



ÍNDICE

Agradecimiento.....	II
Dedicatoria.....	III
Índice.....	IV
Índice de Tablas.....	XI
Resumen.....	XII
Abstract.....	XIII

CAPÍTULO I:

INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del Problema.....	1
1.2. Formulación del Problema	6
1.2.1. Problema General.....	6
1.2.2. Problemas Específicos.....	6
1.3. Justificación de la Investigación	6
1.3.1. Conveniencia.....	7
1.3.2. Relevancia Social.....	7
1.3.3. Implicaciones Prácticas	8
1.3.4. Valor Teórico	9
1.3.5. Utilidad Metodológica	9
1.4. Objetivos de Investigación	9



1.4.1. Objetivo General	9
1.4.2. Objetivos Específicos.....	9
1.5. Delimitación del Estudio.....	10
1.5.1. Delimitación Espacial	10
1.5.2. Delimitación Temporal.....	10
1.5.3. Viabilidad.....	10

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación	11
2.1.1. Antecedentes Internacionales.....	11
2.1.2. Antecedentes Nacionales.....	14
2.1.3. Antecedentes Locales.....	17
2.2. Bases Teóricas.....	18
2.2.1. Breve historia de la Política Turística.....	18
2.2.2. Concepto de Política Turística.....	19
2.2.3. Etapas de la Política Turística.....	20
2.2.3.1. Etapa Fordista.....	20
2.2.3.2. Etapa Posfordista o Nueva Era del Turismo.....	20
2.2.3.3. Nueva Etapa Turística.....	21
2.2.4. Elementos de la Política Turística.....	22



2.2.5. Objetivos e Instrumentos de la Política Turística.....	23
2.2.5.1. Objetivos.....	23
2.2.5.2. Instrumentos.....	25
2.2.6. Formulación de Política Turística.....	26
2.2.7. Política Turística como Instrumento de Gestión Publica.....	27
2.2.7.1. Planificación y Regulación.....	27
2.2.7.2. Coordinación y Cooperación.....	29
2.2.7.3. Promoción y Marketing Turístico.....	30
2.2.7.4. Formación y Capacitación.....	30
2.2.8. Concepto de Informalidad.....	31
2.2.9. Causas de la Informalidad	31
2.2.9.1. Costos de la Formalidad.....	32
2.2.9.2. Bajos Beneficios.....	32
2.2.9.3. Empleo Informal.....	32
2.2.10. Efectos de la Informalidad.....	33
2.2.10.1. Desprotección Laboral.....	33
2.2.10.2. Pobreza y Desigualdad.....	33
2.2.10.3. Menor Recaudación Tributaria.....	34
2.2.11. Informalidad Motivo de Preocupación.....	34
2.2.12. La Formalización.....	34



2.3. Marco conceptual. (Definición de términos básicos)	36
2.4. Hipótesis	40
2.4.1. Hipótesis General.....	40
2.4.2. Hipótesis Especifico.....	40
2.5. Categorías de estudio.....	41

CAPÍTULO III

MÉTODOLOGIA

3.1. Diseño Metodológico	42
3.1.1. Enfoque de Investigación.....	42
3.1.2. Tipo de Investigación.....	42
3.2. Diseño contextual.....	43
3.2.1. Escenario espacio temporal.....	43
3.2.2. Unidades de estudio	43
3.2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	44

CAPÍTULO IV

DESARROLLO TEMÁTICO

4.1. Políticas Turísticas	46
4.1.1. Definición	46
4.1.2. Marco Legal del Turismo en el Perú.....	47
4.1.2.1. Constitución Política del Perú.....	47



4.1.2.2. Marco Normativo de la Actividad Turística.....	49
4.1.2.2.1. Ley General de Turismo N° 29408	49
4.1.2.2.2. Reglamento de la Ley de Turismo – Decreto Supremo N° 003-2010-MINCETUR.....	51
4.1.2.2.3. Plan Estratégico Nacional de Turismo PENTUR.....	52
4.1.2.2.4. Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa N° 28015.....	55
4.1.2.2.5. Reglamento de Establecimientos de Hospedaje Decreto Supremo N°029-2004-MINCETUR.....	56
4.1.2.2.6. Plan Nacional de Calidad Turística del Perú CALTUR.....	58
4.1.2.2.7. Plan de Protección al Turista.....	58
4.1.3. Legislación Comparada.....	60
4.1.3.1. Francia.....	60
4.1.3.2. España.....	62
4.1.3.3. México.....	64
4.1.3.4. Bolivia.....	65
4.1.3.5. Colombia.....	65
4.2. Informalidad de Actividad Turística.....	66
4.2.1. Concepto.....	66
4.2.2. Economía Informal.....	67



4.2.3. Actividad Turística Informal por los Establecimientos de Hospedaje en Machupicchu.....	67
4.2.4. Nivel de Informalidad	68
4.2.5. Infraestructura Turística de los Establecimiento de Hospedaje.....	69
4.2.6. Características de los Establecimiento de Hospedaje Formales e Informales.....	70
4.2.7. Efectos de la Informalidad en los Establecimientos de Hospedaje.....	71
4.2.6.1. Formalidad Oculta.....	71
4.2.6.2. Falta de Idoneidad en el Servicio Turístico.....	72
4.2.6.3. Inseguridad.....	72
4.2.6.4. Irresponsabilidad e Inestabilidad Laboral	73
4.2.6.5. Prácticas Negativas en la Venta y Cobros.....	73
4.2.6.6. Impacto Social.....	74
4.2.8. Entidades Públicas y su Erradicación a la Informalidad.....	74
4.2.8.1. Gerencia Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía. GERCETUR.....	75
4.2.8.2. Municipalidad Provincial de Urubamba.....	76
4.2.8.3. Municipalidad Distrital de Machupicchu.....	76
4.2.8.4. Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria SUNAT.....	77
4.2.8.5. Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo DRTPE y Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral SUNAFIL.....	78



4.2.8.6. Policía de Turismo POLTUR.....	78
4.2.8.7. Ministerio Publico – Fiscalía de Turismo.....	79
4.2.8.8. Ministerio de Cultura – Dirección Desconcentrada de Cultura Cusco.....	80
4.2.8.9. Instituto Nacional de Defensa de la competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual INDECOPI.....	81
4.2.8.10 Gremios de la Actividad Turística.....	82

CAPÍTULO V

RESULTADO Y ANÁLISIS DE LOS HALLAZGOS

5.1. Resultados del Estudio	85
5.2. Análisis de los hallazgos	104
5.3. Discusión y Constatación Teórica de los Hallazgos.....	106
D. CONCLUSIONES.....	111
E. RECOMENDACIONES O SUGERENCIAS.....	113
F. BIBLIOGRAFIA.....	115
ANEXOS.....	120
Anexo A Matriz de consistencia	120
Anexo B Instrumento de Recolección de Datos.....	122



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Etapas de la Formalización en empresas Turísticas.....	35
Tabla N°2: Categorías y Sub Categorías de Estudio.....	41
Tabla N°3: Resultados del Estudio de la Informalidad en las ciudades de Cusco y Arequipa. Año 2018.....	69
Tabla N° 4: Establecimientos de Hospedaje en la ciudad de Cusco y Machupicchu Pueblo...	69
Tabla N° 5: Características de los Establecimientos de Hospedaje Formales e Informales...	70
Tabla N° 6: Entrevista a Personas especializadas en la Actividad Turística.....	85
Tabla N° 7: Matriz de Consistencia.....	120



Resumen

El presente trabajo de investigación denominado “Política Turística, un instrumento de gestión y formalidad de la actividad turística por parte de los establecimientos de hospedaje en el distrito de Machupicchu” pretende abordar y analizar fundamentalmente la informalidad que se viene desarrollando por parte de los prestadores de servicio de hospedaje; todo ello a consecuencia de la no implementación de políticas turísticas y la deficiente gestión pública a por parte de nuestro gobierno Nacional, Regional y Local.

Nuestras normas nacionales en la actualidad no se equiparán a la realidad turística que tenemos hoy en día, todo ello debido a que en estos últimos años nuestro gobierno no tuvo interés en el sector turismo y este ha crecido de manera insostenible y no hubo un gobierno de turno que se encargue de políticas turísticas, para un desarrollo turístico sostenible eficiente.

Este problema se hace real en el distrito de Machupicchu, primer destino turístico de nuestro país; muchas empresas hoteleras vienen operando al margen de la ley y no poniéndose a derecho lo que conlleva al incumplimiento de diferentes obligaciones como aspectos de autorizaciones, laborales, tributarios, etc. Esto ha generado mucha preocupación en los actores del turismo, ya que, si no le damos la debida importancia a esta actividad, en unos años se saldrá de control y perderemos nuestros recursos turísticos o se volverá un negativo posicionamiento turístico. Este trabajo de investigación es de tipo básica y evaluativa, de igual modo es de un enfoque cualitativo; utilizando instrumentos y técnicas de recolección de información como la observación y el análisis de textos.

Palabras Claves:

Políticas Turísticas, Informalidad, Gestión Pública, Actividad Turística, Establecimientos de Hospedaje.



Abstract

The present research work called "Tourism Policy, an instrument of management and formality of the tourist activity by the lodging establishments in the district of Machupicchu" intends to fundamentally address and analyze the informality that is being developed by the providers of hosting service; all this as a consequence of the non-implementation of tourist policies and the deficient public management by our National, Regional and Local government.

Our national norms at present will not be equated to the tourist reality that we have today, all this because in recent years our government had no interest in the tourism sector and it has grown unsustainably and there was no government of turn that is in charge of tourism policies, for an efficient sustainable tourism development.

This problem becomes real in the Machupicchu district, the first tourist destination in our country; Many hotel companies have been operating outside the law and not putting themselves up to the law, which leads to non-compliance with different obligations such as authorization, labor, tax, etc. This has generated a lot of concern among tourism stakeholders, since if we do not give due importance to this activity, in a few years it will get out of control and we will lose our tourist resources or it will become a negative tourist position. The present research work is of a basic and evaluative type, in the same way it is of a qualitative approach; using data collection instruments and techniques such as observation and text analysis

Keywords: Tourist Policies, Informality, Public Management, Tourist Activity, Lodging Establishments.



CAPITULO I

1.1. Planteamiento del Problema.

El turismo en la actualidad se ha convertido en una de las principales actividades económicas a nivel internacional, este ha tenido un crecimiento a pasos agigantados y ha llegado a ser motor y pieza clave para el progreso económico-social de países que ven una oportunidad de desarrollo. Esta actividad turística inclusive ha sobrepasado a los demás sectores económicos como el petrolero, alimentario, electrónico que tenían un aporte económico importante en los países en desarrollo. El turismo no solamente ha traído consigo beneficios económicos, sino también ha colaborado en muchos aspectos como en el ámbito laboral; este generando empleos directos e indirectos; ha generado la atención de la inversión privada, impulsando a que compañías internacionales inviertan grandes cantidades de dinero; se ha fomentado la mejora de infraestructura como la accesibilidad, salud, comunicación, seguridad y principalmente mejoro la calidad de vida de una sociedad determinada, por lo tanto el turismo es una gran oportunidad que los gobiernos actuales no deben de desaprovechar y tomar mayor interés.

El turismo posee un papel importante en la economía de nuestro país, principales departamentos como Lima, Trujillo, Arequipa, Puno han optado por tener como principal actividad económica el turismo; pues este trae una aportación monetaria directa. El Ministerio de Comercio Exterior y Turismo MINCETUR, organismo rector de la actividad turística, ha realizado un documento denominado Perú: Cuenta Satélite de Turismo – Principales indicadores económicos, 2015- 2020. Este documento es un instrumento de medición económica, donde menciona:



Entre los años 2015 y 2019 la llegada de visitantes presentó un crecimiento acumulado de 20,4%, destacando el año 2018 con un total de 5,4 millones de visitas apreciándose un incremento de 7,9% con respecto al año anterior. Se registró la llegada de 4,4 millones de turistas internacionales (extranjeros y peruanos residentes en el exterior) y 965 mil excursionistas o visitantes del día, provenientes principalmente de los países fronterizos como Chile y Ecuador. En el 2019 se reportó una disminución de 2,0% en el número de visitantes, tanto de turistas (-1,1%) como de excursionistas (-6,4%) (MINCETUR, Perú: Cuenta Satelite de Turismo - Principales Indicadores Economicos, 2015 - 2020 , 2021, pág. 15)

Como es de conocimiento público, el año 2019 apareció el síndrome respiratorio grave (SARS-COV-2), enfermedad denominada COVID-19; es por ello que la Organización Mundial de la Salud toma las medidas pertinentes y lo registra como una pandemia mundial. En nuestro país el primer caso reportado de COVID- 19 fue un varón de 25 años de edad, este se habría contagiado en el retorno de su viaje a Europa. A consecuencia de los primeros casos de contagio, el gobierno peruano decide declarar en “Estado de Emergencia nacional” y “aislamiento social obligatorio” a todo el territorio nacional; también toma otras medidas como el cierre de todas las fronteras, suspendiendo los medios de transporte como el aéreo, terrestre, marítimo y fluvial. Estas medidas por el gobierno peruano hacen que la actividad turística “en el 2020 registre la llegada de 897 mil turistas internacionales (-79,5%) y de 222 mil excursionistas (-75,4%), evidenciando fuertes caídas con respecto al 2019.” (MINCETUR, Perú: Cuenta Satelite de Turismo - Principales Indicadores Economicos, 2015 - 2020 , 2021, pág. 15)

Esta nueva pandemia hizo que nuestras actividades económicas hagan una suspensión a sus actividades diarias; generando así mucho perjuicio a nuestra economía nacional. La actividad turística suspendió sus operaciones de la noche a la mañana; operadores turísticos



como agencias de viaje, restaurante, transporte turístico, guías de turismo y hospedaje tuvieron que paralizar y consecuentemente realizar acciones como suspensiones laborales perfectas a sus trabajadores, incumplimientos con sus proveedores, reprogramación de deudas con entidades bancarias. Estas suspensiones de la actividad turística conllevó a una crisis total del turismo, muchas empresas formales que estuvieron a derecho con las acreditaciones y autorizaciones conforme a ley empezaron a endeudarse, fracasar y quebrar. El estado trató de formular políticas de reactivación económica con préstamos de dinero y realizar diferentes actividades internacionales como los relanzamientos de los destinos turísticos, para captar la atención de los turistas, pero no fue suficiente.

La informalidad, el verdadero problema de nuestro país, hizo que muchas personas que laboraban al margen de la ley tengan una muerte súbita. En el caso de la actividad turística, una de las industrias que posee una alta tasa de informalidad, empresas informales tuvieron problemas que no llegaron a solucionar, como el despido de sus trabajadores sin alguna solución formal conforme a la Ley General de Trabajo, esto trajo consigo gran desempleo informal. No tuvieron un acceso a un crédito formal que mitigue las deudas de la empresa, esto conllevó a incumplimientos de pago con proveedores, servicios básicos y alquileres; esta pandemia acrecentó la precariedad de nuestra actividad turística y se visualizó una desigualdad que hay frente a las empresas formales.

Para que un turista visite un determinado lugar, necesita de empresas turísticas como agencias de viaje, restaurantes, servicios de transporte y hospedajes, estas empresas son nombradas como operadores turísticos y su principal función es la de brindar productos turísticos y su misión es la de brindar una buena calidad de servicios al visitante; así este tenga una cómoda estadía, un buen disfrute de viaje y una experiencia turística. Muchas personas han visualizado que los negocios de atención al turista son muy rentables y optaron por crear empresas turísticas, de esta manera empezaron a introducirse a la actividad turística.



Toda actividad en una sociedad debe estar regulada por normas para que tenga un orden y no altere dicha actividad, pues esto no es ajeno al sector turístico en nuestro país. Es el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo MINCETUR, entidad rectora que regula la actividad turística dando normas, ejecutando, dirigiendo, controlando y administrando los planes y políticas en sector turismo y la Ley General de Turismo N°29408 publicado en fecha 18 de setiembre del año 2009, es la norma que regula el turismo y que conforme al artículo 2° menciona:

Artículo 2° Objeto de la Ley

La presente Ley tiene como objeto promover, incentivar y regular el desarrollo sostenible de la actividad turística.

Su aplicación es obligatoria en los (3) tres niveles de gobierno: Nacional, regional y local, en coordinación con los distintos actores vinculados al sector. (Republica, Ley General del Turismo, 2009)

La actividad turística en la región del Cusco, en estos años ha ido desarrollándose de manera irresponsable por los operadores turísticos, sin ningún tipo de fiscalización por parte de la entidad encargada de su control Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo GERCETUR, generando un gran problema en el desarrollo sostenible turístico. Podemos confirmar que varios operadores turísticos realizan su actividad sin las más mínimas reglas o normas, es decir que laboran informalmente. El distrito de Machupicchu, también llamado el pueblo de “Aguas Calientes” conocido mundialmente por albergar al Santuario Nacional de Machupicchu, maravillas del mundo moderno y primer destino turístico el Perú; posee diferentes empresas turísticas, principalmente restaurantes, hospedajes y hoteles, es decir que “los negocios vinculados al turismo (bodegas, restaurantes, producción y venta de artesanías, servicios de hospedaje) emplean alrededor del 90% de la población total de Machupicchu



Pueblo. Siendo los establecimientos de hospedaje los que sostienen el mayor número de puestos de trabajo” (Soto Quea, 2018, pág. 14).

En la actualidad los establecimientos que brindan el servicio de hospedaje ubicados en el distrito de Machupicchu laboran con una alta informalidad; estos operan sin conformidad y fuera del marco legal que rige esta actividad económica. Gran ejemplo son los hospedajes que brindan servicios a los turistas sin las más mínimas condiciones y con gran falta al Reglamento de Establecimiento de Hospedaje. No respetan los requisitos para iniciar las operaciones como realizar la constitución legal de la empresa; no cuentan con el Registro único de Contribuyentes (RUC), no poseen con las licencias municipales emitido por el gobierno municipal y en consecuencia no tienen autorizaciones por los sectores de salud, turismo entre otros. La otra informalidad es el incumplimiento de los establecimientos ya “formalizados”, esto implica que no hacen caso al marco normativo aplicable al sector; evaden o incumplen con las obligaciones tributarias y municipales, no prestan servicios adecuados conforme al reglamento y obvian las obligaciones laborales con sus trabajadores.

Los niveles de gobierno y las entidades públicas no han hecho casi nada para poder mitigar con la informalidad en la actividad turística. Los anteriores y el actual gobierno regional del Cusco conjuntamente con el Municipio distrital de Machupicchu, no tienen los instrumentos para combatir la informalidad; nuestras autoridades gubernamentales investidas de legitimidad pública, desconocen las políticas turísticas puesto que no tienen un análisis político, no poseen capacidad de gestión pública, tienen una débil articulación intergubernamental. El poder económico y el monopolio ha sobrepasado al poder político; la corrupción de funcionarios ha hecho que nuestra actividad turística quede rezagada y este se acomode a los intereses que persiguen ciertos grupos económicos. La actividad turística en Machupicchu “genera a favor del Estado Peruano, más de 100 millones de dólares al año, sin embargo, esto no se trasluce en el desarrollo social ni económico, es más no existe una proporcionalidad en la distribución del



ingreso turístico, puesto que sólo unas cuantas instituciones y empresas extra-regionales y transnacionales, se llevan más del 70% de los ingresos producidos por el turismo, dejando a las pequeñas empresas turísticas locales, en condiciones desventajosas para competir” (Soto Quea, 2018).

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema General

¿De qué manera la falta de políticas turísticas influye en la informalidad de la actividad turística por los establecimientos de hospedaje en el distrito de Machupicchu?

1.2.2. Problema Específicos

PE1: ¿Cuáles son las causas de la informalidad de la actividad turística por los establecimientos de hospedajes en Machupicchu?

PE2: ¿Cómo afecta la falta de capacidad en la gestión pública a los establecimientos de hospedaje en la formalización de actividad turística?

PE3: ¿Como se podría implementar políticas turísticas que promuevan la formalización de los Establecimientos de Hospedaje en Machupicchu?

1.3. Justificación de la Investigación

Esta investigación se justifica porque nuestro gobierno no está trabajando en una verdadera política turística pública, acorde a nuestra realidad actual y esto se ve reflejado en la gran informalidad turística, es por ello que no tenemos una óptima afluencia de visitas internacionales. Gobiernos de países con gran recepción de turistas internacionales, han considerado que es de vital importancia la toma de decisiones en la gestión pública y el proceso de formalización de los operadores turísticos, ya que sin ello no se tendría el gran nivel de visitas turísticas, esto por las buenas experiencias que tuvieron los visitantes en los servicios.



Según los datos provenientes del barómetro de la Organización Mundial del Turismo OMT, el año 2021 Francia fue el primer país en albergar mayores turistas en el mundo, recibiendo 54 millones de turistas al año, la ciudad más concurrida es Paris conocido por la Torre Eiffel. El segundo lugar es el país de México el cual recibió 31.9 millones de turistas internacionales, país conocido por sus playas y una de las maravillas del mundo, el templo de Kukulcán en Chichén Itza; el tercer país es España con una actividad de 31.2 millones de visitantes internacionales, país visitado por sus expresiones culturales y por sus construcciones de templos y palacios de estilo árabe (Organizacion Mundial de Turismo, 2023).

Estos datos son alentadores para los gobiernos de dichos países y más aun con la crisis a consecuencia de la pandemia; pero nuestra realidad es diferente. El problema de la informalidad es muy complejo, debido a que no es correctamente identificado por nuestras autoridades gubernamentales, pues su reconocimiento serio óptima para poder enfrentarla.

1.3.1. Conveniencia

Siendo nuestro distrito de Machupicchu, el primer destino turístico en nuestro país, creemos conveniente y necesario abarcar la informalidad de los establecimientos de hospedaje, debido a que es un problema que esta desde hace muchos años, no hay un control efectivo de nuestra autoridad municipal ni regional, no tienen personal capacitado para hacer cumplir las normas ni poder instrumentalizar las políticas turísticas. Esto nos llevará en un largo plazo a una grave crisis económica en nuestra región y será un problema latente para los actores turísticos.

1.3.2. Relevancia Social

Este trabajo posee una relevancia social debido a que se necesita dar una verdadera solución al problema de la informalidad turística en los establecimientos de hospedaje, todo ello con la aplicación de políticas que garanticen una adecuada actividad turística, así la



sociedad cusqueña y el distrito de Machupicchu sea la más beneficiada como también los principales actores del turismo que es el Estado, los operadores turísticos y los visitantes. El motivo de tratar las políticas públicas en el presente trabajo es porque al desarrollar el tema ampliamente se estará aportando con la solución a este gran problema que tenemos en la actualidad en nuestro país y en especial a nuestra región y beneficiará en gran medida a los actores del turismo.

1.3.3. Implicancias Practicas

El propósito del trabajo es que los establecimientos de hospedaje del distrito de Machupicchu se pongan a derecho con las normas, respeten y ejerzan una actividad turística sostenible; también es importante que la autoridad turística en este caso la Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo GERCETUR y el municipio distrital de Machupicchu pongan interés en este problema y erradique la informalidad, ya que es su principal función como entidades competentes; también se busca que la actividad turística sea la que traiga mayor desarrollo a la población y a sus comunidades anexas al distrito de Machupicchu, todo esto un una solvente gestión política turística.

Esta investigación favorece a los actores turísticos que son el estado en este caso representado por el municipio de Machupicchu, los operadores turísticos aquí representado por los establecimientos de hospedaje y el turista. El municipio de Machupicchu se beneficiará en la percepción del pago de impuestos municipales de la actividad legal que realizaran los operadores turísticos en general en sus actividades diarias. Los establecimientos de hospedaje y los demás operadores turísticos se beneficiarán con protección y servicios que el estado le ofrecerá por el mismo hecho de ser legales y estar a derecho con las leyes turísticas. El gran beneficiado es el turista o visitante porque tendrá una grata estadía en nuestra región, no tendrá



miedo de contratar algún servicio turístico y disfrutará de la calidad y servicios que le ofrece el operador turístico.

Un gran beneficiario que no está dentro de los actores del turismo será la sociedad porque estos podrán abrir negocios que tengan contacto con el turista como tiendas de artesanía, abarrotes, y negocios a fines con el turismo.

1.3.4. Valor Teórico

Esta investigación servirá como antecedente de estudio sobre la informalidad en la actividad turística en el primer destino turístico del país; existe pocos estudios sobre política turística en nuestro país y esta investigación será un aporte a la ciencia política y a otras ciencias sociales.

1.3.5. Utilidad Metodológica.

El tema materia de análisis tiene una utilidad metodológica puesto que incentivará un mejor desarrollo sostenible turístico por parte de los establecimientos de hospedaje en la ciudad de Machupicchu. Los medios y técnicas empleados en la presente investigación, tiene seguridad, validez y confianza para ser utilizado en futuros trabajos de investigación.

1.4. Objetivos de la Investigación

1.4.1. Objetivo General

Determinar en qué manera la falta de políticas turísticas influye en la informalidad turística por los establecimientos de hospedaje de Machupicchu.

1.4.2. Objetivo Especifico

OE1: Explicar las causas de la informalidad de la actividad turística por los establecimientos de hospedaje en Machupicchu.



OE2: Determinar cómo afecta la falta de capacidad en gestión pública a los establecimientos de hospedaje en la formalización de la actividad turística.

OE3: Mencionar políticas turísticas que promuevan la formalización de los Establecimientos de Hospedaje en Machupicchu.

1.5. Delimitación del Estudio

Para desarrollar la presente investigación el autor cuenta con la debida capacidad y facilitación para la recopilación de conceptos, datos y obtención de fuente bibliográfica necesaria para fundamentar el estudio.

1.5.1. Delimitación Espacial.

La indagación tendrá lugar en la zona de Machupicchu, dentro de la provincia de Urubamba, ubicada en la región del Cusco

1.5.2. Delimitación Temporal

Esta investigación estará en base al mes de enero hasta diciembre del 2022, puesto que son los meses en que todos los operadores turísticos deben de dar los informes detallados sobre sus turistas.

1.5.3. Viabilidad

A pesar de las limitaciones que se pudieron evidenciar, como en la recolección de información documentaria por el excesivo tiempo para poder brindar información detallada o la carencia de información por las entidades públicas. Si se pudo llevar a cabo la presente investigación, debido a que, si se tiene una disponibilidad de tiempo, recursos económicos, humanos y materiales que determinaran los alcances de la investigación.



CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

2.1.1. Antecedentes Internacionales

2.1.1.1. Antecedente Internacional 1.

El primer antecedente de investigación es la Tesis Doctoral, realizado por Carlos Eduardo García Palacios, tesis denominada “Turismo, Derechos Humanos y Poblaciones Indígenas” para optar el grado de doctor, en la universidad Rey Juan Carlos Madrid España. Con respecto al concepto del Derecho Turístico expone:

“El derecho del turismo es aquel que trata de desarrollar las normas que tiene por objeto proteger al consumidor o la profesión turística, conciliando turismo y orden público, reglamentando la oferta de alojamiento en su conjunto, los prestadores directos e indirectos” (Garcia Palacios, 2013, pág. 133).

Este concepto tiene una gran significancia, debido a que refiere protección al consumidor, es decir que le Derecho Turístico le ofrece protección al turista y también a los profesionales turísticos. García Palacios demuestra que el derecho y el turismo están íntimamente ligados porque el turismo es una actividad que realizan los seres humanos y el Derecho es el instrumento que las regula a dicha actividad. En ese entender se menciona:

“El turismo es una actividad sometida a la regulación jurídica que genera situaciones entre las partes y de éstas con el Estado; razón más que suficiente para aseverar la existencia del derecho turístico” (Garcia Palacios, 2013, pág. 134).



2.1.1.2. Antecedente Internacional 2.

El segundo antecedente de investigación es realizado por María De Lourdes Ramos Lopez, tesis denominada “La importancia y Ubicación del Derecho Turístico dentro de la Ciencia Jurídica” para obtener el título de licenciado en Derecho, en la universidad nacional Autónoma de México. En el trabajo de investigación expone con respecto a que tipo de rama del derecho pertenece el Derecho Turístico y explica:

El derecho turístico parece integrado por normas de una y otra esfera; es de naturaleza compleja y ambivalente en cuanto participa de ambas esferas públicas y privada; se trata de un sistema normativo completo, con una parte sustantiva y otra adjetiva, precisamente exigible en sus relaciones de carácter público y privado (Ramos Lopez, 2022, pág. 49)

El derecho turístico resulta difícil ubicar dentro de alguna rama del Derecho debido a que es una nueva disciplina. Tiene connotaciones ambivalentes debido a que cuando un turista realiza una compra de un boleto de avión, está realizando un contrato de compra y venta, o cuando se hospeda en hotel está realizando un contrato de hospedaje y esto es propio del Derecho privado para ser exactos del Derecho civil. Y si el turista esta disconforme sobre la agencia de viaje o el servicio del hospedaje y hace una queja al órgano competente, este inicia un procedimiento administrativo en contra del prestador de servicio turístico, pues esto es propio del Derecho público porque tendrá la intervención del estado a través de sus entidades que son responsables en materia turística.

2.1.1.3. Antecedente Internacional 3.

El tercer antecedente es la Tesis Doctoral, realizado por Ventura Enrique Mota Flores, tesis denominada “Hacia la Conceptualización del Derecho del Turismo” para optar el grado de Doctor, de la Universidad Nebrija España. Indica lo siguiente con respecto al Derecho Turístico:



“Se sostiene que hay un derecho turístico, el cual es el conjunto de normas, leyes, reglamentos y acuerdos, tanto de carácter público como privado, relativos a los movimientos migratorios temporales de personas y a la prestación de los servicios turísticos que éstos demandan” (Mota Flores, 2010, pág. 73)

El autor menciona que en el Derecho hay una aceptación de tratadistas y juristas para estudiar la regulación de turismo; hay un interés de organizar administrativamente el Turismo como el fomento al turismo, regulación para los visitantes extranjeros y los turistas residentes; guardar un máximo respeto a los diferentes aspectos sociales y culturales del país donde se visita. Pero conforme va avanzando el sector turismo, el derecho no tiene un avance con el estudio de la legislación turística y esta se vuelve muy escasa y fragmentaria.

2.1.1.4. Antecedente Internacional 4.

El cuarto antecedente de esta investigación es la tesis de maestría en Planificación y Gestión del Turismo, realizado por Nubia Yurami Piragauta Menjuren, con el título “Lineamientos propositivos para fortalecer el proceso de Formalización de Guías de Turismo en la ciudad de Bogotá” de la Universidad Externado de Colombia, en sus conclusiones menciona:

“Es el bajo nivel de importancia que este tipo de investigaciones tiene para los actores públicos involucrados en un tema tan relevante como lo es la formalización del guionaje turístico. Esto se evidenció, durante el tiempo de aplicación metodológica de las entrevistas realizadas a los representantes de cada entidad pública; debido a que, al contactar a los representantes, estos indicaban tener agendas ocupadas y le dieron una baja prioridad a buscar un espacio cercano para asistir a la entrevista, por lo cual cada una de estas se realizó aproximadamente dos semanas después del primer contacto con el representante. Lo expuesto previamente respalda la primera conclusión, porque al



encontrar un bajo nivel de importancia para fortalecer el guionaje turístico o cualquier tema que aborde directamente al sector, por parte de las entidades encargadas, hará que cualquier procedimiento o mejora que se quiera implementar abarque más tiempo y pierda el interés de todos los actores involucrados” (Piragauta Menjuren, 2022)

Los gobiernos en la actualidad no le dan la debida importancia al sector turismo, bien hay otros temas trascendentales a tratar en la agenda diaria de los funcionarios públicos, también es importante saber cómo es que se está tratando de erradicar la informalidad en nuestra región; al igual que la autora menciona en sus conclusiones, al momento de recopilar datos estadísticos o poder realizar entrevistas con los funcionarios públicos, estos nos mencionan agendas ocupadas y dan a conocer la intrascendencia de estos trabajos de investigación, que pueden dar solución a la problemática que aqueja nuestra región.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

2.1.2.1. Antecedente Nacional 1

El primer antecedente nacional, es una tesis de nombre “Mediación y Autorregulación de los orientadores turísticos con la intervención del Indecopi sede la Merced” realizado por Milagros Yaneth Arteaga Duran, para optar el grado de Abogada, de la Universidad Peruana Los Andes. Este trabajo de investigación refiere sobre los derechos que tienen los consumidores cuando toman un servicio, en este caso cuando un turista toma servicios turísticos y la autora menciona:

Se tiene que el estado protege al consumidor a fin de salvaguardar sus derechos y estos no sean transgredidos al momento de que se realice la relación de consumo, por lo tanto, el derecho del consumidor tiene la misma función en materia de servicios turísticos, para lo cual el proveedor que brinda el servicio turístico deberá tener en cuenta cuales son los principales derechos que tiene los consumidores para este caso



vendrían a ser los turistas tanto nacionales como internacionales a fin de brindar un servicio adecuado, idóneo y de calidad. (Arteaga Duran, 2017, pág. 38)

Es importante mencionar que el turista cuando está en un país de visita es resguardado por el estado, es decir que este tiene derechos; como el derecho a no ser discriminado por su origen, raza, sexo u otra índole, tiene derecho a formular quejas y reclamaciones y está relacionado a los derechos del consumidor conforme a la ley N° 29571 Código de Protección y defensa del Consumidor.

2.1.2.2. Antecedente Nacional 2

El Segundo antecedente es un trabajo de investigación por el autor Carlos Alberto Ramírez Izquierdo, su tesis denominada “Política pública de cultura de servicio y calidad de atención al huésped en los establecimientos de hospedaje, distrito Tumbes 2021” para la obtención del grado académico de maestro en Gestión Pública, en sus recomendaciones expone:

“Las autoridades de gobierno nacional, regional, local y actores sociales deben formular políticas públicas de una cultura de servicio turística y mediante su gobernabilidad implementarlas a través de sus organismos estatales asignándoles recursos y capacitando a funcionarios, directivos y servidores públicos a fin de brindarle una calidad de atención a los huéspedes nacionales y extranjeros de los establecimientos de hospedaje en el distrito de Tumbes” (Ramírez Izquierdo, 2022).

Los tres niveles de gobierno para poder dar unas buenas políticas públicas turísticas deben de realizar un verdadero trabajo de investigación a la realidad turística que tenemos, que problemas se pueden evidenciar en la actividad turística y dar una solución óptima. Es importante lo que menciona Ramírez Izquierdo, sobre asignación de recursos; pero este debe ser controlado y administrado de buena manera, porque es allí donde empieza el problema de la corrupción.



2.1.2.3. Antecedente Nacional 3

El Tercer antecedente nacional se tiene el trabajo de Suficiencia profesional, para optar el título profesional de Licenciado en Turismo elaborado por Víctor Orlando Camarena Salvador, con el título “Transferencia de funciones en materia de Turismo a los Gobiernos Regionales y la lucha contra la informalidad de los prestadores de servicios Turísticos en el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo” de la Universidad San Martín de Porras; en sus conclusiones menciona:

“Es necesario e importante para el desarrollo de la actividad turística combatir la informalidad de los prestadores de servicios turísticos tanto de aquellos que no cuentan con las autorizaciones para su funcionamiento como aquellos que, contando con dichas autorizaciones, no cumplen con los requisitos u ofertan otro tipo de servicios, significa la aplicación del marco normativo, en todos los niveles de gobierno” (Camarena Salvador, 2018, pág. 48)

Esta conclusión guarda relación con este trabajo de investigación, en cuanto a la informalidad como un mal cancerígeno para nuestra actividad turística, en el trabajo que citamos se puede distinguir dos tipos de informalidad, la primera los operadores turísticos que no cuentan con ninguna autorización ni acreditación y la segunda los operadores turísticos que ya cuentan con una acreditación pero que evaden responsabilidades en su actuar diario.

Camarena Salvador también hace referencia de que *“la informalidad genera un factor externo negativo y una serie de ineficiencias, ya que las empresas informales utilizan y congestionan la infraestructura pública sin contribuir con los ingresos que permitan mantenerla y desarrollarla. Además, representan una competencia desleal frente a los formales, ocasionan pérdidas para la economía del país en todos sus niveles de gobierno*



(nacional, regional y local) y provocan distorsiones al momento de establecer políticas y efectuar planes de desarrollo” (Camarena Salvador, 2018, pág. 48)

Como ya mencionamos en nuestra problemática, la informalidad ocasiona diferentes consecuencias como la competencia desleal entre las empresa formales y no formales, el uso desmedido de la infraestructura pública. El estado ha tratado de realizar esfuerzos para la lucha contra la informalidad, pero esto comprende de un trabajo no solamente de una entidad institucional, sino de un trabajo intergubernamental con el apoyo del sector privado y gremios profesionales como de empresarios.

2.1.3. Antecedentes Locales

2.1.3.1. Antecedente Local 1

El primer antecedente local relacionado al trabajo de investigación es la tesis presentada por Viranshely Milagros Gutierrez Tupayachi, con el fin de obtener el título de licenciado en turismo; el tema presentado es “Gestión Municipal e incentivo a la Actividad Turística en el distrito de Maranura – La Convención – Cusco – 2019” de la universidad nacional San Antonio Abad del Cusco, en sus recomendaciones menciona:

“Atender con prontitud las deficiencias en el diseño organizacional, se recomienda a la Municipalidad Distrital de Maranura poner más énfasis, en la planificación y en las políticas públicas que toma la gestión municipal, de modo que puedan impulsar e incentivar la actividad turística en el distrito, aprovechando los recursos turísticos que posee el distrito, convirtiéndolo en un distrito de potencial turístico” (Gutierrez Tupayachi, 2020).

Los gobiernos municipales periféricos al distrito de Machupicchu, conforme al Manual de Organizaciones y Funciones (MOF) tienen gerencias o departamentos de promoción empresarial y turismo, pero sin embargo en la realidad estos son solo textos literales, debido a



que no existen dichos departamentos por motivos presupuestales. Es entonces que no se puede planificar las políticas públicas sin tener una gerencia o sub gerencia de Turismo que este a cargo. Este problema también debe de solucionarse, debido a que estos gobiernos municipales están cerca del distrito de Machupicchu, meca del turismo y tienen oportunidades económicas y de desarrollo.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Breve historia de la Política Turística

A lo largo del tiempo las políticas turísticas fueron muy escasamente investigadas por especialista o por los gobiernos; Erica Schenkel menciona:

Los primeros abordajes en el área comienzan en 1970, cuando los estudios políticos modifican su perspectiva de análisis y se interesan más por los aspectos aplicados. A partir de entonces, se vislumbra un crecimiento de estas investigaciones, especialmente de aquellas relacionadas al abordaje del turismo como factor de desarrollo; no obstante, su estudio continúa siendo minoritario. (Schenkel, 2018)

El constante crecimiento del Turismo hizo que los Gobiernos dejaran de ver a este como una actividad privada o solamente al entorno de los empresarios que se dedicaban a la prestación de servicios turísticos. Es así que empiezan a crear instituciones públicas o entes rectores para aplicar políticas turísticas para un mejor desarrollo de la actividad turística y un buen crecimiento social. Como se mencionó anteriormente, los Estados empezaron a tener relaciones internacionales con la finalidad de enlazar esfuerzos en el Turismo y configuran nuevos organismos internacionales. Es así que en el año 1946 se lleva a cabo un congreso Internacional de Organismos Nacionales en la ciudad de Londres, y se determina la constitución de una organización internacional de carácter no gubernamental y de ámbito universal, llamándose La Organización Mundial del Turismo OMT para reemplazar a la antigua *Unión*



Internacional de Organismos Oficiales de Promoción Turística UIOOT, establecida en el año 1934.

Los tiempos modernos hizo que la industria turística acelere y esto origino que el estado ya no tenga la discusión de intervención en el sector, sino que se centre en la intervención y planificación e implementación de la política turística, “es decir que ya no se discute la injerencia de los gobiernos en el área (porque todos deciden intervenir), sino quienes se benefician con la política gubernamental implementada” (Schenkel, 2018)

2.2.2. Concepto de Política Turística

El concepto de “política turística es un conjunto de regulaciones, reglas, guías y objetivos de promoción/desarrollo y estrategias que proveen una línea de trabajo para la toma de decisiones colectivas e individuales que afectan directamente el destino del desarrollo turístico y sus actividades diarias” (Enríquez Martínez, Osorio Garcia, Castillo Néchar, & Arellano Hernández, 2012)

Este conjunto de decisiones o regulaciones lo realizar un gobernante, pues esta acción pública de turismo es un interés meramente económico; la política turística no es un problema para el gobierno, sino es una gran oportunidad.

María Velasco tiene un concepto que la política turística es un “conjunto de acciones que impulsan actores públicos, en ocasiones en colaboración con actores no públicos, con la intención de alcanzar objetivos diversos relacionados con la variedad de fenómenos y relaciones que supone el proceso de atracción, estancia o residencia ocasional de ciudadanos en un territorio determinado”. (Velasco Gonzales, La política Turística, Gobierno y Administración Turística en España (1952 - 2004), 2004) Tiempo después en un artículo denominado “Entre el poder y la racionalidad: Gobierno del turismo, y política turística, planificación turística y



gestión del turismo” Velasco refiere que es “un conjunto de actividades, decisiones y procesos que impulsan los actores gubernamentales, en ocasiones con colaboración de otros actores, con la intención de alcanzar objetivos relacionados con el turismo” (Velasco Gonzales, PASOS Revista de Turismo y Patrimonio Cultural, 2016)

2.2.3. Etapas de la Política Turística

Conforme se iba avanzando en la actividad turística, los estados han impartido políticas turísticas para alcanzar un verdadero desarrollo turístico. Pero como toda actividad regulada siempre ha tenido dificultades en la correcta orientación y gestión de políticas turística. En la revista de Turismo y Patrimonio Cultural PASOS describe las siguientes etapas que el estado a través de las políticas turísticas ha pasado durante el tiempo para llegar hasta la actualidad:

2.2.3.1. Etapa Fordista

Esta primera etapa tiene orígenes desde las primeras actividades turísticas, Los gobiernos empiezan a crear políticas para impulsar el turismo, pero de manera limitada, estos gobiernos empiezan a gestionar para tener un desarrollo local y el bienestar social. La palabra fordismo surge por una comparación entre la revolución industrial y la revolución turística, porque sigue la misma linear económica, productiva y cultural.

2.2.3.2. Etapa Posfordista o Nueva Era del Turismo

Es la segunda etapa ya se realiza de manera más actualizada por las influencias globalizadas; la actividad turística se vuelva más especializada y en busca de nuevas experiencias turísticas y menos estandarizadas, El estado hace un replanteamiento de las normas y empiezan a preocuparse en realizar formulación de políticas que impulsen el turismo sostenible. En esta etapa se empieza a utilizar el término de Producto Turístico, que conlleva a un conjunto de bienes y servicios, y es así que la política turística tiene como fin darle un mejor producto al servicio turístico, pero existe un conflicto el desarrollo turístico y la sostenibilidad debido a que



no se tiene una autoridad en específico que regule y tenga un perfecto equilibrio político y económico.

2.2.3.3. Nueva Política Turística

Estas son las políticas turísticas contemporáneas, estas normas dan espacio a todos los involucrados en el sector turismo. En esta etapa se evidencia tres niveles para el desarrollo de esta nuevas políticas turísticas:

- **Administraciones Locales y regionales.**

La política turística se volvió un parte importante para el Estado en la toma de decisiones, se empezó a darle más importancia a la opinión de la sociedad, se tuvo la participación de organizaciones privadas, educativas y políticas. El Estado lo visualiza a la industria turística como un sector de rápido crecimiento económico, que permite puestos de empleo y una rápida dinámica de generar ingresos y divisas, contribuye a la construcción de, vías de comunicación, construcción de colegio, universidades u otros servicios básicos públicos. Con la nueva redefinición de Estado se realiza la descentralización y permite la administración directa de los municipios provinciales y distritales.

- **Administraciones Nacionales.**

Conforme a la descentralización, el gobierno visualiza objetivos nacionales diferentes. De igual manera la multisectorialidad que involucra a la política turística no tiene un verdadero análisis debido a la ineficacia del poder político, esto por cada sector ve el fenómeno turístico de diferentes ópticas, enfocándose en puntos estratégicos diferentes. Se puede visualizar que hay una falta de coordinación con los tres niveles de gobierno, también se visualiza la caída del poder en manos de malos políticos y más aún el control de las políticas por grandes relaciones de poder sobre las decisiones del Estado, es decir se puede apreciar la corrupción. La política turística compete a cada uno de los niveles de Estado,



donde la coordinación y la cooperación será la clave importante para un mejor instrumento de gestión.

- **Administraciones y Organismos Supranacionales**

La inversión extranjera es la clave importante para el desarrollo turístico, debido a que se crea empleos, se realiza la construcción de infraestructura turística y atrae más inversión extranjera. Para lograr una mejora de gobernabilidad dependerá de una colaboración entre los Estados y otros protagonistas como Organizaciones Mundiales. El Estado a un largo plazo ya no podrá enfocarse en todas las necesidades e intereses sociales por lo que la única solución será la cooperación mutua. (Enríquez Martínez, Osorio Garcia, Castillo Néchar, & Arellano Hernández, 2012)

2.2.4. Elementos de la Política Turística

Para implementar políticas turísticas reales se necesita de elementos, Edgar Castillo Flores, profesor de investigación del área académica de Ciencias Políticas y administración pública del instituto de ciencias sociales y Humanidades, menciona los siguientes elementos:

Un curso de acción coherente. Es de vital importancia realizar coordinaciones y vincular todas las acciones, esto significa que es fundamental tener una visión amplia a la actividad turística, sus desafíos presentes y futuros y como se debe de fomentar su desarrollo. No es propicio optar por decisiones aisladas o agregar medidas que afecte a la actividad turística de manera directa o indirectamente, pues esto no constituye una política turística coherente.

Un diseño de las acciones sustentado en un adecuado presupuesto. Con un verdadero y correcto presupuesto e implementando óptimamente medidas de gestión eficientes.



Actores públicos con interacción en el ámbito territorial de competencia. La política turística debe ser el resultado de la acción conjunta de varios actores públicos y privados, interactuando en colaboración mutua por un acuerdo que dota de legitimidad democrática.

Objetivos y acciones concretos con metas establecidas en plazos determinados. Un estudio sobre la situación del turismo y una declaración de intenciones no son una política turística. Una propuesta de ideas y objetivos generales no permitirá la implantación de programas, ni ningún tipo de evaluación de lo realizado.

Un programa de actuaciones de intervención global. La política turística debe considerar los diferentes actores, productos, impactos, etc. Es decir, un programa centrado en una tipología concreta de turismo. O bien, impulsar una política turística a través de varios programas que cubran todos los ámbitos. (Castillo Flores, 2018).

2.2.5. Objetivos e Instrumentos de la Política Turística

En la política turística para que los actores gubernamentales tomen decisiones y se alcance objetivos relacionados en la actividad turística, conforme a lo que describe Velasco Gonzales se debe de considerar dos dimensiones: los objetivos propuestos y los instrumentos que los gobiernos utilizan para lograrlos:

2.2.5.1. Objetivos

Perseguir el crecimiento de la actividad o su innovación para no perder competitividad:

Fomentar el ingreso de divisas, aumentar la actividad económica y producir mas trabajo. También es apoyar el derecho a viajar libremente y la idea del turismo como instrumento para la paz. Con este propósito, se impulsa la promoción del lugar, se busca elevar la calidad de la oferta persuadiendo a los emprendedores de la viabilidad económica del turismo. Incluso, los



gobiernos participan como agentes en el sector turístico, generando estructuras especializadas y entidades gubernamentales que brindaran servicios dentro de la industria.

La Planificación: En este sentido se trata de crear las condiciones adecuadas para que la actividad turística pueda desarrollarse generando los menores conflictos posibles con otros usos del territorio. Las metas más importantes son:

a) Formular una estrategia de desarrollo del turismo en su conjunto o de algún subsector concreto a través de Planes estratégicos, de ordenación turística, etc.

b) Construir infraestructuras de movilidad, servicios públicos básicos en destino o infraestructuras turísticas específicas marinas o parques de temáticos.

c) Desarrollar recursos públicos para su utilización turística como las áreas de caza, la habilitación de zonas de sierra, o recuperación de patrimonio cultural y natural.

Protección del turista y garantizar el buen resultado de su experiencia: Este objetivo es que los turistas tengan una buena experiencia turística eficiente o excelente y tengan una buena calidad de servicios. La meta es:

a) Proteger de manera más eficaz al consumidor - turista, para que este no tenga problemas en los servicios que tome a lo largo de la estadía.

b) Fortalecer el control de las actividades empresariales en el mito turístico mediante la ratificación de regulaciones que supervisen las diversas ramas o servicios, tales como hospedaje, agencias de viajes, turismo de aventura, entre otros.

c) Impulsar acciones que mejoren la calidad del producto turístico y la atención del cliente, normalmente acciones de formación de los trabajadores.

Carácter Transversal: Este objetivo es que el trabajo sea mancomunado, es decir que exige el trabajo conjunto de varios actores, sus objetivos son:



a) Coordinar con actores de diversa procedencia y de subsectores tanto públicos y privados con el fin de crear de órganos de coordinación de decisores o especialistas con competencia en otros ámbitos como cultura, medio ambiente, infraestructuras.

b) La promoción de plataformas de gestión de destinos en las que participen todos los subsectores.

c) Impulsar plataformas de trabajo conjuntamente con los subsectores empresariales, como los clubes de producto o los clusters turísticos.

Investigación y producción de conocimiento: Invertir en trabajos de investigación científica, difundir ideas y herramientas para la innovación y mejora. Esto se concreta en:

a) Crear entidades de investigación científica y de análisis, para tener un conocimiento como mayor exactitud sobre el fenómeno turístico y sus cambios.

b) Generar conocimiento que ayude a la toma de decisiones empresarial como las nuevas herramientas de gestión, atracción de nuevos mercados.

c) Difundir información que ayude a la toma de decisiones empresarial y gubernamental.

d) Apoyar los procesos de innovación del sector

2.2.5.2. Instrumentos

Los objetivos van de la mano con los instrumentos. Los gobiernos pueden intervenir con estos instrumentos. Con intención de lograr modificar una situación actual, enfrentar un problema o aprovechar una oportunidad. Estos instrumentos que los gobiernos deben hacer uso son:



Instrumentos organizativos. Para el desarrollo de cualquier política, programa o acción, se necesita de personas que implanten y gestionen propuestas. El entramado institucional es un elemento clave en cualquier política.

Instrumentos normativos o de ordenación. Son las normas de carácter vinculante y de aplicación directa que generan derechos y/o obligaciones en materia turística.

Instrumentos de fomento. Son acciones que trataran de estimular que otros actores se sumen a los objetivos que persigue nuestra política, generalmente mediante estímulos económicos que se articulan a través de subvenciones, créditos blandos y ayudas no reembolsables.

Instrumentos de mejora del conocimiento. Está relacionado con la necesidad de generar datos y estadísticas relevantes para el turismo, la importancia de que se realicen investigaciones en este campo y la voluntad de ayudar al conocimiento turístico. Estos son los planes o programas que tratan de potenciar el turismo o de generar sistemas de información de apoyo a la toma de decisiones.

Instrumentos de comunicación. Se trata de aprovechar su posición de liderazgo social para concienciar sobre determinados problemas y fortalecer determinados valores. En el caso de turismo es la promoción de los destinos. (Velasco Gonzales, PASOS Revista de Turismo y Patrimonio Cultural, 2016)

2.2.6. Formulación de Política Turística

Para que el gobierno tome la decisión de establecer una política turística, deberá tener un organismo responsable y una comisión especial para su ejecución; este órgano creará un conjunto de procedimientos como métodos, diseños y acciones para acotar a la política turística seleccionada. Esta formulación de la política turística atraviesa tres fases:



- a) Identificar las necesidades que se precisa atender
- b) Establecer las metas que reflejan esas necesidades generales en concordancia con los objetivos principales en el área social, económica, cultural y medioambiental.
- c) Implantar las estrategias y los correspondientes programas para dar contenido a las metas que están detrás de los objetivos de la política turista (Monfort Mir, 2000, págs. 16,17).

2.2.7. Política Turística como Instrumento de Gestión Publica

Las políticas turísticas tienen una gran importancia para una adecuada gestión pública en el sector turístico. Este servirá como instrumento para que las instituciones públicas establezcan objetivos, estrategias y medidas para realizar una gestión eficaz, así el desarrollo de la actividad turística sea efectiva y sostenible. La política turística presenta aspectos jurídicos importantes para una buena gestión pública:

2.2.7.1. Planificación y Regulación.

La política turística permite a los gobiernos regionales, provinciales y distritales establecer planes y regulaciones para un mejor desarrollo de la industria turística. Conforme a la Ley Orgánica de Municipalidades Ley N° 27972 publicado el 27 de mayo del 2003, Artículo II del título preliminar menciona:

ARTÍCULO II.- AUTONOMÍA

Los gobiernos locales gozan de autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia.

La autonomía que la Constitución Política del Perú establece para las municipalidades radica en la facultad de ejercer actos de gobierno, administrativos y de administración,



con sujeción al ordenamiento jurídico. (Republica, Ley Organica de Municipalidades, 2003)

Bien menciona el Estado peruano a través de la Ley Orgánica de Municipalidades, le otorga autonomía tanto política, económica y administrativa a los municipios locales. En este sentido en el artículo 86°, Numeral 1 menciona:

ARTÍCULO 86.- PROMOCIÓN DEL DESARROLLO ECONÓMICO LOCAL

1. Funciones específicas exclusivas de las municipalidades provinciales:

1.1. Diseñar un plan estratégico de desarrollo económico local sostenible y un plan operativo anual, e implementarlos en función de los recursos disponibles y de las necesidades de la actividad empresarial de la provincia, según diagnóstico económico de su jurisdicción. (Republica, Ley Organica de Municipalidades, 2003)

Como se puede evidenciar esta misma ley le concede realizar diseños de plan estratégico para un mejor desarrollo de economía local, conforme a sus diagnósticos de su jurisdicción. En cuanto a la regulación específica de la actividad turística, el artículo 82° numeral 15 menciona:

ARTÍCULO 82.- EDUCACIÓN, CULTURA, DEPORTES Y RECREACIÓN

Las municipalidades, en materia de educación, cultura, deportes y recreación, tienen como competencias y funciones específicas compartidas con el gobierno nacional y el regional las siguientes:

15. Fomentar el turismo sostenible y regular los servicios destinados a ese fin, en cooperación con las entidades competentes. (Republica, Ley Organica de Municipalidades, 2003)



Las municipalidades están en la obligación de que la actividad turística tenga una sostenibilidad adecuada y que se debe de regular la actividad en cooperación con todos los involucrados en el turismo, es así que conforme al artículo 86°, numeral 2 menciona:

ARTÍCULO 86.- PROMOCIÓN DEL DESARROLLO ECONÓMICO LOCAL

2. Funciones específicas compartidas de las municipalidades provinciales:

2.1. Organizar, en coordinación con el respectivo gobierno regional y las municipalidades distritales de su jurisdicción, instancias de coordinación para promover el desarrollo económico local; aprovechando las ventajas comparativas de los corredores productivos, ecoturísticos y de biodiversidad. (Republica, Ley Organica de Municipalidades, 2003)

2.2.7.2. Coordinación y Cooperación.

Las políticas turísticas deben de facilitar la cooperación y coordinación entre los diferentes actores y sectores de la actividad turística; tanto el ministerio de comercio exterior y turismo, el Gobierno Regional del Cusco, el municipio provincial y Municipio distrital, deben de tener una cooperación eficaz y esto puede ser la clave de para abordar los futuros desafíos y aprovechar las oportunidades turísticas de manera concatenada. Se puede evidenciar que la Ley Orgánica de Municipalidades en su artículo VII del título preliminar menciona:

ARTÍCULO VII.- RELACIONES ENTRE LOS GOBIERNOS NACIONAL, REGIONAL Y LOCAL

El gobierno en sus distintos niveles se ejerce dentro de su jurisdicción, evitando la duplicidad y superposición de funciones, con criterio de concurrencia y preeminencia del interés público. Las relaciones entre los tres niveles de gobierno deben ser de



cooperación y coordinación, sobre la base del principio de subsidiariedad. (Republica, Ley Organica de Municipalidades, 2003)

2.2.7.3. Promoción y Marketing Turístico.

La política turística debe de incluir estrategias de promoción turística, para hacer un posicionamiento optimo del turismo en el mercado nacional e internacional. En nuestro país se crea la Comisión de Promoción del Perú (PROMPERU) Decreto Supremo N° 010-93-PCM como organismo encargado de formular la política informativa y promoción de las inversiones, el turismo y las exportaciones. Y conforme al Decreto Legislativo N°833 se le otorga el rango de ley a la norma de creación de PROMPERU; y conforme a su artículo 4° le otorga funciones:

Artículo 4°

Son funciones de la Comisión de Promoción del Perú las siguientes:

3.- En materia de promoción del turismo:

a) Diseñar. Coordinar, concertar y ejecutar acciones destinadas a la promoción del turismo receptivo hacia el Perú y el turismo interno en el Perú

b) Gestionar y canalizar la cooperación técnica y Financiera para la promoción del Turismo (Decreto Legislativo N°833, 1996)

2.2.7.4. Formación y Capacitación.

La política turística debe de dar formación y capacitación a los servidores públicos y al sector involucra en turismo. Esto implica la creación de programas de capacitación y certificación para los servidores públicos y programas de educación y capacitación para los empresarios o personas que laboran en la actividad turística. El Centro de Formación en Turismo (CENFOTUR) una entidad adscrita al Ministerio de Comercio Exterior y Turismo; es



responsable de una formación técnica, capacitación y perfeccionamiento del capital humano vinculado al turismo.

2.2.8. Concepto de Informalidad

El termino de informalidad surge cuando se imponen o establecen normas que van más allá del marco legal existente en un determinado país; no se toma en cuenta las expectativas, elecciones y preferencias de aquellas personas o empresas que no pueden cumplir con reglas de juego o con la normativa establecida. En este contexto nuestro gobierno carece de capacidad para poder mitigar o enfrentar esta problemática. En el marco teórico conceptual del trabajo de investigación presentada por Soto Quea, hace referencia que *“El término informalidad se atribuye al antropólogo británico Keith Hart, quien lo presentó en 1971 durante la conferencia “Urban Employment in Africa” en la universidad de Sussex, Inglaterra. Sin embargo, la primera publicación donde figura este término es un informe sobre Kenia elaborado por la Organización Internacional del Trabajo (1972). (Soto Quea, 2018, pág. XVIII).*

Toda persona natural o jurídica que este fuera del marco legal, no pague impuestos y que desarrolle sus actividades diarias de manera clandestina con conocidos como informales, Hernando de Soto indica que el problema no está en las empresas informales, si no en el Estado, quien desconoce las necesidades que presentan los pobres. Y algunos requisitos que permiten que una empresa sea formal, solo la pueden obtener aquellos que tienen poder o algún vínculo económico y político, es por ello que mucho optan por crear sus empresas infringiendo las leyes y siendo informales (Yabar Zamalloa, 2021).

2.2.9. Causas de la Informalidad

La informalidad tiene mayor incidencia en los países subdesarrollados, en el que se encuentran sumidos muchas empresas y personas naturales, la informalidad es vista como un



fenómeno muy complejo y multifacético. La informalidad tiene diferentes causas las cuales las explicaremos a continuación:

2.2.9.1. Costos de la Formalidad

Para que toda persona natural o jurídica este debidamente formalizada necesita que la autoridad a través de sus instituciones públicas te brinde la autorización o acreditación; esto conlleva a que se realice un trámite administrativo y tiene un costo económico. Estos trámites son muy complejos, largos, costosos y burocráticos. Estos altos costos hacen que las personas laboren sin respetar el marco legal y normativo. Al respecto Norman Loayza menciona: *“La informalidad surge cuando los costos de circunscribirse al marco legal y normativo de un país son superiores a los beneficios que ello conlleva”* (Loayza, 2008)

2.2.9.2. Bajos Beneficios

Muchos emprendedores hacen mención que al estar formalizados no tienen un mayor beneficio para sus negocios o empresas, debido a que el estado solo se encargara de hacer efectivo el pago de las cargas tributarias. Estas cargas económicas hacen que los empresarios aumenten los costos operativos de la empresa; esto conlleva que las empresas pequeñas o microempresas no puedan mantenerse a flote y pierdan competitividad frente a las otras empresas formales y también las empresas informales.

2.2.9.3. Empleo Informal

Una de las causas más concurrentes en la informalidad es la escasez de un empleo formal. Muchas personas se ven obligadas a laborar en el sector informal esto debido a que hay una alta competencia en el mercado laboral y hay una gran falta de puestos de trabajo. Santiago Sotelo Galindo, en su trabajo de investigación menciona:



Existe un sector de la economía “moderno” en la que se concentran los “buenos empleos”, las innovaciones tecnológicas, inversiones de capital extranjero, mano de obra calificada y alta productividad, y que mantiene al margen a un sector de la economía “tradicional” en el que se encuentran los “malos” empleos, trabajadores poco calificados y pagados con baja productividad. Esta aproximación dualista de la economía considera que es insuficiente demanda laboral en el sector formal de la economía para absorber a la masa de trabajadores y proveer empleo sobre todo poco calificados por lo que las pequeñas empresas y empresas familiares optan por la informalidad como una alternativa de supervivencia. (Sotelo Galindo, 2021, pág. 10)

2.2.10. Efectos de la Informalidad

La informalidad tiene una serie de consecuencias que pueden afectar al sector económico como también a las personas que laboran al margen de la ley:

2.2.10.1. Desprotección Laboral

Muchas personas que tienen un trabajo informal a menudo carecen de derechos laborales, estos no poseen salarios mínimos, seguridad social, protección contra abusos cometidos por los empleadores etc. Sotelo Galindo menciona que *“En el sector informal abundan las relaciones de trabajo inestables, temporales y esporádicas por lo que el trabajador informal debe alinearse con las condiciones precarias de trabajo, los horarios abusivos, entre otros, porque siempre existe la posibilidad de ser reemplazado por un ejército de desempleados dispuesto a someterse a esas condiciones de trabajo”* (Sotelo Galindo, 2021, pág. 14).

2.2.10.2. Pobreza y Desigualdad

La informalidad contribuye a la desigualdad y la pobreza. Esto debido a que los trabajadores enfrentan condiciones laborales inestables y precarias, pues esto no ayuda a la



capacidad de poder salir adelante. En la mayoría de las personas que laboran informalmente tienen un limitado acceso a los servicios básicos sociales como el seguro de salud, o a una exclusión financiera. La falta de un ingreso económico estable limita la capacidad de un mejor desarrollo en la vida de sus familias.

2.2.10.3. Menor Recaudación Tributaria

La informalidad no solamente tiene un efecto para la sociedad sino también para el estado, esto en cuanto a la recaudación de los tributos; y esto limita en la capacidad de gestión como poder financiar programas o servicios públicos como educación, justicia, seguridad ciudadana, infraestructura atención medica etc.

2.2.11. Informalidad Motivo de Preocupación

La informalidad es una preocupación para los gobiernos. Williams Quispe y Jhimy Portilla mencionan que la informalidad es de suma preocupación porque es una colisión que afronta a sus posibilidades de desarrollo, Por evadir la vigilancia del estado, la mayoría de los negocios informales permanecen aún como pequeña empresa, utilizando canales irregulares e inadecuados para lograr distribuir bienes y servicios, lo cual implica utilizar recursos frecuentemente para tapan sus actividades o comprar a funcionarios públicos. Lo que evidencia que las politices económicas para contrarrestar la informalidad no han tenido buenos resultados. Se deja un abanico de posibilidades abiertas por las cuales dichas políticas no tuvieron mayor asimilación. (Quispe Luna & Sante Portilla, 2019)

2.2.12. La formalización

La formalización es ponerse a derecho con las normas que regula una actividad económica; Quispe Luna y Sante Portilla mencionan que *“la formalización aparece naturalmente cuando las organizaciones crecen, sea por el estilo de gestión o por condiciones de su entorno, algunas instituciones desarrollan características extremas, perdiendo*



flexibilidad. Las sucesivas generaciones de dirigentes que la organización pone al frente crean condiciones de distorsión de la formalización. En resumen, la formalización es una técnica organizacional de prescribir como, cuando y quien debe realizar las tareas”. (Quispe Luna & Sante Portilla, 2019)

La formalización se refiere también al procedimiento que realiza una apersona o empresa y cumple con las regulaciones y requisitos según norma para realizar operaciones de manera legal; es decir implica seguir una serie de pasos administrativos que se podría llamar las etapas de formalización. En cuanto a la actividad turística también se tiene etapas de Formalización que a continuación se expone:

Tabla N° 01 Etapas de la Formalización en empresas Turísticas.

	MOMENTO I INGRESO A LA FORMALIDAD	MOMENTO II DESARROLLO DE ACTIVIDADES CUMPLIENDO SUS OBLIGACIONES
SUNARP	Constitución de la empresa.	
SUNAT	Registro Único de Contribuyentes – RUC	Obligaciones Tributarias- SUNAT
GOBIERNO LOCAL	Licencia e Edificación, Licencia de Funcionamiento	Obligaciones tributarias municipales.
GOBIERNO REGIONAL (TURISMO, SALUD, MTPE)	Turismo: Declaración Jurada o Certificado de calificación	Obligaciones Sectoriales: Mantener las condiciones para la prestación del servicio.
MTPE	Registro de información laboral	Obligaciones laborales.
INDECOPI, DIGESA otras entidades.		Cumplimiento con el marco normativo aplicable

Fuente: Plan para la formalización del sector Turismo 2019-2021



2.3. Marco Conceptual

Política Turística:

La definición de la política turística resulta compleja debido a que la actividad turística tiene múltiples efectos directos e indirectos sobre otros sectores de la economía, como la construcción, la alimentación, el transporte, etc. La Organización Mundial del Turismo entiende que la política turística debe ser un eslabón más de la cadena que conduce a un mayor bienestar de los ciudadanos, actuando de manera conjunta con los agentes privados que intervienen en el mercado turístico, con la finalidad de evitar comportamientos que se alejen del objetivo principal. Es además esencial a la función de la política turística hacer hincapié en la necesidad de que el Estado sea capaz de controlar el principio de libertad de mercado y de empresa, pero sin afectar la preservación de los recursos para el futuro del desarrollo de la actividad. (Díaz, 2013)

Políticas Públicas:

Son acciones de gobierno orientadas en beneficio de la población y su diseño parte del entorno y necesidades sociales. Ellas son el fundamento para la transformación social que encuentran una estrecha relación con las democracias, donde quienes ostentan la potestad de gobernar y administrar en nombre y representación del pueblo y por tanto del bien común, lo encaminan por medio de estas herramientas que permiten ejecutar acciones a nivel de gobierno, que son de interés general y lo facultan a cumplir sus objetivos a través de programas, procedimientos, estrategias, decisiones y gestiones debidamente diseñadas. (López Moya, 2021)

Administración Pública:

El concepto de administración remite al funcionamiento, la estructura y el rendimiento de las organizaciones, entendidas las mismas como un grupo social formado por personas y



tareas que interactúan en el marco de una estructura sistémica orientadas al cumplimiento de sus objetivos. Se la caracteriza como la disciplina capaz de gestionar los recursos (ya sean materiales, humanos) sobre la base de un objetivo predeterminado. (Arraiza, 2016, pág. 48)

Estado:

El Estado consiste en la entidad jurídica y política que está ubicada en un ámbito físico determinado y que ejerce poder respecto de un conjunto de personas. En la terminología de Jellinek, al espacio físico en mención se denomina territorio, al conjunto de personas se le denomina pueblo o población y al poder que el Estado ejerce se le conoce como poder político. Es evidente que la ausencia de cualquiera de dichos elementos determina que la entidad ante la cual nos encontramos no es un Estado (Guzman Napurí, 2020).

Turismo:

Según la entidad competente en turismo a nivel global. La Organización Mundial del Turismo OMT; el turismo es la actividad que realiza una persona con la finalidad de ocio y esto contribuye al **crecimiento económico, a un desarrollo incluyente y a la sostenibilidad ambiental**, y ofrece liderazgo y apoyo al sector para expandir por el mundo sus conocimientos y políticas turísticas. Llegamos a la conclusión de que turismo es el desplazamiento corto y temporal de personas hacia destinos distintos a sus lugares de residencia o trabajo habitual, así como las actividades que realizan durante su estancia en el destino. Se incluyen los desplazamientos por cualquier motivación

Derecho Turístico:

Dividiremos estos dos términos y hablaremos de cada uno. Como todos sabemos el concepto de “Derecho es el conjunto de normas que imponen deberes y normas que confieren facultades, que establecen las bases de convivencia social y cuyo fin es dotar a todos los miembros de la sociedad de los mínimos de seguridad, certeza, igualdad, libertad y



justicia” en cuanto al concepto de “Turismo comprende las actividades de personas que viajan y permanecen en lugares fuera de su ambiente usual durante no más de un año consecutivo con fines de gozar de tiempo libre, negocios u otros motivos” según la OMT Organización Mundial de Turismo la máxima autoridad de turismo en el mundo con sede en Madrid España. De estos dos conceptos podemos definir que es el Derecho Turístico es el Conjunto o cuerpo de normas jurídicas que con motivo del turismo regula los actos y relaciones que se dan entre el turista, los prestadores de servicios turísticos y el Estado”

En el Perú el Derecho Turístico aún no se está dando, pero con la presidencia pasada empezó a crearse leyes donde principalmente tienen un papel fundamental los actores del turismo en el Perú como el turista, las empresas públicas y privadas, instituciones como las universidades institutos superiores.

También se creó un plan estratégico llamado PENTUR “Plan Estratégico Nacional del Turismo” el objetivo principal del PENTUR es dar mayor integración a los servicios y recursos turísticos en nuestro país y llegar al año 2018 a recibir a 6 millones de Turistas Extranjeros.

Derecho al Turismo

El derecho al turismo es un concepto que se deriva del conocimiento del derecho al descanso, al esparcimiento y al disfrute del tiempo libre. Este derecho está vinculado a la idea de que todas las personas tienen el derecho a viajar, conocer otros lugares y culturas, y disfrutar de actividades turísticas para su bienestar personal y desarrollo integral. El derecho al turismo esta estrechamente ligado con otros derechos humanos, como el derecho a la libertad de movimiento, el derecho a la cultura, el derecho al trabajo y el derecho a un nivel adecuado de vida. Se fundamenta en la idea de que el turismo puede contribuir al crecimiento económico, a la experiencia de conocer y entender nuevas culturas, y al desarrollo sostenible de las comunidades locales.



En el contexto internacional, el derecho al turismo se ha abordado en documentos como la declaración Universal de Derechos Humanos de las Naciones Unidas y otros tratados y convenios internacionales. Aunque no existe un tratado específico que consagre el derecho al turismo en sí, este derecho se deriva de otras disposiciones más generales relacionadas con los derechos humanos y la libre circulación de las personas.

Es importante mencionar que, si bien todas las personas tienen el derecho al turismo, este no debe interferir con los derechos de otros ni dañar el patrimonio cultural o el medio ambiente de los lugares visitados. Por lo tanto, es esencial promover el turismo responsable y sostenible, que tenga en cuenta los aspectos sociales, culturales y ambientales, y que beneficie tanto a los turistas como a las comunidades locales.

Informalidad:

Según la Real Academia Española informalidad es la cualidad de informal. Cualidad o acción de cosa censurable por informal. La informalidad es un fenómeno complejo que conduce a un equilibrio social no óptimo en el que los actores sociales participantes quedan desprotegidos. En nuestro país la informalidad se ve a diario. Fredy Gamarra ex presidente de la cámara nacional de turismo CANATUR en una entrevista menciona:

“La informalidad es la principal barrera para el desarrollo del Perú pues afecta directamente los niveles de productividad y crecimiento económico. Actualmente, somos el sexto país más informal en el mundo y el tercero en Latinoamérica (solo superados por Bolivia y Panamá); además, las cifras muestran que el 60% de la economía peruana y el 79% de la PEA actúan fuera del ámbito formal”. diario. (Carlos, 2016)



Operadores Turísticos:

Son empresas que tienen por finalidad participar y laborar en el sector turismo, estas son empresas que realizan una prestación de servicio al turista. Estos diseñan provee productos y paquetes o servicios turísticos propios o de terceros como pueden ser transporte, artesanía, restaurantes hoteles. Estos operadores turísticos deben de ejercer un turismo sostenible sin degradar o agotar los recursos existentes, atendiendo a la conservación de estos para el futuro aseguramiento de estos recursos para las generaciones futura.

2.4. Hipótesis

2.4.1. Hipótesis General

La Falta de las políticas públicas turísticas influye significativamente en la Informalidad de la actividad turística por los establecimientos de hospedaje en Machupicchu.

2.4.2. Hipótesis Específico

HE1: La causa principal de la informalidad de la actividad turística por los establecimientos de hospedaje en Machupicchu es la tolerancia a la informalidad por los empresarios turísticos y el incumplimiento de la normativa turística.

HE2: La falta de capacidad en la gestión pública afecta de gran manera a los establecimientos de hospedaje en la formalización de la actividad turística.

HE3: Se debería implementar un plan distrital de Turismo, para promover la formalización de los Establecimientos de Hospedaje en Machupicchu.



2.5. Categorías de Estudio

Tabla N°2: Categorías y Sub Categorías de Estudio

Categorías	Sub Categorías
Políticas Turísticas.	<ul style="list-style-type: none">- Historia de la Política Turística.- Concepto de la Política Turística.- Etapas de la Política Turística.- Elementos de la Política Turística.-Objetivos e Instrumentos de la Política Turística- Formulación de Política Turística.- Política Turística como instrumento de Gestión.
La formalidad de la actividad turística.	<ul style="list-style-type: none">- Conceptos de Informalidad.- Causas de la Informalidad.- Efectos de la Informalidad.- Informalidad motivo de preocupación.- La formalización.



CAPITULO III

METODOLOGIA

3.1. Diseño Metodológico

3.1.1. Enfoque de Investigación

La presente investigación es considerada de enfoque cualitativo debido a la utilización de técnicas de recolección de datos; no se emplearon datos cualitativos o datos de naturaleza numérica.

3.1.2. Tipo de Investigación.

Investigación Básica

El tipo de investigación es de carácter Básico, ya que su principal objetivo es adquirir un conocimiento a través de la recolección de datos, exploración en profundidad de información, y el desarrollo de una teoría o explicación que aborde la problemática en cuestión.

Investigación Evaluativa

La investigación realizada se clasifica como evaluativa, debido a que su propósito es valorar y examinar el impacto de una situación específica (en el presente trabajo la informalidad de los establecimientos de hospedaje). Además, se busca obtener información que permita comprender los problemas, expectativas y necesidades de una población específica, con el propósito de aportar teóricamente a la búsqueda de una solución adecuada y viable.



3.2. Diseño contextual

3.2.1. Escenario espacio temporal

La presente investigación donde se realizará el estudio es la región de Cusco, distrito de Machupicchu. Se desarrollará en el periodo 2022, en su análisis será con las normas de la actividad turística.

3.2.2. Unidad de Estudio

El presente estudio tiene como propósito analizar en detalle las políticas turísticas y el impacto de la informalidad en los establecimientos de hospedaje en el distrito de Machupicchu, con el objetivo de identificar y proponer soluciones adecuadas para abordar esta situación. Para alcanzar nuestros objetos, se llevará a cabo una exhaustiva revisión de las normas y regulaciones vigentes, así como un análisis de la literatura y la doctrina existente sobre el tema.

Además, se realizarán entrevista a reconocidos expertos en el ámbito del turismo y la gestión hotelera, con el fin de recabar sus valiosas perspectivas y conocimientos sobre la materia. Estas entrevistas nos permitirán obtener una visión mas completa y enriquecedora de los desafíos que enfrenta el distrito de Machupicchu en términos de informalidad en el sector de hospedaje, así como de las posibles estrategias y soluciones que podrían implementarse para abordar eficazmente este problema.

En ultima instancia, se espera que los resultados de esta investigación contribuyan a mejorar la comprensión de la problemática y proporcionen recomendaciones concretas y viables para fortalecer las políticas turísticas y reducir la informalidad en los establecimientos de hospedaje de esta importante zona turística. Con ello, se aspira a impulsar un desarrollo sostenible que beneficie tanto a la comunidad local como a los visitantes que llegan a disfrutar de las maravillas de Machupicchu.



3.2.3. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información

Conforme a lo que menciona Hernández Sampieri *“la recolección de datos resulta fundamental, solamente que su propósito no es medir variables para llevar a cabo inferencias y análisis estadístico. Lo que se busca en un estudio cualitativo es obtener datos (que se convertirán en información) de personas, seres vivos, comunidades, situaciones o procesos en profundidad; en las propias formas de expresión de cada uno”* (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014, pág. 396)

El presente trabajo se realizará:

La Observación

La técnica de la observación es frecuente y ampliamente utilizada; debido a que estimula la identificación de problemas y da lugar a la necesidad de recopilar datos de manera sistemática. Durante las visitas realizadas en el área de estudio, se busca acercarse a la realidad concreta del problema, recabando y recopilando información muy relevante.

Como menciona Hernández Sampieri *“La observación cualitativa No es mera contemplación (“sentarse a ver el mundo y tomar notas”); implica adentrarnos profundamente en situaciones sociales y mantener un papel activo, así como una reflexión permanente. Estar atento a los detalles, sucesos, eventos e interacciones”* (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014, pág. 399).

El instrumento que se utilizará en la técnica de la observación será la guía de observación.

Análisis de Textos

El análisis de textos es el acto de analizar los textos para extraer datos legibles con el objetivo de crear datos estructurados para un trabajo de investigación. Conforme a nuestro trabajo de investigación realizaremos Análisis de artículos científicos, trabajos de



investigación, tesis, fuentes académicas virtuales para alcanzar los objetivos de la presente investigación. El instrumento que se utilizó en la técnica de análisis de textos será la ficha de análisis de documentos o textos.

Entrevista a expertos en la Materia

Hernández Sampieri menciona que *“Las entrevistas, como herramientas para recolectar datos cualitativos, se emplean cuando el problema de estudio no se puede observar o es muy difícil hacerlo por ética o complejidad (por ejemplo, la investigación de formas de depresión o la violencia en el hogar) (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014, pág. 403)”*.

En este sentido nuestro trabajo de investigación requiere de la entrevista como recolección de datos, es así que utilizaremos como instrumento el cuestionario de entrevista.



CAPÍTULO IV

DESARROLLO TEMÁTICO

4.1. Políticas Turísticas

4.1.1. Definición

Para poder determinar el concepto de políticas turísticas es necesario citar o conceptualizar al turismo. María Velasco Gonzales menciona:

El turismo puede ser definido como el conjunto de los fenómenos y las relaciones que tienen lugar debido a la interacción de los turistas, empresas, gobiernos y comunidades anfitrionas en el proceso de atracción y hospedaje de tales turistas y otros visitantes (Velazco Gonzales, 2011)

Este concepto es importante porque se puede apreciar de manera global a actores implicados como el gobierno, el sector empresarial privado, la sociedad y el turista. Este concepto supera a otras concepciones referida al turismo y es propicio para poder conceptualizar que son las políticas públicas. María Velasco cita a Meny y Thoenig mencionando que las políticas públicas “son programas de acción propio de una o varias autoridades públicas o gubernamentales en un ámbito sectorial de la sociedad o en un espacio territorial dado” (Velazco Gonzales, 2011)

Ya habiendo conceptualizado el turismo y también la política pública, dos elementos importantes para definir el concepto de política turística, María Velasco desarrolla que:

La política turística será el conjunto de acciones que impulsan actores públicos — en ocasiones en colaboración con actores no públicos — con la intención de alcanzar objetivos diversos relacionados con la variedad de fenómenos y relaciones que supone



el proceso de atracción, estancia o residencia ocasional de ciudadanos en un territorio determinado. (Velazco Gonzales, 2011)

4.1.2. Marco Legal de Turismo en el Perú

4.1.2.1. Constitución Política del Perú

Nuestra carta magna peruana de 1993 es la que actualmente se encuentra vigente y prima sobre toda norma y son inviolables y de cumplimiento obligatorio. En cuanto a la actividad turística no hace una afirmación directa, es decir no tiene un artículo que mencione al turismo como política prioritaria. Pero realizando un análisis hay acápites que hacen referencia a elementos que forman parte de nuestra actividad turística, que a continuación los mencionaremos:

En el título I denominado De la Persona y de la Sociedad, capítulo I Derechos Fundamentales de la persona. En el artículo dos numeral 8 hace referencia:

Artículo 2.- Derechos fundamentales de la persona

Toda persona tiene derecho:

8. A la libertad de creación intelectual, artística técnica y científica, así como a la propiedad sobre dichas creaciones y a su producto. El estado propicia el acceso a la cultura y fomenta su desarrollo y difusión.

19 A su identidad étnica y cultural. El estado reconoce y protege a la pluralidad étnica y cultural de la nación. (Republica, Constitucion Politica del Perú, 1993)

En el capítulo II denominado Derechos Sociales y Económicos, en su artículo 21 menciona:



Los yacimientos y restos arqueológicos, construcciones, monumentos, lugares, documentos bibliográficos y de archivo, objetos artísticos y testimonios de valor histórico, expresamente declarados bienes culturales, y provisionalmente los que se presumen como tales, son patrimonio cultural de la Nación, independientemente de su condición de propiedad privada o pública. Están protegidos por el Estado (Republica, Constitucion Politica del Perú, 1993)

En el titulo III denominado Del régimen Económico, capítulo I Principios generales, articulo 59 menciona:

El Estado estimula la creación de riqueza y garantiza la libertad de trabajo y la libertad de empresa, comercio e industria. El ejercicio de estas libertades no debe ser lesivo a la moral, ni a la salud, ni a la seguridad públicas. El Estado brinda oportunidades de superación a los sectores que sufren cualquier desigualdad; en tal sentido, promueve las pequeñas empresas en todas sus modalidades. (Republica, Constitucion Politica del Perú, 1993)

En el artículo 63 menciona sobre la inversión Nacional y extranjera en nuestro territorio. La producción de bienes y servicios y el comercio exterior. En el Capítulo II Del ambiente y los recursos naturales, en los artículos 66, 67 y 68 expone que el estado determina la política nacional del ambiente, debe de promover el uso sostenible de los recursos naturales y está obligado a promover áreas de conservación y áreas naturales protegidas.

En el capítulo XIV De la Descentralización, articulo 192 expone que los gobiernos regionales promueven el desarrollo y la economía regional, fomentan las inversiones, actividades y servicios públicos, en armonía con las políticas y planes nacionales y locales y dentro de sus competencias menciona “*Promover y regular actividades y/o servicios en materia de agricultura, pesquería, industria, agroindustria, comercio, turismo, energía,*



minería, vialidad, comunicaciones, educación, salud y medio ambiente, conforme a ley”

(Republica, Constitucion Politica del Perú, 1993)

Del mismo modo en el artículo 195 expone que los Gobiernos locales promueven el desarrollo y la economía local todo ello en armonía con las políticas y planes nacionales y regionales de desarrollo, y dentro de sus competencias menciona:

Desarrollar y regular actividades y/o servicios en materia de educación, salud, vivienda, saneamiento, medio ambiente, sustentabilidad de los recursos naturales, transporte colectivo, circulación y tránsito, turismo, conservación de monumentos arqueológicos e históricos, cultura, recreación y deporte, conforme a ley (Republica, Constitucion Politica del Perú, 1993)

Como se pudo evidenciar nuestra constitución no expresa de manera detallada a la actividad turística como uno de los temas importantes para nuestro desarrollo económico del país. Es responsabilidad de nuestros legisladores reconocer al turismo con rango constitucional, pues esto permitirá a nuestra actividad turística tenga un desarrollo sostenible, económica, social y el estado tenga el rol promotor de la actividad turística.

4.1.2.2. Marco Normativo de la Actividad Turística

El ministerio de Comercio exterior y Turismo MINCETUR ente rector de la actividad turística, ha dispuesto de diferentes normas para el desarrollo sostenible de la actividad turística. Que a continuación vamos a describirlas.

4.1.2.2.1. Ley General de Turismo N° 29408

Ley publicada en 18 de septiembre del 2009, con el objeto de promover, incentivar y regular el desarrollo sostenible de la actividad turística. La ley desarrolla diferentes disposiciones como:



- La declaratoria a la actividad turística como interés de nuestra nación y su tratamiento de política prioritaria para el Estado. Esta ley será de aplicación obligatoria en el gobierno central regional y municipal.
- Los principios de la actividad turística, como el desarrollo sostenible, inclusión, no discriminación, fomento de la inversión privada, descentralización, calidad, competitividad, comercio justo en el turismo, cultura turística, identidad y conservación.
- Competencia del órgano rector, la aprobación del Plan Estratégico Nacional de Turismo PENTUR, y sus funciones para la actividad turística.
- La conformación del comité consultivo interinstitucional de turismo.
- El planeamiento de la actividad turística con la elaboración del Plan Estratégico Nacional de Turismo PENTUR
- Inventario de los recursos turísticos, la diversificación de la oferta turística y el uso turístico de los bienes inmuebles.
- Promoción de la inversión en turismo y la prioridad de proyectos turísticos.
- Desarrollo de las zonas turísticas prioritarias.
- Obligación y los derechos de los prestadores de servicio turístico.
- Protección al turista y la facilitación turística.
- Fomento de la calidad y la cultura turística y la promoción en turismo.
- Programas de turismo social y política de recursos humanos para la actividad turística.

Esta ley conforma a nuestra actual actividad turística está empezando a desfasarse, no tiene una actualización acorde a nuestra realidad, y los problemas que está teniendo el turismo como la informalidad. Un gran punto que se ha podido evidenciar en la norma, no hace



referencia a políticas turísticas como tal, solamente aborda el acto de gestión pública. Ya son quince años con la vigencia de la ley general del turismo, pero aun así se está teniendo grandes problemas en el turismo que se pueden evidenciar a simple vista.

4.1.2.2.2. Reglamento de la Ley de Turismo - Decreto Supremo N° 003-2010-MINCETUR

Estas son directrices a la ley general de turismo; y al igual que la ley este reglamento tiene secuencia y la solución a los vacíos que se pudiera encontrar en la ley. Conforme al artículo 1 menciona que establece normas reglamentarias de la Ley General del Turismo.

Este reglamento se desarrolla conforme:

- Capítulo I denominado disposiciones generales, donde hace referencia a su ámbito de aplicación, los principios de la actividad turística y la artesanía como actividad complementaria del turismo.
- El título I hace referencia sobre las opiniones técnicas del organismo rector que es la MINCETUR.
- El título II hace referencia sobre el comité consultivo del turismo, es decir la conformación del comité consultivo, designación de representantes de las cámaras de turismo, y universidades para la conformación del comité.
- El título III explica el planeamiento de la actividad Turística como la aprobación y actualización del Plan Estratégico Nacional de Turismo, el sistema de información turística, la cuenta satélite del turismo.
- El título IV denominado Oferta Turística,
 - Capítulo I Inventario de Recursos Turísticos menciona las coordinaciones destinadas a la formulación de los lineamientos para la elaboración y actualización de los inventarios de recursos turísticos.



- El capítulo II desarrolla la promoción de la inversión en Turismo como los proyectos de inversión turística.
- El capítulo III menciona sobre los requisitos y procedimientos para la declaración de zonas de desarrollo turístico prioritario.
- El capítulo IV hace referencia sobre los detalles del directorio de los prestadores turísticos formales calificados a nivel nacional, esto para la elaboración y su actualización constante.
- El título V desarrolla los derechos del Turista, la red de protección al turista y facilidades para el turismo interno.
- El título VI desarrolla la calidad, cultura turística y recursos humanos.
- El título VII desarrolla sobre la promoción del turismo y las entidades competentes,
- El título VIII menciona sobre la prevención de la explotación sexual de niñas, niños y adolescentes.
- El título IX desarrolla el Turismo Social a través de un programa.

Al finalizar el reglamento tiene disposiciones complementarias donde hace referencia del plazo de la instalación del Comité consultivo de turismo, como también la instalación de la red de Protección al turista. Es importante resaltar la cuarta disposición complementaria ya que hace referencia a que los gobiernos regionales y locales implementen una oficina de información turística.

4.1.2.2.3. Plan Estratégico Nacional de Turismo PENTUR

Conforme a las atribuciones que la ley General de Turismo le da a MINCETUR se aprueba el Plan Estratégico Nacional de Turismo PENTUR. Este plan se actualiza cada cinco



años y teniendo una nueva misión y visión para el sector turismo se plantean desafíos para que Perú sea un destino turístico sostenible y competitivo. El PENTUR ha establecido cuatro objetivos para el 2025:

- 1) Incrementar el número de visitas por turismo.
- 2) Incrementar los ingresos por turismo
- 3) Aumentar de manera sostenida el empleo generado por el sector turismo en el Perú
- 4) Diversificar y descentralizar la actividad turística.

Para el alcance de estos objetivos descritos PENTUR ha planteado 4 pilares que describiremos a continuación:

Pilar 1 Diversificación y Consolidación de Mercados.

Proceso de conocer, fortalecer y expandir los mercados, implica empezar por comprender y evaluar las características del mercado al que se dirige la oferta turística; una vez entendido y evaluado el mercado se buscará por identificar oportunidades y realizar estrategias para alcanzar presencia en dicho mercado. Según las investigaciones o estudios sobre tendencias del turismo, el turista está en la búsqueda de destinos idílicos y únicos, donde se pueda tener una mayor relación con la naturaleza y tener acceso a la cultura. Estos destinos deben de tener una experiencia turística única y sobre todo sostenibles. La comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo PROMPERÚ trabaja con 22 mercados internacionales que concentran el 92% del flujo de visitas a nuestro territorio nacional. Los principales mercados son Estados Unidos y Chile. Pese a que tuvimos una pandemia que paralizó la industria turística en general, tenemos mayor presencia comercial de los destinos nacionales.



Pilar 2 Diversificación y consolidación de la oferta.

El objetivo es fortalecer y promover el desarrollo de una oferta turística sostenible, centrándose en la mejora de los productos y destinos turísticos. La sostenibilidad de la oferta turística se logrará a medida que se garantice asegurar durabilidad y adecuación de las características del recurso turístico así se ofrezcan experiencias que se sean satisfactorias para los visitantes. Nuestro país destaca principalmente por sus recursos turísticos en todas las regiones, pero en la realidad la mayor demanda de la oferta turística está en el sur del país, teniendo como principal destino el santuario de Machu Picchu. Este centralismo trae como consecuencia una saturación del destino, concentración de servicios para el turista, alta informalidad, falta de equidad en la distribución de los beneficios generados por el turismo. Es por eso que se está descentralizando y desarrollando productos turísticos regionales a fin de contar con una oferta turística competitiva.

Pilar 3 Facilitación Turística.

Este pilar se centra en el fortalecimiento del entorno competitivo para fomentar un desarrollo turístico dinámico; es por ello que se necesita un trabajo articulado entre representantes del sector turismo, sector privado y entidades inmersas a la actividad turística, para brindar servicios óptimos. En nuestro país aún posee una deficiencia en los servicios básicos y también en la conectividad como en la tecnología, pues esto limita a algunos sectores la creación de productos turísticos que podrían tener una gran oportunidad de apoyo y la mejora de la calidad de vida. Es por eso que la intervención de otros sectores es fundamental. Asimismo, es importante que nuestro turismo tenga información útil, pues esto nos llevara a una acertada toma de sesiones, conforme a los estándares de calidad mundial y tenga una cooperación con los organismos internacionales y otros países, con normas para la inversión en turismo.



Pilar 4 Institucionalidad del Sector.

Este pilar expone la generación de capacidades para la instrumentalización y consolidación de la actividad turística. Es decir, se plantea el desarrollo y el impuso de estrategias que faciliten la gestión pública y privada en los destinos; la participación se realizara con los tres niveles de gobierno. El problema de la gestión del turismo en la actualidad es el reducido presupuesto para la promoción y desarrollo del turismo y la débil capacidad de gestión en los actores públicos locales. Esto origina que las normas, los planes y demás políticas no se lleven a concretizar. Los gobiernos locales como actores del desarrollo turístico tienen que fortalecer su organización interna así este dé cumplimiento a su labor.

4.1.2.2.4. Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa N° 28015

Es necesario citar a esta ley debido a que en la actividad turística hay muchas micro y pequeñas empresas como agencias de viaje, restaurantes, hoteles. En caso de la actividad turística seria la comercialización de bienes o prestación de servicios. Conforme a su artículo 1 menciona:

Artículo 1.- Objeto de la Ley

La presente ley tiene por objeto la promoción de la competitividad, formalización y desarrollo de las micro y pequeñas empresas para incrementar el empleo sostenible, su productividad y rentabilidad, su contribución al Producto Bruto Interno, la ampliación del mercado interno y las exportaciones y su contribución a la recaudación tributaria.

(Republica, Ley de Promocion y Formalizacion de la micro y pequeña empresa , 2003)



4.1.2.2.5. Reglamento de Establecimientos de Hospedaje Decreto Supremo N°029-2004-MINCETUR

Este reglamento elaborado por el Ministerio de Comercio exterior y Turismo, conforme a su organización y funciones; establece una serie de medidas para la clasificación, categorización funcionamiento y supervisión del establecimiento de hospedaje; también establece los órganos competentes para su aplicación.

Este Reglamento hace las definiciones sobre los tipos de hospedaje en las que se puede categorizar, enfatiza el órgano competente que son las Direcciones Regionales de Comercio Exterior y Turismo de los gobierno regionales; exige el cumplimiento de las condiciones mínimas de establecimientos de hospedaje; también desarrolla el procedimiento de la clasificación y categorización de los establecimientos de hospedaje y las modalidades de establecimiento de hospedaje distintas a las incluida en el reglamento,

Es importante desarrollar sobre las disposiciones complementarias finales, debido a que hace referencia a la ley del Procedimiento Administrativo General N° 27444. Para que una empresa de turismo obtenga las acreditaciones correspondientes como licencias municipales, su registro único de contribuyente, o las autorizaciones para laborar en la actividad turística se necesita de una secuencia de actos administrativos que conforme al Texto Único ordenado de la Ley N°27444 Ley del Procedimientos Administrativo General - Decreto Supremo N°004-2019-JUS, en su Título I Del Régimen Jurídico de los Actos Administrativos, Capítulo I De los Actos Administrativos en su artículo 1 menciona:

Artículo 1.- Concepto de acto administrativo

1.1 Son actos administrativos, las declaraciones de las entidades que, en el marco de normas de derecho público, están destinadas a producir efectos jurídicos sobre los intereses, obligaciones o derechos de los administrados dentro de una situación



concreta. (Texto Único Ordenado de la Ley N°27444, Ley del Procedimiento Administrativo General , 2019)

Cada acto administrativo o diferentes actos administrativos tiene una secuencia conforme a los plazos establecidos en la norma, en ese entender el Derecho Administrativo lo denomina un procedimiento administrativo. Conforme al artículo 29° de la ley N°27444 del Procedimiento Administrativo General menciona:

Artículo 29° Definición de procedimientos administrativos

Se entiende por procedimiento administrativo al conjunto de actos y diligencias tramitados en las entidades, conducentes a la emisión de un acto administrativo que produzca efectos jurídicos individuales o individualizables sobre intereses, obligaciones o derechos de los administrados. (Republica, Ley del Procedimiento Administrativo General, 2001)

Esta definición del procedimiento administrativo esta concatenado a los principios del procedimiento administrativo. Los principios son tan importantes porque sustentan al derecho administrativo en general; en nuestra ley está desarrollado en el artículo III del título preliminar, donde resalta el principio del debido procedimiento administrativo. Nuestra ley menciona sobre el principio del debido procedimiento administrativo lo siguiente:

1.2 Principio del Debido Procedimiento

Los administrados gozan de todos los derechos y garantías inherentes al debido procedimiento administrativo, que comprende el derecho a exponer sus argumentos, a ofrecer y producir pruebas y a obtener una decisión motivada y fundada en derecho. La institución del debido procedimiento administrativo se rige por los principios del Derecho Administrativo. La regulación propia del Derecho Procesal Civil es aplicable



sólo en cuanto sea compatible con el régimen administrativo. (Republica, Ley del Procedimiento Administrativo General, 2001)

La institución del debido procedimiento administrativo se guía por los principios fundamentales del Derecho Administrativo. Este principio es un derecho del administrado y le otorga autonomía del derecho administrativo procesal. Guzmán Napurí expone lo siguiente:

“Dicho principio constituye además un derecho fundamental, conforme lo establecido por reiterada jurisprudencia del Tribunal Constitucional, y constaría por lo menos de los siguientes elementos como el Derecho a ser Oído, Derecho a ofrecer y producir Pruebas, Derecho a la decisión fundada y el Derecho al Plazo Razonable” (Guzmán Napurí, 2013, pág. 37)

4.1.2.2.6. Plan Nacional de Calidad Turística del Perú CALTUR Resolución Ministerial N° 465-2017-MINCETUR

Buscando a nuestro país sea un referente de la calidad de servicios y satisfacción al turista este plan fue diseñado con la certeza de que producto turístico debe de combinar atractivos, servicios y facilidades de forma que motive el viaje de los turistas a nuestro país. Su objetivo general es:

Posicionar al país como un destino reconocido por la calidad total de su oferta turística, con participación de los actores del sector, para que el turista viva experiencias únicas, contribuyendo a la preservación del patrimonio cultural y natural, el aumento de divisas por el turismo y la rentabilidad de las empresas turística (MINCETUR, Plan Nacional de Calidad Turística del Perú, 2021)



4.1.2.2.7. Plan de Protección al Turista

Conforme al artículo 35 de la Ley General del Turismo se debe elaborar y ejecutar el Plan de protección al Turista, Dentro de estas disposiciones finales, específicamente en la quinta disposición final hace referencia a que se deberá de aprobar dentro de los 45 días aprobada el Reglamento de la Ley de Turismo - Decreto Supremo N° 003-2010-MINCETUR

Este plan fue elaborado por la red de Protección al turista, que está conformado de la siguiente manera:

- Un representante del ministerio de Comercio Exterior y Turismo.
- Un representante del Ministerio del Interior.
- Un representante del Ministerio de Relaciones Exteriores.
- Un representante del Ministerio de Transportes y Comunicaciones.
- Un representante de la Dirección de la policía especializada en Turismo de la policía nacional del Perú.
- Representante de la comisión de Promoción del Perú para la exportación y el turismo. (PROMPERU)
- Un representante del Instituto Nacional de Defensa de la competencia y de la protección de la propiedad Intelectual. (INDECOPI)
- Un representante del Ministerio Publico
- Un representante de la Defensoría del Pueblo
- Tres representantes del sector Privado.



Este plan representa un texto estructurado, técnico, coherente y adaptable que busca administrar de manera eficiente la seguridad turística en nuestro país. El plan desarrolla una Visión, Misión y Valores. En cuanto a la Visión menciona *“La experiencia turística en el Perú se desarrolla en un escenario seguro y confiable, mejorando la imagen país”*. Su Misión es *“Promover y garantizar la seguridad personal del turista a través del compromiso de los actores involucrados en la gestión del turismo y el fortalecimiento de los recursos y servicios turísticos”* (Plan de Protección al Turista, 2022). En cuanto a sus valores menciona:

Los valores fundamentales que rigen las acciones de los actores involucrados en el Plan de Protección al Turista son:

- *Respeto y protección al turista*
- *Fomento de la conciencia y cultura turística*
- *Fortalecimiento de la identidad nacional.* (Plan de Protección al Turista, 2022)

El objetivo General del plan es darle énfasis a una adecuada seguridad turística con alianzas estratégicas donde estarán involucrado las entidades públicas, el sector privado, todo ello en beneficio de la imagen de nuestro país y en especial de la actividad turística. El plan también desarrolla cuatro estrategias para la protección al Turista las cuales son:

Estrategia N° 01: *Fortalecimiento de las redes regionales de Protección al turista.*

Estrategia N° 02: *Gestión con los aliados estratégicos para la seguridad turística en los ámbitos terrestre, acuático y las áreas naturales protegidas por el estado.*

Estrategia N° 03: *Fortalecimiento de la seguridad turística y de actividades para la formalización de la actividad turística.*

Estrategia N° 04: *Suscripción de convenios de cooperación intersectorial con el sector público – privado.* (Plan de Protección al Turista, 2022)



4.1.3. Legislación Comparada

4.1.3.1. Francia

El país de Francia, potencia en todo el mundo de la actividad turística, no hace referencia específica del turismo o de la actividad turística en su constitución denominada “La Quinta República de Francia” adoptada el 04 de octubre de 1958, sin embargo, la actividad turística es regulada con normativa específica y reglamentos que se encuentran fuera del ámbito de la constitución. Esta normativa reglamenta aspectos importantes como la promoción del turismo, la protección del patrimonio y la promoción del turismo.

El Código del Turismo (Code du Tourisme) promulgado el 21 de abril de 2006, por el gobierno francés, quien tuvo la responsabilidad de desarrollar el código fue el Ministerio de Europa y Asuntos Exteriores, con la ayuda del demás ministerio como el ministerio de cultura, ministerio de economía, Etc. Este código fue creado para establecer políticas que promuevan y regulen la actividad turística; el código se actualiza constantemente de acuerdo con las necesidades y cambios que sufre la actividad turística en ese país.

En el Título 2 denominado El Estado, Capítulo 1 Competencias, artículo L121-1 establece:

- *El Estado define y aplica la política nacional del turismo.*
- *Determina y aplica los procedimientos de autorización y clasificación de los equipamientos, organismos y actividades turísticas según las modalidades fijadas por decreto.*
- *Define y conduce las operaciones de promoción turística nacional en relación con las colectividades territoriales y los socios interesados.*



- Establece las normas y las orientaciones de la cooperación internacional en el ámbito del turismo y asegura la aplicación, en particular, en las organizaciones internacionales competentes.

- El Estado favorece la coordinación de las iniciativas públicas y privadas en el ámbito del turismo. Colabora en las acciones de desarrollo turístico iniciadas por las colectividades territoriales. (Code du Tourisme, 2006)

Como se puede visualizar el estado Frances es quien define la política turística, este a través de sus niveles de gobierno regula la actividad turística. El código de turismo francés posee un amplio desarrollo como la promoción turística; la clasificación de los establecimientos turísticos en general, regulación de las agencias de viaje, tanto agencia mayorista y minoristas, regulación de los derechos y deberes de los guías de turismo, protección del patrimonio cultural y natural y por ultimo los deberes y derechos de los turistas.

4.1.3.2. España

El segundo país en recibir turistas de todo el mundo. En su constitución política aprobada por las cortes generales en sesiones plenarias del congreso de diputados y del senado celebradas el 31 de octubre del 1978 no hace referencia específicamente del Turismo, Sin embargo, hay artículos que sientan las bases para el fomento y la regulación del turismo en España.

Artículo 148

1. Las Comunidades Autónomas podrán asumir competencias en las siguientes materias:

18ª. Promoción y ordenación del turismo en su ámbito territorial.



Artículo 149

1. El Estado tiene competencia exclusiva sobre las siguientes materias:

13ª. Bases y coordinación de la planificación general de la actividad económica.

23ª. Legislación básica sobre protección del medio ambiente, sin perjuicio de las facultades de las Comunidades Autónomas de establecer normas adicionales de protección.

28ª. Defensa del patrimonio cultural, artístico y monumental español contra la exportación y la expoliación; museos, bibliotecas y archivos de titularidad estatal, sin perjuicio de su gestión por parte de las Comunidades Autónomas (Constitucion Política de España, 1979)

Con esta constitución se desempeña papel fundamental para reorganización de la actividad turística. En ese entender las principales actuaciones fueron:

- 1) Creación y regulación de la Secretaría de Estado de Turismo
- 2) Inclusión de la Administración Turística Española, es decir, del órgano encargado de la gestión de la red de albergues y paradores públicos, como organismo autónomo de la Administración del Estado.
- 3) Aprobación del Reglamento del Instituto Español de Turismo, órgano de investigación, estudio, asistencia técnica, documentación y alta formación especializada.
- 4) II Plan Marco de Competitividad y los Planes de Excelencia y Dinamización Turística
- 5) Creación del Instituto de la Calidad de la Hostelería Española y el Instituto de la Calidad de las Agencias de Viaje.
- 6) creación del Observatorio del Turismo



Durante los últimos quince años se introdujeron cambios significativos en materia de política turística: por un lado, y por mandato constitucional, ésta se descentralizó a favor de las Comunidades Autónomas, que asumieron la mayor parte de las competencias turísticas, y, por otro, desde la Administración Central hizo la creación de entidades públicas y creación de entidades privadas, con la finalidad de potenciar la calidad, la competitividad y la sostenibilidad en España.

4.1.3.2. México

El país mexicano considerado como uno de los países con más afluencia de visitantes internacionales, en su constitución política no menciona directamente el tema de la actividad turística; sin embargo, en su artículo 11 menciona:

Artículo 11°

“Toda persona tiene derecho para entrar en la República, salir de ella, viajar por su territorio y mudar de residencia, sin necesidad de carta de seguridad, pasaporte, salvoconducto u otros requisitos semejantes” (Constitucion Política de los Estados Unidos Mexicanos, 1917, pág. 16).

Este articulo garantiza la entrada y salida de turistas y el libre tránsito de las personas y esto es una condición turística indispensable. A partir de ello es importante mencionar sus normas como:

Ley General de Turismo: Esta legislación constituye el principal marco legal que rige la industria turística en México. Esta ley establece bases para el fomento, desarrollo y regulación del Turismo en el país; así también regula las responsabilidades de los prestadores de servicio turístico y decreta los derechos y obligaciones que tienen los turistas nacionales e internacionales.



Es importante mencionar que la constitución política de México faculta al Poder Ejecutivo la creación de secretarías de estado y conforme a ello se ha creado la secretaría de turismo que es el ente rector de la actividad turística en el país de México; esta secretaría formula y ejecuta la política públicas relacionadas a la actividad turística,

4.1.3.4. Bolivia

El país de Bolivia es el único país que menciona a la actividad turística en su marco constitucional de políticas sectoriales y señala:

Artículo 337.

El turismo es una actividad económica estratégica que deberá desarrollarse de manera sustentable para lo que tomará en cuenta la riqueza de las culturas y el respeto al medio ambiente.

El Estado promoverá y protegerá el turismo comunitario con el objetivo de beneficiar a las comunidades urbanas y rurales, y las naciones y pueblos indígena originario campesinos donde se desarrolle esta actividad. (Congreso Nacional de Bolivia, 2009)

El estado boliviano destaca el beneficio del sector turismo y el impacto económico que ha traído diferentes actividades mundiales como el Rally Dakar en el 2018 le genero un ingreso de 149 millones de dólares.

Bolivia le da mucha importancia al sector turismo y esto se refleja en las políticas y la planificación estratégica del Estado El plan nacional de Turismo y el plan de desarrollo económico, tiene metas claras y esto en el marco de la agenda patriótica 2025. Que tiene como objetivo triplicar las divisas generadas por el turismo.



4.1.3.5. Colombia

El país de Colombia también ha realizado una serie de cambio en sus políticas turísticas, es así que su carta magna el turismo esta como un derecho social y económico, en su artículo 52 menciona:

Artículo 52

El turismo, es un derecho social y económico de las personas dada su contribución al desarrollo integral en el aprovechamiento del tiempo libre y en la revalorización de la identidad cultural de las comunidades.

Al estar en el marco constitucional, el turismo es una prioridad del estado porque ven una herramienta para el desarrollo de su gente y el gobierno colombiano tiene por finalidad la acción de estas.

4.2. Informalidad de Actividad Turística

4.2.1. Concepto

El sector turismo está constituido por empresas, y micro empresas como agencias de viajes, hospedajes, restaurantes, transporte etc. En ese sentido Norma Loayza da una definición de informalidad donde menciona:

El conjunto de empresas, trabajadores y actividades que operan fuera de los marcos legales y normativos que rigen la actividad económica. Por lo tanto, pertenecer al sector informal supone estar al margen de las cargas tributarias y normas legales, pero también implica no contar con la protección y los servicios que el estado puede ofrecer. Esta definición, introducida por Hernando De Soto en su clásico estudio sobre la informalidad, ha alcanzado gran popularidad ya que su fortaleza conceptual permite



concentrar el análisis en las causas de la informalidad antes que meramente en los síntomas de ésta. (Loayza, 2008, pág. 44)

4.2.2. Economía Informal

La economía informal engloba las labores realizadas por trabajadores y compañías que no se adhieren a las regulaciones establecidas por el gobierno para llevar a cabo sus operaciones.

Yaquelin Soto Quea menciona un concepto sobre economía informal:

La economía informal se refiere a todas las actividades económicas realizadas por trabajadores y unidades económicas que no están total o parcialmente cubiertas por acuerdos formales. Sus actividades no están incluidas en la legislación lo que implica que: a) están operando fuera del alcance de la ley, b) la ley no es aplicada o c) la ley desincentiva su cumplimiento porque es inapropiada, burocrática o impone costos excesivos. (Soto Quea, 2018, pág. XIX)

4.2.3. Actividad Turística Informal por los Establecimientos de Hospedaje en Machupicchu

El distrito de Machupicchu tiene como actividad principal el turismo, debido a que se encuentra el Santuario Nacional de Machupicchu, primer destino del Perú y Maravilla del mundo, Al día en promedio llegan 4 mil turistas al santuario (antes de pandemia). Esto genera empleos, inversión de pequeñas y microempresas. La planta turística en el distrito de Machupicchu es variada, se puede encontrar restaurantes, casas de cambio y centros artesanales establecimientos de hospedaje. La informalidad de este sector viene siendo una práctica constante, muchas empresas de turismo en el distrito laboran sin las autorizaciones y fuera de las normas turísticas. El turista que viene al distrito se siente decepcionado y disgustado debido a que obtiene servicios turísticos que no había contratado. En la comisaría de Machupicchu hay denuncias de estafa y los principales imputados son los restaurante y hospedajes; pues



recabando información para las investigaciones preliminares que la policía nacional del Perú realiza conforme al código penal, se encuentran que muchos establecimientos no tienen datos suficientes para una verdadera investigación.

Como muchos de los turistas que visitan solo por horas o máximo un día el distrito de Machupicchu, estos no realizan las denuncias a las autoridades y solo realizan quejas, Estas quejas lo realizan en la oficina de Servicio de Información y asistencia al turista llamado I-PERÚ.

La informalidad por los establecimientos de hospedaje en Machupicchu surge por la tolerancia a la informalidad de estos mismos, estos no cumplen el marco legal vigente, la falta de capacidad de gestión por el órgano competente y el bajo nivel de articulación intersectorial para el cumplimiento de las normas. Estas “empresas de turismo” no cumplen con las debidas instalaciones, equipamiento y seguridad para la prestación de servicios.

4.2.4. Nivel de Informalidad

Con respecto a los niveles de informalidad, no se tiene con fuentes de información para determinar de manera exacta es así que resulta compleja su determinación. Es por ello que la Dirección General de Investigación y Estudio en Turismo, realizo un estudio denominado “Informalidad de los Servicios Turísticos (agencias de viaje y establecimientos de hospedaje o alojamiento) en las ciudades de Cusco y Arequipa” Este estudio cuantitativo indico que hay informalidad tributaria, informalidad administrativa e informalidad en el sector turismo.



Tabla N° 3 Resultados del Estudio de la Informalidad en las ciudades de Cusco y Arequipa. Año 2018

CIUDAD DE AREQUIPA			
	NO CUENTA CON RUC	NO CUENTA CON LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO	NO SE REGISTRÓ EN EL SECTOR TURISMO
Agencia de Viajes	19.6%	44.1%	68.6%
Establecimientos de Hospedaje	20.6%	38.2%	80.4%
CIUDAD DE CUSCO			
Agencia de Viajes	31.6%	44.7%	54.3%
Establecimientos de Hospedaje	17.3%	37.8%	57.0%

Fuente: Informalidad de los Servicios Turísticos (agencias de viaje y establecimientos de hospedaje o alojamiento) en las ciudades de Cusco y Arequipa.

4.2.5. Infraestructura Turística de los Establecimiento de Hospedaje

El distrito de Machupicchu como el mayor centro receptor de turistas nacionales e internacionales, ha obligado a que empresarios aperturen nuevos establecimientos de hospedaje y que los establecimientos que ya laboran tengan mejoras en la infraestructura de la planta turística hotelera.

Tabla N° 4 Establecimientos de Hospedaje en la ciudad de Cusco y Machupicchu Pueblo

SERVICIOS	CUSCO	OBSERVACIONES	MACHUPICCHU PUEBLO	OBSERVACIONES
ALOJAMIENTO	162 hoteles (1 a 5 estrellas) 782 hospedajes en general (sin clase ni categoría)	15 360 habitaciones y 27 426 camas	12 hoteles (5 a 1 estrella) 11 hostales (1 a 2 estrellas) 82 hospedajes en general (sin clase ni categoría)	1718 habitaciones y 2912 camas

Fuente: Boletín de Reporte Turístico DIRCETUR- CUSCO. Año 2015



4.2.6. Características de los Establecimiento de hospedaje formales e Informales

Para poder determinar las características de los hospedajes formales e informales Es importante realizar una división, Quispe Luna y Sante Portilla en su trabajo de investigación denominado “La informalidad de los Hostels y su incidencia en la seguridad Turística del Centro Histórico del Cusco” realizan un cuadro diferenciándolas, que a continuación presentaremos:

Tabla N° 5 Características de los Establecimientos de Hospedaje formales e Informales.

Establecimiento de Hospedaje Formal	Establecimientos de Hospedaje Informal
Estructura levantada o acondicionada de estudios previos de viabilidad fiscalizada por la municipalidad.	La estructura se levanta en condiciones adversas para la prestación de servicios de alojamiento.
El personal tiene los beneficios legales y están reconocidos como empleados de la empresa.	Los trabajadores no figuran como parte de la organización hotelera y sus beneficios son nulos.
Los trabajadores poseen un reglamento y se delimita sus funciones en base a su grado de instrucción	No existe una base escrita donde se establece las funciones del trabajador en la organización y menos su aplicación en el proceso de operación.
El organigrama del establecimiento de hospedaje se encuentra presente en cada una de los trabajadores y clientes	El organigrama en los establecimientos de hospedaje no tiene ni creación ni están plasmado en un escrito
Al momento de formar la organización la primera acción en realizar es cumplir la base legal para el inicio de sus operaciones.	Al momento de formar la compañía lo hacen infringiendo los procesos que conlleva la formalidad.
Nombre o Compañías reconocidas que suelen ajustarse inmediatamente a la formalidad	Mayor posibilidad de trabajar en la informalidad son las Mypes

Fuente: Banco Central de Reservas del Perú

Elaboración: Tesis denominada: La informalidad de los Hostels y su incidencia en la seguridad Turística del Centro Histórico del Cusco. Año 2019 (Quispe Luna & Sante Portilla, 2019)



4.2.7. Efectos de la Informalidad en los Establecimientos de Hospedaje

La informalidad trae consigo efectos negativos para los actores del turismo, y en general para la actividad turística. pues esto no solamente afecta al distrito de Machupicchu sino afecta la imagen del Perú y el más perjudicado es el turista pues su nivel de satisfacción será negativo.

En lo concreto su efecto negativo en la informalidad de los establecimientos de hospédales se plasma de la siguiente manera:

4.2.6.1. Formalidad Oculta

En las prácticas diarias del sector hotelero en Machupicchu Pueblo tanto las empresas hoteleras formalizadas y las que actúan fuera de la ley, tienen una formalidad oculta frente a los turistas. Esto debido a que cuando un turista toma un servicio de hospedaje, este no sabe si el establecimiento es formal o informal, pues al momento de realizar una reserva, este tiene dos opciones. La primera contactarse con una agencia de viaje y este le da opciones de alojamiento o simplemente ya se le hace una reserva en cualquier hotel, porque mayormente los turistas compran paquetes turísticos y el encargado de ejecutar o realizar las reservas es el agente, y como también hay una gran informalidad en las agencias de viaje, estos hacen reservas en establecimiento de hospedaje con bajo precio y no dando el verdadero servicio que el agente ofreció al turista.

La segunda opción es que el turista realice reservas por medio de páginas especializadas de viajes. En la actualidad se utilizan las páginas web denominadas Booking, Airbnb, Despegar, TripAdvisor y otras. El modo de reservas en estas páginas es de manera fácil, pues su finalidad es que el turista realice la reserva en corto tiempo. Al entrar a estas páginas se pudo evidenciar que hay muchos establecimientos de hospedaje que no dan la debida información al turista, infraestructura sin óptimas condiciones, personal no calificado, precios no acordes al servicio, cortesías que repercuten en la baja calidad de atención y para que atraigan a los turistas ofrecen



fotos “maquilladas” o “trucadas”. Pues al momento de realizar la reserva por parte del turista tanto los establecimientos de hospedaje formales e informales están en un mismo nivel de elección y esto perjudica a los que laboran formalmente.

4.2.6.2. Falta de Idoneidad en el Servicio Turístico

Los establecimientos de hospedaje al no estar formalizadas, laboran con prácticas negativas, pues no hay autoridad quien los fiscalice. Estos establecimientos no tienen el cumplimiento con los requisitos, habilidades y conocimientos necesarios para brindar un servicio de calidad y satisfacer las necesidades de los turistas. La falta de idoneidad en los establecimientos de hospedaje en Machupicchu se presenta cuando no cumplen los estándares o normas establecidas por la autoridad; como por ejemplo cuando no guardan un registro de Huéspedes, no tienen una clasificación o categorización publicada en recepción, no tienen tarifas publicadas en recepción, no especifican la hora de inicio y termino del día hotelero, no guardan las condiciones de infraestructura, equipamiento servicio, personal calificado, seguridad e higiene . Es este sentido son muchos factores que hacen que el turista tenga un servicio deficiente y no este conforme con lo reservado.

4.2.6.3. Inseguridad

Como ya habíamos comentado la infraestructura de los establecimientos de hospedaje debe ser optima. Y Para que un establecimiento de hospedaje tenga su licencia de funcionamiento, requiere el Certificado del Instituto nacional de Defensa Civil – INDECI. Como se pudo evidenciar la mayoría de establecimientos de hospedaje en Machupicchu Pueblo no cuentan con las normas técnicas de infraestructura y los resultados de estos son los accidentes que sufrieron los turistas principalmente en las gradas comunes. Hay un número de establecimientos que, si tienen conciencia y realizan los procedimientos administrativos para la obtención del certificado, estos se apersonan al municipio de Machupicchu y aquí también hay



otra informalidad, que los trabajadores del municipio hacen caso omiso al momento de hacer la constatación o verificación de la infraestructura, esto porque los funcionarios tienen relaciones amicales o familiares con los propietarios de los hospedajes.

4.2.6.4. Irresponsabilidad e Inestabilidad Laboral

Los trabajadores de los establecimientos de hospedaje no tienen contratos laborales, porque las personas que laboran no tienen un conocimiento de sus derechos laborales, en mi experiencia como trabajador en un establecimiento de hospedaje pude apreciar que los dueños contratan la mano de obra batará, pues esto implica que no realizan un contrato conforme a ley y esto trae consigo que el propietario tenga inestabilidad porque está en la incertidumbre que su trabajador abandone el trabajo de forma repentina, llegue tarde o ingresen a la hora que quieren. Este tema de la informalidad laboral en el distrito de Machupicchu es un tema muy importante para el tratamiento de nuestras autoridades laborales.

4.2.6.5. Prácticas Negativas en la Venta y Cobros

En los establecimientos de Hospedaje existe prácticas inadecuadas de cobros excesivos, con respecto a los servicios adicionales que los turistas pudieran tener, como toallas extras, pedido de gaseosas agua o servicio de restaurante. Se ha podido evidenciar que estas empresas realizan cobros adicionales fuera del costo total a pagar, estos cobros son denominados “tax” o cobro del servicio local. Como no emiten boletas o facturas, estos generan tickets en el cual se puede identificar un monto entre 15% a 25% adicional. Los turistas preguntan por estos cobros adicionales y los trabajadores mencionan que son políticas de establecimiento o aducen que son montos que se cobran en todo el pueblo.



4.2.6.6. Impacto Social.

El distrito de Machupicchu en los últimos ha tenido un crecimiento insostenible de su población. El principal factor es la migración por el trabajo que ofrece el turismo en esta zona. Como ya habíamos sostenido que la planta turística en Machupicchu es diversa, se necesita la mano de obra de muchas personas. Pues según mi experiencia laboral en este sector, son más los jóvenes entre los 20 a 30 años que buscan oportunidades laborales con el fin de poder solventar sus estudios superiores o juntar un dinero para poder armar un negocio propio. Pero hay personas que no cumplen con sus expectativas, debido a que formaron familias, se establecieron y radican en Machupicchu o han visto de este pueblo un lugar idóneo de laborar y divertirse. Un problema que aqueja al pueblo de Machupicchu es el alcoholismo, abundan muchas discotecas, bares y cantinas las 24 horas del día, los 7 días de la semana; donde mucha gente se congrega. La venta de drogas es el pan de cada día, quienes algunos meseros o mozos con la pantalla de la atención en los restaurantes tienen la venta de marihuana o cocaína, en la actualidad este problema está siendo tratada por la gestión actual.

4.2.8. Entidades Públicas y su Erradicación a la Informalidad

El papel de las instituciones estatales es fundamental en la eliminación de la economía informal. Es crucial comprender sus iniciativas para promover la legalización no solo en los alojamientos, sino también en la industria turística del distrito de Machupicchu. De acuerdo con el programa de formalización del sector turismo, se contemplan las siguientes entidades gubernamentales.

- Gerencia Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía. GERCETUR
- Municipalidad Provincial de Urubamba
- Municipalidad Distrital de Machupicchu.



- Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria SUNAT
- Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo DRTPE
- Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral SUNAFIL
- Policía Nacional de Turismo POLTUR
- Ministerio Publico. Fiscalía de Turismo
- Ministerio de Cultura - Dirección Desconcentrada de Cultura Cusco

4.2.8.1. Gerencia Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía. GERCETUR

Conforme a la Ley general del Turismo En el artículo N°3 Principios de la Actividad Turística, numeral 3.5 Descentralización. El gobierno Regional del Cusco a través de su Gerencia Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía. GERCETUR debe de planificar, gestionar, fiscalizar la actividad en la región del Cusco. En cuanto a la labor que realiza en el distrito de Machupicchu, la gerencia regional no se ha realizado ninguna fiscalización que este a cargo de ellos, en el año 2018 si se ha realizado operativos, pero todos estos a cargo del Municipio de Machupicchu. No han realizado programas de prevención como capacitaciones y charlas sobre los beneficios que conlleva la formalización, categorización y registro en el directorio nacional de Prestadores de Servicios Turísticos Calificados.

Por otro lado, en el año 2017 se estableció la oficina del GERCETUR dentro del municipio de Machupicchu, desde un inicio las expectativas fueron optimas porque el alcalde David Galloso García había hecho operativos de la mano con GERCETUR, pero quedaron solamente al rezago porque ya se había terminado la gestión de dicho alcalde. Los horarios de atención en el 2017 fueron de lunes a jueves y solo aperturaban cuatro horas al día. Hoy en la actualidad no hay un trabajador en esta oficina debido a la nueva gestión regional. Se pudo evidenciar que la oficina solamente tiene un equipo de cómputo con internet. Se pudo



entrevistar a un trabajador del municipio del Machupicchu donde menciona que en la anterior gestión regional del Cusco no le daba la debida importancia a la oficina de GERCETUR en Machupicchu y solamente venían cuando había una actividad importante en el distrito o días festivos.

4.2.8.2. Municipalidad Provincial de Urubamba

Conforme a la ley orgánica de Municipalidades en el Perú los gobiernos provinciales y distritales deben tener una coordinación intergubernamental, es decir que los gobiernos deben trabajar en conjunto sobre temas de interés en común. Yendo a la realidad la municipalidad provincial de Urubamba y el municipio distrital de Machupicchu no han tenido una coordinación efectiva para una planificación turística en pueblo de Machupicchu. Esto debido a que el municipio distrital no da un intercambio real de información cuando el municipio provincial requiere para aprobación de planes o proyectos. Es necesario explicar que entre estos dos gobiernos hay un gran problema con los permisos de la carretera “Hiram Bingham”; como bien sabemos el Consorcio Consettur es la única empresa que se dedica al servicio de transporte turístico en Machupicchu y el socio mayoritario es el Municipio de Machupicchu; pues este consorcio quiere enquistarse argumentado que ellos tienen la licitación desde el año 1995, quieren operar en la ruta sin que tenga alguna competencia de transporte. En cambio, el Municipio provincial de Urubamba argumenta que la vía es de carácter provincial es decir que la comuna provincial tiene autoridad para decidir si emite autorizaciones a otras empresas de transporte que quieran operar. Es por ello que no hay una articulación o coordinación intergubernamental.

4.2.8.3. Municipalidad Distrital de Machupicchu

La actual gestión municipal conforme a su Manual de Organización y Funciones (MOF), es el área de Desarrollo Económico y Turismo el que este encargado de la fiscalización y



erradicación de la informalidad. Pero como es una nueva gestión no se está teniendo una relación actualizada de los establecimientos de Hospedaje, debido a que hospedajes tuvieron que cerrar por la pandemia y en la actualidad ya no existen y otros nuevos hospedajes que no están en la relación.

En cuanto a las ordenanzas planes y proyectos que realizaron las anteriores gestiones municipales se pudo apreciar que no tienen mayor incidencia en la formalización de los establecimientos de hospedaje y prestadores de servicio turístico en general. Mayormente los proyectos turísticos fueron la organización de eventos musicales, deportivos, algunas capacitaciones sin la mayor concurrencia de la población, mejoramiento de la ornamentación del pueblo y demás. Con respecto a las ordenanzas municipales hay sobre los letreros publicitarios y las mesas que están expuestas fuera del local comercial, es decir que están en la vía pública.

4.2.8.4. Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria SUNAT

La superintendencia nacional de administración tributaria, realiza operativos inapropiados y vistas por mes. En cuanto a los operativos inapropiado es cuanto se realiza la verificación, control de las emisiones de las boletas y facturas muchos de estos en la actualidad electrónicos. El mecanismo que emplea la SUNAT es la visita de clientes incógnitos, solicitan el servicio de hospedaje y verifican si el establecimiento entrega o no comprobantes de pago. El segundo mecanismo es la visita mensual que realizan; Estos verifican las ventas emitidas del mes, los libros contables, el contraste de los montos declarados anteriormente y comprueban si el régimen que pertenece la empresa hotelera es el correcto. Estas fiscalizaciones lo realizan 3 veces cada año a lo máximo. En ese entender los Establecimientos de Hospedaje hacen caso omiso a las obligaciones tributarias como también los demás negocios turísticos. La educación de la cultura tributaria en el distrito de Machupicchu es austera. Esto demuestra la falta de



profesionales en el distrito para una adecuada orientación y se beneficien con préstamos y otras acciones que conlleva estar a derecho con la SUNAT.

4.2.8.5. Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo DRTPE y Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral SUNAFIL

Estas dos entidades públicas tienen un fin, velar por los derechos laborales de las personas. En ese entender, en la realidad la Gerencia Regional de Trabajo no tiene mucho interés, ni la SUNAFIL. Anteriormente la DRTPE tenía la labor de fiscalizar y sancionar a las empresas turísticas, pero a través de un proceso de descentralización de funciones, las competencias del Gobierno Regional del Cusco pasan a la SUNAFIL, ahora esta entidad tiene la potestad de fiscalizar y sancionar.

El año 2022 la SUNAFIL no ha realizado ninguna fiscalización a los establecimientos de hospedaje en Machupicchu ni a los demás establecimientos turísticos. Pese que aun la DRTPE tiene aún potestad de realizar fiscalizaciones y recibir denuncias de maltratos y vulneración de derechos laborales. Este si ha realizado muchas denuncias a través de su oficina legal en Cusco, pero la información que se consigna no indica que tipo de empresa es o a que distrito pertenece. Es necesario mencionar este otro gran problema de la informalidad laboral en la actividad turística, debido a que, si hubo inspecciones por parte de la DRTPE a los porteadores de la red de caminos inka, Las agencias de turismo estaban vulnerando sus derechos, con el incumplimiento de remuneraciones, incumplimiento de beneficios sociales.

4.2.8.6. Policía de turismo (POLTUR)

Conforme al Decreto Supremo N°017-74-IN publicado el 13 de junio de 1993 se crea la Policía de Turismo, debido al incremento del turismo receptivo en el país, principalmente para resguardar la integridad de los turistas y coadyuvar el mantenimiento y conservación del patrimonio turístico Nacional. En el artículo 3 de dicho Decreto Supremo menciona:



Artículo 3°.- De conformidad con la misión indicada dichas unidades de turismo cumplirán las siguientes funciones generales:

- A. Velar por la seguridad personal y bienes de los turistas.*
- B. Proporcionar la información turística adecuada y oportuna.*
- C. Orientar a los turistas respecto a la correcta utilización de los servicios y bienes turísticos.*
- D. Cautelar el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias en relación con la prestación de servicios turísticos.*
- E. Coadyuvar en el mantenimiento y conservación del Patrimonio Turístico.*
- F. Prestar apoyo a los organismos de turismo del Ministerio de Industria y Turismo de todo el país (Decreto Supremo N°017-74-IN, 1993)*

En el distrito de Machupicchu se tiene una comisaría donde laboran 7 Policías, estos no tienen un dominio del idioma inglés, ni tampoco saben del sector turismo; aprenden conforme al tiempo de labores. Esta comisaria recibe denuncias de toda la población de Machupicchu y de algunos turistas que sufren robos o pérdidas de documentos. Se pudo evidenciar que los turistas no realizan denuncias de estafas o disconformidades con el servicio de diferentes empresas que no cumplieron con las obligaciones que se comprometieron, debido a que estos están solo por horas y se retornan a la ciudad de Cusco. La policía nacional acompaña a las autoridades cuando estos realizan inspecciones a los establecimientos de hospedaje y demás; pero para ello se tiene que enviar un oficio para fijar hora y fecha.

4.2.8.7. Ministerio Público - Fiscalía de Turismo

El ministerio público también llamado fiscalía de nación, es un organismo autónomo de nuestro estado. Su principal función es la de proteger los bienes jurídicos tutelados por la



constitución y los intereses públicos. El ministerio público es el titular de la acción penal publica, y esta puede ser ejercitada a instancia de la parte agraviada o de oficio. El distrito de Machupicchu cuenta con una fiscalía provincial Mixta, presidido por la fiscal María Teresa Huaco Caterina. Si bien se sabe que en la ciudad de Cusco se tiene una fiscalía provincial de Turismo, presidido por el fiscal Rubén Villena Soria; el distrito de Machupicchu no cuenta con una fiscalía especializada en turismo y la encargada es la fiscalía provincial mixta hace el trabajo cuando sucede alguna emergencia o constatación.

4.2.8.8. Ministerio de Cultura - Dirección Desconcentrada de Cultura Cusco

Antes llamado Instituto Nacional de Cultura INC, pasa a convertir en el Ministerio de Cultura, mediante Ley N° 29565 publicada en el Diario oficial El Peruano, el 22 de Julio del 2010. En ese sentido todos los Institutos nacionales de cultura en los diferentes departamentos en el Perú pasan a ser llamados Dirección Desconcentrada de Cultura. Este significativo cambio implica que además de promover el estudio, mantenimiento y desarrollo de las distintas expresiones culturales, se lleva a cabo una tarea adicional; la de administrar y controlar los parques arqueológicos y demás monumentos históricos. Conforme a su Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Cultura Decreto Supremo N°005-2013-MC, el artículo 3° denominado Funciones generales en el numeral 3.16 explica lo siguiente:

Aprobar los planes de manejo o de uso turístico de los bienes del patrimonio cultural de la nación. En el caso de su utilización con fines turísticos, coordinará con el ministerio de Comercio Exterior y Turismo e instancias competentes, salvaguardando el valor cultural de los bienes del Patrimonio cultural de la nación. (Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Cultura, 2013)

En el distrito de Machupicchu la dirección desconcentra de Cultura tiene la administración del Santuario Nacional de Machupicchu, pues estos son los que salvaguardan la



integridad de nuestra maravilla con sus trabajadores. Esta institución también es el que administra el aforo de las visitas diarias en el santuario y vende los boletos de ingreso a esta ciudadela. En el tema del aforo hubo problemas debido a las restricciones implementadas por el estado a consecuencia del COVID 19. El año 2019 la ciudadela de Machupicchu recibía 4000 visitas al día y el año 2021 recibía 2000 visitas. Donde se registró una fuerte caída de vistas a la ciudadela.

4.2.8.9. Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual INDECOPI

Es la autoridad nacional de protección del consumidor, este posee órganos administrativos competentes y especializados que su principal función es:

- **Defensa de Competencia:** INDECOPI sanciona la practicas anticompetitivas y promueve la competencia en los mercados para beneficio de los consumidores.
- **Protección al Consumidor:** INDECOPI vela por los derechos de los consumidores, recibiendo y atendiendo denuncias, imponiendo sanciones a las empresas que infringen en las normas de protección al consumidor, y realiza actividades a la educación y concientización de los consumidores.
- **Propiedad Intelectual:** INDECOPI protege los derechos de la propiedad intelectual, este incluye marcas, patentes y derechos de autor. Esta entidad autónoma se encarga de registrar, conceder y cumplir los derechos de propiedad.

En cuanto al turismo INDECOPI tiene competencias específicas, como de promover y garantizar la competencia leal en la actividad turística, proteger los derechos de los consumidores finales, es decir de los turistas que son consumidores de servicios.



En el distrito de Machupicchu hay un fuerte incumplimiento a los servicios turísticos ofrecidos por los establecimientos de hospedaje, muchos de los empresarios turísticos no tienen conocimiento que este tipo de prácticas son normados por el Código de protección y defensa al consumidor, pues esta norma desarrolla disposiciones generales, como la cláusula abusiva, los métodos comerciales abusivos, métodos comerciales coercitivos, métodos agresivos o engañosos y métodos abusivos en el cobro. Pero como el consumidor final es decir el turista esta por horas o máximo un día en el pueblo de Machupicchu, ya no opta por realizar una denuncia, solo deja pasar el mal momento, pero tiene una repercusión final después. Los turistas ya no realizan una adecuada recomendación de los servicios que fueron incumplidos en su momento.

4.2.8.10. Gremios a la Actividad Turística

Defensa de los Intereses de Machupicchu FREDIM

Presidido por el señor David Moreno Riveros, Este gremio sin fines de lucro tiene la finalidad de dar protección a los ciudadanos pobladores de Machupicchu. Frente a los abusos que puedan cometer las autoridades o la diferentes entidades públicas y privadas. Casi todos los socios que están inscritos en este gremio tienen establecimientos de turismo en la ciudad. Y solamente este gremio se activa cuando hay una vulnerabilidad o problema fuerte que afecte a la población.

Asociación de Artesanos de Machupicchu

Esta asociación vela por los intereses de los empresarios en el sector de artesanía y joyería en el distrito de Machupicchu. También tiene una actividad cuando vulneran sus derechos o hacen atropellos a sus negocios.



Asociación de Guías Residentes en Machupicchu.

Esta asociación nueva, fue creado el 2017 por un grupo de profesionales y guías técnicos que radican en Machupicchu, En la actualidad está teniendo muchas actividades como charlas y sensibilizaciones para que puedan prestar una buena calidad de servicios.

Gremio de Hoteles y Restaurantes de Machupicchu.

Este gremio tiene por finalidad ver los intereses y la protección de sus negocios. Este grupo de empresarios que fundaron este gremio en la actualidad no tiene mayor trascendencia en el distrito de Machupicchu, esto por malos manejos en la gestión y porque no tienen una personalidad jurídica que los avale legalmente.

Cámara de Comercio y Turismo de Machupicchu

Es una institución privada creada con el fin de impulsar el desarrollo y crecimiento de las empresas en el distrito de Machupicchu. Su presidente es el señor Maycol Ugarte Vilca, que viene laborando desde la creación que fue el 15 de agosto del 2020 a consecuencia del desinterés de los gremios en Machupicchu. Esta institución es la única que está en actividad constante en beneficio de todos los socios inscritos que son principalmente Restaurante y Establecimientos de Hospedaje.

En nuestra región del Cusco hay diferentes gremios que impulsan la actividad turística sostenible y estos son:

- Cámara nacional de Turismo CANATUR
- Cámara de Transporte Turístico Perú- Cusco CANTTUR PERÚ
- Asociación Peruana de Turismo de Aventura, Ecoturismo y Turismo Especializado APTAE



- Asociación Regional de Agencias de Turismo Cusco AATC
- Asociación de Operadores de Turismo de Aventura y Ecología del Cusco AOTEC
- Cámara Hotelera del Cusco CHC
- Asociación de Guías de Turismo AGOTUR
- Asociación de Agencias de Viaje de Turismo APAVIT
- Colegio Profesional de Licenciados en Turismo
- Asociación Peruana de Operadores de Turismo Receptivo e Interno APOTUR
- Cámara de Comercio del Cusco
- Cámara de Turismo del Valle Sagrado CATURVA
- Asociación de Hoteles, Restaurantes y Afines AHORA
- Asociación Regional de Agencias de Turismo ARATUR
- Asociación de Agencias Operadoras de la Red de Caminos Inca. ASOORCIC



CAPÍTULO V:

RESULTADO Y ANÁLISIS DE LOS HALLAZGOS

5.1. Resultados del Estudio

En la presente investigación se realizó la técnica de la entrevista. *“La entrevista cualitativa es más íntima, flexible y abierta que la cuantitativa. Se define como una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados)”*. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014, pág. 403)

Estas entrevistas se realizaron en el distrito de Machupicchu, a personas que están relacionadas a la actividad Turística, empresarios que tienen sus establecimientos de hospedaje y a gobernadores y ex gobernadores que a continuación se describirá:

Tabla N° 6 Entrevista a Personas especializadas en la Actividad Turística.

ENTIDAD O INSTITUCIÓN PRIVADA	NOMBRE DEL ENTREVISTADO	FECHA DE LA ENTREVISTA
Presidente de la Cámara de Comercio de Machupicchu	LIC. MAYCOL UGARTE VILCA	02 de mayo del 2023
Alcalde de Machupicchu	C.P.C ELVIS LA TORRE UÑACCORI	02 de mayo del 2023
Sub Gerente de Turismo y desarrollo Económico	ING. HENRRY CAMPANA TAMAYO	02 de mayo del 2023
Regidora del Municipio Distrital de Machupicchu	G.O.T SONIA HANCCO MAMANI	03 de mayo del 2023
Empresario Turístico Hospedaje Qetsal	HILDA GAMARRA AVENDAÑO	02 de mayo del 2023
Empresario Turístico Hospedaje Muyurina	CARLOS FERNANDO OCAMPO SANTILLÁN	03 de mayo del 2023
	Total 6 Encuestados	Fechas 02 y 03 de mayo



Primera Entrevista:

Presidente de la Cámara de Comercio de Machupicchu

LIC. MAYCOL UGARTE VILCA

1.- ¿Usted como profesional de Turismo y presidente de la cámara de comercio de Machupicchu, tiene conocimiento de las normas, leyes, planes y demás marco normativo que regula nuestra actividad turística; podría enumerarlas?

Tengo el conocimiento de la ley general del turismo, nosotros como cámara de turismo de Machupicchu tratamos de realizar todo tipo de proyectos y demás actividades de fomento al turismo acorde a esta ley, también conocemos El PENTUR, este plan en la actualidad no está actualizada como debería de ser acorde a la ley de turismo. En cuanto a nuestra región estamos tratando de realizar reuniones con los nuevos gobernadores para poder realizar alguna ordenanza o plan para la reactivación total del Turismo

2.- ¿Usted ha escuchado hablar o mencionar de Políticas Turísticas por nuestros gobernantes o autoridades en estos últimos 5 años?

En realidad, no, por ejemplo, en estas últimas elecciones regionales y municipales no he visto a un candidato mencionar políticas turísticas en sí, solamente se desarrollan en el ámbito de políticas públicas y si mencionan al turismo es para realizar promoción turística. Creo que a nuestros gobernantes les falta más conocimiento de políticas gubernamentales o públicas.

3. ¿Para Usted cual es la importancia de una política turística para el desarrollo de la actividad turística en el Distrito de Machupicchu?

Personalmente es muy importante. porque si no habría una buena implementación de políticas turísticas el turismo estaría desorganizado, y todos los involucrados en el sector



turismo estarían a la deriva y lo que se busca es que haya un crecimiento sostenible y responsable en el turismo. Considero que las políticas públicas deberían tener una visión estratégica para lograr un desarrollo turístico equilibrado y sostenible.

4. ¿Cuáles serían los principales objetivos si se implementara una verdadera política Turística en el distrito de Machupicchu?

Principalmente promover una adecuada actividad turística con formalidad y sostenibilidad, la preservación de nuestro patrimonio y nuestra cultura y generar una verdadera confianza del gobierno distrital para que este tenga un apoyo de la población en las decisiones que tome.

5.- ¿Según usted De qué manera la falta de políticas turísticas influye en la informalidad de la actividad turística por los establecimientos de hospedaje en el distrito de Machupicchu?

Influye de gran manera, La actividad turística en nuestro distrito está siendo manejado por grandes empresarios e intereses privados. El gran problema aquí radica en la informalidad, restaurantes, agencia de viaje, hoteles; todos laboran de manera informal sin un verdadero control de muestras autoridades y esto está reflejado en los servicios que reciben los turistas y la disconformidad de estos. Si las autoridades no toman cartas en el asunto nuestra principal actividad se ira a la borda y terminaremos demasiado mal.

6.- ¿Cuáles son las causas de la informalidad de la actividad turística por los establecimientos de hospedajes en Machupicchu?

La falta de conciencia turística, la mayoría de empresarios aquí en el distrito de Machupicchu son personas sin una educación superior universitaria o técnica, es decir no tienen conocimiento teórico y técnico sobre empresas relacionadas al turismo. y cuando aperturen un establecimiento por ejemplo de hospedaje; estos incumplen en formalidades como



autorizaciones, laboran sin las más mínimas condiciones de salubridad. Estos empresarios tienen el pensamiento que convirtiéndose formales no van a tener ningún beneficio y al contrario van a tener que estar al pendiente de sus obligaciones con el estado.

7.- ¿En qué medida la falta de capacidad en la gestión pública afecta a los establecimientos de hospedaje en la formalización de actividad turística?

Es una buena pregunta, mi persona hace cinco años ha laborado en el municipio de Machupicchu en el cargo de sub gerente de Turismo, y pude apreciar que las personas que laboran dentro del municipio son principalmente personas que apoyaron en las elecciones y a retribución de la ayuda obtienen puestos laborales. En ese sentido estas personas no poseen un estudio especializado en turismo y no saben de gestión pública y así pasa el tiempo de gobierno hasta que llega otro con nuevo personal. Este es un gran problema siempre en el distrito de Machupicchu y esto afecta en la formalización de todo tipo de establecimiento turístico debido a que si no hay capacidad de gobernar no habrá soluciones a los problemas del pueblo.

8.- ¿usted cree que la articulación gubernamental en el sector turismo esta debilidad?

Las entidades del estado laboran cada uno con su propio fin. En nuestro distrito no hay una articulación con nuestro municipio y el gobierno regional. Solamente hay una comunicación cuando pasa un problema o cuando tienen que una actividad oficial en el distrito. Esto es una debilidad de nunca acabar. Nosotros como Cámara de Comercio tratamos de que haya una comunicación continua pero no siempre es así por el desinterés de las nuestras autoridades.

9.- Para usted que cambios drásticos realizaría para que nuestra actividad turística mejore.

En primer lugar, tener varias reuniones intersectoriales con la participación del gobierno nacional regional y local, aquí también deberían de participar las entidades públicas y privadas;



y conforme a los acuerdos que se tenga de estas reuniones se deben de actuar. En lo particular armar un plan estratégico a nivel local con la finalidad de resolver la informalidad, fomentar la diversificación de la oferta turística, desarrollar infraestructura pública en el distrito ya que ni siquiera tenemos una posta acorde con nuestra modernidad.

Segunda Entrevista

Alcalde de Machupicchu

C.P.C ELVIS LA TORRE UÑACCORI

1.- ¿Usted en su calidad de alcalde del Municipio Distrital de Machupicchu tiene conocimiento de las leyes, planes y demás marco normativo que regula nuestra actividad turística?

Si tengo conocimiento de las leyes y demás normas que regula el turismo en el Perú.

¿podría enumerarlas?

La ley de Turismo

La ley del Guía de Turismo

El PENTUR

Los reglamentos de hospedaje y su categorización.

Los reglamentos de restaurante y su categorización.

En la presente gestión estamos realizando diferentes actividades como audiencias públicas para saber las necesidades de la población turística. Estamos haciendo un llamado a todas las entidades públicas para que podamos trabajar conjuntamente.

2.- ¿Usted ha escuchado hablar o mencionar de Políticas Turísticas por nuestros gobernantes o autoridades en estos últimos 5 años?



Desde que ocupó cargos importantes en mi distrito de Machupicchu como el ser presidente de la asociación de vecinos de Machupicchu pude ver que nuestros anteriores alcaldes y sus gerentes de Turismo no tenían conocimiento sobre políticas turísticas, En la presente gestión estamos trabajando con abogados especialistas en la materia para implementar verdaderos cambios y radicalizar con diferentes problemas que aqueja nuestro distrito.

3. ¿Para Usted cual es la importancia de una política turística para el desarrollo de la actividad turística en el Distrito de Machupicchu?

La política turística es primordial para el desarrollo sostenible en el distrito. En una reunión con los regidores pudimos hablar sobre la importancia de cumplir con la normativa del sector turismo y llegamos a la conclusión que si nosotros las autoridades no vamos a cumplir con nuestras funciones que nos da la ley mucho menos van a cumplir nuestros hermanos empresarios.

4. ¿Cuáles serían los principales objetivos si se implementara una verdadera política Turística en el distrito de Machupicchu?

Un turismo sostenible, estos significan que todos los actores del turismo tengan un objetivo en común y sería la atracción de más turistas para que puedan visitar Machupicchu.

Un uso eficiente y sostenible de nuestro Machupicchu, sin que se pueda depredar o alterar nuestro entorno.

Incrementar el número de prestadores de servicio turístico a la formalidad, es decir que cumplan con el marco normativo

Fortalecer la articulación entre entidades públicas y privada para un mejor desempeño en la gestión.



5.- ¿Según usted De qué manera la falta de políticas turísticas influye en la informalidad de la actividad turística por los establecimientos de hospedaje en el distrito de Machupicchu?

Influye transcendentalmente porque el principal problema aquí en Machupicchu es la informalidad, en todos sus aspectos. Hay incumplimientos laborales, incumplimientos de contratos con proveedores del Cusco, incumplimiento a las medidas de seguridad ETC. Esto debido a que nuestras normas no están bien implementadas, no hay una entidad específica que controle de forma constante; nosotros como municipio tratamos de realizar operativos, realizamos capacitaciones, vamos de casa en casa para promover la formalización, pero no hay un verdadero cambio.

6.- ¿Cuáles son las causas de la informalidad de la actividad turística por los establecimientos de hospedajes en Machupicchu?

Hay muchas Causas, pero la principal es la tolerancia a la informalidad, por las empresas turística, esto ya es un problema que nunca va a acabar, pero en el distrito esto puede cambiar. Debo admitir que en los municipios hay una baja capacidad de gestión, y esto se debe a que las personas que trabajan en el municipio ya no realizan capacitaciones o no siguen con estudios de especialización, y seguramente esto debe ser en todas las entidades de turismo, es por eso que hay una desconfianza por parte de nuestra población.

7.- ¿En qué medida la falta de capacidad en la gestión pública afecta a los establecimientos de hospedaje en la formalización de actividad turística?

Como lo venía diciendo en la anterior pregunta hay una falta de capacidad por parte de las personas que laboran en el municipio y porque no decir también del alcalde, y esto afecta significativamente en el objetivo de la formalización.



8.- ¿usted cree que la articulación gubernamental en el sector turismo esta debilidad?

Definitivamente las entidades públicas no están articuladas, lamentablemente nosotros como municipio para poder entablar una relación solida con alguna entidad es imposible primero por la lejanía de nuestro distrito, segundo por los tramites que se debe seguir, y tercero por el desinterés de las personas encargadas de las entidades. Pero esto se quiere cambiar en el municipio para un mejor trabajo mancomunado entre entidades del estado.

9.- Para usted que cambios drásticos realizaría para que nuestra actividad turística mejore.

En el municipio estamos en un estudio para realizar una estrategia integral del sector turismo en nuestro distrito; esto propone primero hacer reuniones con todas las entidades públicas especializadas en turismo, como ministerio de cultura, el ministerio de comercio exterior y turismo, la GERCETUR, municipalidad provincial de Urubamba, de ahí hacer una mesas de dialogo con la población para poder ver qué tipo de problema específico, de ahí vamos a realizar una ordenanza municipal para poder realizar la estrategia y esto se hará cumplir con las demás entidades públicas.

Tercera Entrevista

Sub Gerente de Turismo y desarrollo Económico

ING. HENRRY CAMPANA TAMAYO

1.- ¿Usted como gerente de Turismo y Desarrollo Económico en el Distrito de Machupicchu, tiene conocimiento de las normas, leyes, planes y demás marco normativo que regula nuestra actividad turística; podría enumerarlas?

Conforme al marco normativo de nuestro país el turismo se rige por la Ley del Turismo N° 29408, la ley de inversión turística. Aquí también estaría la Ley Orgánica de los Gobiernos



regionales y municipales, debido a que el estado le faculta competencias y funciones en materia de turismo. Principalmente esta son las normas que regula el Turismo. En cuanto a planes tenemos el Plan estratégico Nacional de Turismo y ahora por la pandemia El ministerio de Comercio Exterior y Turismo realizo el plan de Emergencia del Sector Turismo para impulsar su reactivación y crecimiento económico.

2.- ¿Usted ha escuchado hablar o mencionar de Políticas Turísticas por nuestros gobernantes o autoridades en estos últimos 5 años?

En nuestra región nuestro Gobernador regional Werner Máximo Salcedo Alvares, en su plan de Gobierno regional ha elaborado proyectos para impulsar el turismo y la reactivación económica; en materia de turismo tenemos la principal finalidad de potenciar las condiciones de acceso a los monumentos más importantes Machupicchu y Choquequirao. El presente gobierno hará efectivo el cumplimiento de normas para una adecuada y sostenible actividad turística.

3.- ¿Para Usted cual es la importancia de una política turística sólida para el desarrollo de la actividad turística en el Distrito de Machupicchu?

La política turística es muy importante para el desarrollo sostenible de nuestra actividad turística, ya que este tiene que buscar un crecimiento sostenido y responsable al mismo tiempo tiene que proteger nuestro patrimonio arqueológico y cultural. La política turística bien estudiada y diseñada hará nuestro sector turístico tenga un direccionamiento claro. Este podrá abordar de manera efectiva los desafíos y oportunidades que se presenten.

4.- ¿Cuáles serían los principales objetivos si se implementara una verdadera política Turística en el distrito de Machupicchu?

Son numerosos los beneficios:



Primero promover la formalidad de nuestras actividades turísticas y también de las empresas de turismo como hoteles, restaurantes, centros artesanales, etc.

Promover y garantizar una buena calidad de servicios turísticos.

Conservar nuestros complejos arqueológicos implementando medidas que minimicen un impacto negativo de la actividad turística; conservación de la flora y fauna del distrito, no olvidemos que este distrito posee gran cantidad de áreas de conservación como el camino Inca.

Y principalmente el desarrollo turístico sostenible, esto implica trabajar de manera consciente con el crecimiento turístico acorde con la preservación del medio ambiente. Aquí se buscará no realizar daño a nuestros recursos naturales y realizar prácticas turísticas de manera responsable.

5.- ¿Según usted De qué manera la falta de políticas turísticas influye en la informalidad de la actividad turística por los establecimientos de hospedaje en el distrito de Machupicchu?

La falta de las políticas Turísticas influye significativamente, ya que sin una verdadera regulación el impacto será negativo y la proliferación de la informalidad en Machupicchu sería un gran problema. Si nuestro marco legal no tiene ideas claras y específicas los establecimientos de hospedaje tendrán una equivocada acción y esto puede causar informalidad.

6.- ¿Cuáles son las causas de la informalidad de la actividad turística por los establecimientos de hospedajes en Machupicchu?

Te puedo enumerar las causas de la informalidad:

El desconocimiento de las normas o el marco normativo vigente en nuestro país.

Altos costos y barreras económicas por parte de nuestras autoridades, es decir que el pago de los diferentes tipos de actos administrativos son muy excesivos



Procesos administrativos largos y burocráticos

Falta de control y supervisión por nuestras autoridades,

7.- ¿En qué medida la falta de capacidad en la gestión pública afecta a los establecimientos de hospedaje en la formalización de actividad turística?

Si no tenemos personal capacitado en el municipio o en los otros gobiernos para enfrentar los problemas turísticos estaríamos hablando en blanco. La capacidad en los administrativos es crucial para enfrentar la informalidad del sector turismo. Y si no tenemos capacidad de poder atender un problema y solucionar, los administrados en este caso los establecimientos de hospedaje seguirán en la informalidad; pues en algún momento si quisieron ponerse a derecho, pero la poca capacidad en la gestión pública hizo a que se desinteresaran.

8.- ¿usted cree que la articulación gubernamental en el sector turismo esta debilidad?

Efectivamente si esta desarticulada, He podido evidenciar que nuestras autoridades no le están tomando la debida importancia y esto desde los anteriores gobiernos regionales. Se pudo evidenciar que no hicieron un plan de reactivación del Turismo en nuestra región, tampoco realizaron una mesa técnica que convoque a todas las entidades públicas y privadas. No hay una cooperación entre entidades y el problema será después cuando haya un cruce de información y que no podremos solucionar.

09.- Para usted que cambios drásticos realizaría para que nuestra actividad turística mejore.

En cuanto a las entidades públicas no realizaría cambios drásticos porque esto generaría más desorden, solamente realizaría capacitaciones para que estos estén bien instruidos. Una vez ya tengan la debida capacitación, realizaría mesas de dialogo con el pueblo de Machupicchu para observar la verdadera realidad de la actividad turística. Y Después accionar conforme a los



planes u ordenanzas que el gobierno distrital cree, todo ello con una articulación gubernamental eficiente.

Cuarta Entrevista

Regidora del Municipio Distrital de Machupicchu

G.O.T SONIA HANCCO MAMANI

1.- ¿Usted en su calidad de regidora del Municipio Distrital de Machupicchu tiene conocimiento de las leyes, planes y demás marco normativo que regula nuestra actividad turística?

Si tengo conocimiento.

¿Podría enumerarlas?

La ley de turismo

Ley del patrimonio cultural

Ley del Guía de Turismo

La ley o reglamento de restaurantes y hospedajes.

2.- ¿Usted ha escuchado hablar o mencionar de Políticas Turísticas por nuestros gobernantes o autoridades en estos últimos 5 años?

No pude escuchar de gobernantes anteriores, pero en cambio si escuche mencionar de políticas públicas para el turismo de nuestro alcalde del distrito y esto conforme en las sesiones de consejo que tenemos durante la semana.

3.- ¿Para Usted cual es la importancia de una política turística sólida para el desarrollo de la actividad turística en el Distrito de Machupicchu?



Estoy de acuerdo contigo de la importancia de políticas turísticas porque estas políticas harán que tengamos un desarrollo competitivo y no vamos a tener problemas como denuncias y demás de nuestros turistas que vitan Machupicchu.

4.- ¿Cuáles serían los principales objetivos si se implementara una verdadera política Turística en el distrito de Machupicchu?

Que nuestras pequeñas empresas crezcan y compitan con grandes empresas; también que el sector turístico tenga un buen control por parte de nuestras autoridades y se preserve nuestro recurso más importante que es Machupicchu.

5.- ¿Según usted De qué manera la falta de políticas turísticas influye en la informalidad de la actividad turística por los establecimientos de hospedaje en el distrito de Machupicchu?

Influye mucho porque nuestras normas no están basadas a la realidad de nuestro turismo es por eso que todos los establecimientos turísticos hacen caso omiso a las normas.

6.- ¿Cuáles son las causas de la informalidad de la actividad turística por los establecimientos de hospedajes en Machupicchu?

Los empresarios no quieren formalizarse por miedo a las multas que se les imponga si no cumplen con algún requisito.

He visto también que una de las causas de la informalidad es la corrupción de funcionarios, es por eso que los empresarios no desean tener contacto con los funcionarios porque estos piden dinero para “regalar” las autorizaciones.

7.- ¿En qué medida la falta de capacidad en la gestión pública afecta a los establecimientos de hospedaje en la formalización de actividad turística?



Pienso que no afecta en mucho porque nosotros como gobernantes tenemos todos los mecanismos para poder erradicar la informalidad, el problema es que los empresarios no desean formalizarse.

8.- ¿usted cree que la articulación gubernamental en el sector turismo esta debilitada?

Tampoco pienso que este debilitada porque nosotros como autoridades tenemos reuniones con otras entidades y llegamos a un acuerdo para realizar nuestras actividades.

09.- Para usted que cambios drásticos realizaría para que nuestra actividad turística mejore.

Principalmente armar un grupo multidisciplinario con unión de otras entidades, con el fin de erradicar la informalidad en nuestro distrito.

Quinta Entrevista

Empresario Turístico. Hospedaje Qetsal

HILDA GAMARRA AVENDAÑO

1.- ¿Usted en su calidad de empresario Turístico de un establecimiento de hospedaje, tiene conocimiento de las normas, leyes, planes y demás marco normativo que regula nuestra actividad turística; podría enumerarlas?

Tengo muy poco conocimiento de las leyes, solamente conozco el reglamento de hospedajes, debido a que tengo un establecimiento de hospedaje y para categorizar mi establecimiento tuve que informarme del reglamento.

2.- ¿Usted ha escuchado hablar o mencionar de Políticas Turísticas por nuestros gobernantes o autoridades en estos últimos 5 años?



La verdad no pude escuchar a algún político mencionar de políticas turísticas, en nuestro distrito los alcaldes solo prometen obras y mejoramiento de los servicios básicos en las comunidades.

3.- ¿Para Usted cual es la importancia de una política turística para el desarrollo de la actividad turística en el Distrito de Machupicchu?

Definitivamente es importante este tema de políticas turísticas, porque de lo contrario no se podría llevar planificar en si actividad turística. La importancia es que si todos cumplimos la ley todo sería más honesto, pero lamentablemente nuestros amigos del turismo no cumplen con la ley.

4.- ¿Cuáles serían los principales objetivos si se implementara una verdadera política Turística en el distrito de Machupicchu?

Como te comento si todos cumpliríamos con las normas, nuestros colegas de las empresas que trabajan en turismo tendrían más trabajo y por ende más ganancias. Todavía estamos en pañales con nuestra actividad, y esto se ve reflejado en la falta de visitas a nuestro distrito.

5.- ¿Según usted De qué manera la falta de políticas turísticas influye en la informalidad de la actividad turística por los establecimientos de hospedaje en el distrito de Machupicchu?

Si hay una falta de políticas turísticas y esto conlleva a que exista la informalidad y demás problemas como la vulneración de sus derechos a los trabajadores. El estado no ha hecho políticas adecuadas para nuestro turismo y acompañado de la corrupción que se puede visualizar a diario en noticias no se lograra nunca solucionar los problemas que aqueja el turismo. y el resultado será el mal manejo de los operadores turísticos que casi siempre a diario trabajan sin importar el servicio al turista; sino lo importante es la ganancia que generan día a día.



Las entidades estatales como GERCETUR no hace nada para cumplir las normas y se hace de la vista gorda. El tema de los hospedajes es una prueba palpable; debido a que existe un reglamento para categorizar y estos establecimientos no cumplen con las reglas. También otro problema es que se ha aumentado la oferta hotelera y se está abriendo todo tipo de negocio sin ningún tipo de control por parte del estado.

6.- ¿Cuáles son las causas de la informalidad de la actividad turística por los establecimientos de hospedajes en Machupicchu?

Falta de facilidad de poder cumplir con los lineamientos que te pide el municipio, ministerio de cultura, GERCETUR y demás entidades. Pongo el ejemplo del apoyo de la infraestructura o instalaciones en los hospedajes, las entidades públicas te ponen trabas y el proceso de apertura del hospedaje se vuelve engorroso.

Una de las causas de la informalidad también es la formación de cada profesional, Se ha podido apreciar que hay muchas personas que tienen sus negocios, pero no hay estudios de hotelería, pues como ven en el turismo una fuente de ingresos inmediata todos se dedican al turismo. A pesar de haber limitaciones y muchos problemas, el turismo siempre estará presente en la región del Cusco y si no hacemos nada lamentablemente pasaremos por situaciones complicadas.

7.- ¿En qué medida la falta de capacidad en la gestión pública afecta a los establecimientos de hospedaje en la formalización de actividad turística?

En la mayoría el funcionario que entra a laborar a una entidad pública, mayormente entra por favores políticos y no por meritocracia; la capacidad de las personas que laboran no es buena. El ejemplo con el municipio de Machupicchu, ahí solo trabajan gente que apoyó y financió las elecciones del alcalde. Veo a mucha gente del distrito no preparada para asumir funciones con responsabilidad.



8.- ¿usted cree que la articulación gubernamental en el sector turismo esta debilidad?

Efectivamente, porque cada institución busca sus conveniencias y esto empieza desde el ministerio, el gobierno regional y más aún el municipio distrital. Como es posible que se esté cambiando de gerente por cada capricho del alcalde al igual en el gobierno regional ya tenemos en este periodo dos gerentes de turismo. Esto no es bueno para el desarrollo del turismo, si queremos un verdadero cambio en nuestras políticas el gobierno debe estar bien organizado.

09.- Para usted que cambios drásticos realizaría para que nuestra actividad turística mejore.

Tendría que cambiar todo el aparato que gobierna, empezaría desde los gerentes que no tienen ningún conocimiento en el turismo y pondría profesionales para que trabajen porque ellos saben de nuestra realidad turística. Para acabar con la informalidad realizaría una mesa técnica y que estos hagan cumplir a cabalidad las normas para que se erradique el informalismo y apoyaría a la gente que quiere formalizarse.

Sexta Entrevista

Empresario Turístico. Hospedaje Muyurina

CARLOS FERNANDO OCAMPO SANTILLÁN

1.- ¿Usted en su calidad de empresario Turístico de un establecimiento de hospedaje, tiene conocimiento de las normas, leyes, planes y demás marco normativo que regula nuestra actividad turística; podría enumerarlas?

Conozco unas cuantas leyes, como la ley de turismo de aventura, pero en estos momentos las demás leyes no podría decirlas porque no me acuerdo.

2.- ¿Usted ha escuchado hablar o mencionar de Políticas Turísticas por nuestros gobernantes o autoridades en estos últimos 5 años?



En campaña pude escuchar de las propuestas que hacen los candidatos a la alcaldía de traer más turistas a Machupicchu, pero de políticas turísticas no escuche a nadie; ni al nuevo alcalde electo.

3.- ¿Para Usted cual es la importancia de una política turística para el desarrollo de la actividad turística en el Distrito de Machupicchu?

Yo aquí en Machupicchu ya trabajo como 10 años en diferentes hoteles como el Taypikala, el Mapi y otros, y como emprendedor de mi hospedaje 4 años y pude ver a nuestras autoridades no hacer nada por nuestros derechos que tenemos los comerciantes; nuestras autoridades solamente se dedican a robar el dinero y a seguir haciendo crecer sus negocios en Machupicchu. Es importante que nuestras autoridades tomen cartas en el asunto haciendo respetar las leyes que dicta nuestro gobierno.

4.- ¿Cuáles serían los principales objetivos si se implementara una verdadera política Turística en el distrito de Machupicchu?

Que nuestros negocios tengan más pasajeros para ofrecer nuestros servicios. El COVID nos hizo pasar por muchas urgencias y tuvimos problemas económicos y como recién están entrando los turistas a Machupicchu sería bueno que las autoridades hagan campañas internacionales para atraer más turistas.

5.- ¿Según usted De qué manera la falta de políticas turísticas influye en la informalidad de la actividad turística por los establecimientos de hospedaje en el distrito de Machupicchu?

Influye mucho, aquí en Machupicchu hay muchos hoteles que no cuentan con sus licencias de funcionamiento y su certificado de la GERCETUR, y nosotros que si hemos realizado el procedimiento para obtener los certificados competimos con las mismas armas frente a estos informales y no tenemos un apoyo de las entidades turísticas.



6.- ¿Cuáles son las causas de la informalidad de la actividad turística por los establecimientos de hospedajes en Machupicchu?

Yo tengo mis vecinos que tienen sus grandes hoteles, estos operan con informalidad y me puse a pensar porque no se inscriben a la GERCETUR, y puse sacar mis conclusiones. Ellos no desean estar formalizados porque los tramites son engorrosos y si hay alguna observación en los requisitos que presentan, no podrán trabajar con normalidad por el miedo que en cualquier momento vengan a fiscalizar.

7.- ¿En qué medida la falta de capacidad en la gestión pública afecta a los establecimientos de hospedaje en la formalización de actividad turística?

En nuestro gobierno municipal no hay capacidad porque solo los amigos del alcalde entran a trabajar y esto afecta porque estas personas que trabajan en la municipalidad no están preparadas para gestionar públicamente.

8.- ¿usted cree que la articulación gubernamental en el sector turismo esta debilidad?

Si esta debilitada porque el municipio hace su trabajo solitariamente, y como este maneja recursos económicos propios como las ganancias de los boletos de bus, no pide ayuda a las entidades turísticas para erradicar la informalidad.

09.- Para usted que cambios drásticos realizaría para que nuestra actividad turística mejore.

Realizaría un cambio de personal en las entidades que manejan la actividad turística en nuestra región con personal debidamente preparada o sino capacitaría de manera constante. Realizaría operativos frecuentemente a todos los establecimientos de hospedaje e impondría multas para que aprendan a no trabajar en la informalidad.



5.2. Análisis de los Hallazgos

Posterior a las preguntas que se realizaron a los entrevistados se deduce lo siguiente:

Con relación a la primera pregunta se logró evidenciar que si tienen conocimiento de ley que rige las actividad turística, La Ley General del Turismo N° 29408, pero después de ello no se logra evidenciar del conocimiento del reglamento de la Ley general del Turismo, En cuanto al Plan Estratégico Nacional de Turismo PENTUR, se pudo evidenciar que solo conocen las personas que tienen cargos públicos, como el alcalde y el gerente de turismo, en cambio los empresarios turísticos entrevistados no tiene conocimiento del PENTUR. El reglamento de establecimientos de Hospedaje también hace referencia, solamente dos personas no lograron mencionar. Se concluye que las autoridades entrevistadas tienen conocimiento de las leyes generales como la Ley General del Turismo, Ley General del Guía de Turismo, en cuanto a los planes si tienen conocimiento de del Plan Estratégico Nacional de Turismo; mencionaron el reglamento de establecimientos de Hospedaje y de restaurantes. Es importante mencionar que el gerente de turismo menciona otras normas importantes para el turismo, como la ley orgánica de Municipios, la ley de inversión turística, el plan de Emergencia del Sector Turismo. En cuanto a los entrevistados que son empresarios turísticos si se logra evidenciar una falta de conocimiento de las normas que regulan la actividad turística.

Con relación a la segunda pregunta se logró evidenciar que en los últimos cinco años nuestras autoridades no mencionan sobre la implementación de políticas turísticas en la región del Cusco, cabe destacar que el Gerente de Turismo menciona que se están realizando políticas especializadas en turismo.

Con relación a la tercera pregunta los encuestados responden de manera unánime que, si es muy importante implementar políticas turísticas para un desarrollo turístico sostenible, y



más aún en el distrito de Machupicchu por tener la mayor cantidad de afluencia de turistas. Esto acompañado con una gestión y planificación eficaz.

Con relación a la cuarta pregunta se pudo evidenciar que los entrevistados que ocupan un cargo público dan objetivos técnicos como un el promover el desarrollo sostenible de la actividad turística, el uso eficiente de los recursos garantizando la la conservación y protección del patrimonio cultural. A comparación con los entrevistados que tienen sus establecimientos de hospedaje estas tienen otras perspectivas en los objetivos, logrando coincidir en la respuesta única que es que haya más afluencia de turistas en el distrito.

Con relación a la quinta pregunta se logra obtener que la falta de políticas turísticas influye trascendentalmente en la informalidad, en cuanto a los entrevistados refieren no hay una buena implementación de políticas turísticas en el distrito de Machupicchu por intereses particulares que manejan la actividad turística en Machupicchu, también se logró apreciar la respuesta que la falta de políticas turísticas logra evidenciar el gran problema de informalidad que hay en el sector turismo, Sin normativa clara y que este no sea eficaz genera un ambiente propicio para la informalidad.

Con relación a la sexta pregunta se pudo apreciar que los entrevistados precisan diferentes causas, pero realizando un contraste se puede mencionar que todos llegan a que los trámites administrativos para la obtención de licencias, permisos es la causa de la informalidad, son muy engorros y denotan tiempo, la segunda causa es la tolerancia a la informalidad, la tercera causa es que la corrupción que hay dentro de las entidades públicas y por último la educación que tienen los empresarios turísticos, estos no poseen estudios técnicos sobre el turismo.

Con relación a la séptima pregunta los entrevistados logran evidenciar que si hay una gran falta de capacidad por parte de nuestros gobernador regional y alcaldes distritales, en las



respuestas se observa que los trabajadores no son capacitados ni tienen una experiencia comprobada y solamente laboran en el municipio por los favores electorales, mencionan que esta falta de capacidad afecta significativamente a la formalización por que al momento de realizar algún procedimiento administrativo y de ello surgen problemas los trabajadores municipales no logran solucionar y solo mencionan excusas con respecto al tiempo y la carga laboral que tienen.

Con respecto a la octava pregunta se pudo apreciar que todos los entrevistado están de acuerdo que no hay una articulación Gubernamental, esto debido a varios factores como la distancia en la que se encuentra las entidades públicas con el distrito de Machupicchu, también se logra evidenciar en las respuestas que las entidades públicas trabajan sin una articulación las cual sería lo ideal para actividad turística

5.3. Discusión y contrastación teórica de los hallazgos

Objetivo General *“Determinar de qué manera la falta de políticas turísticas influye en la informalidad turística por los establecimientos de hospedaje de Machupicchu”*

A lo largo de nuestro trabajo de investigación y conjuntamente con las entrevistas realizadas, se logró evidenciar que hay un impacto significativo en la falta de políticas públicas en el distrito de Machupicchu. Si bien es cierto que hay normas como la ley General de turismo, el reglamento de establecimiento de restaurantes, los planes nacionales estratégicos de Turismo y diferentes normas que regulan la actividad turística y en especial a los establecimientos de hospedaje; se puede ver en la realidad que existe una ausencia del efecto jurídico de nuestras leyes turísticas, es decir no están siendo aplicados de manera adecuada.

Esta falta de políticas turísticas se incrementa con las entidades públicas que dentro de su plan de gobierno se debe de considerar presupuestos, programas, proyectos y acciones para las actividades turísticas, pero no lo hacen efectivo. Se ha podido evidenciar que hay una



ausencia del cumplimiento de las normas y si las autoridades no cumplen con su deber de establecer y hacer cumplir las normas, podrían ser consideradas responsables por la proliferación de la informalidad turística. Nuestras autoridades también no hacen efectivo el control y la fiscalización, esto puede considerarse también como una omisión a sus funciones por parte de las autoridades, pues su deber es garantizar el cumplimiento de las normas y proteger los intereses de los operadores turísticos, de la población y finalmente el turista. El estado con sus tres niveles de gobierno tiene la responsabilidad de regular y supervisar la actividad turística, con el objetivo de proteger a los turistas garantizar la calidad de servicios y promover un desarrollo turístico sostenible.

Marcela Domínguez Cuanalo y Raul González de la Llave, en su tesis denominada “Política basada en la evidencia: Un enfoque para la política turística” indica:

“Para la implementación de una política turística efectiva es fundamental modificar los instrumentos institucionales del sector. Esto con el propósito de contar con herramientas gubernamentales que respondan a las exigencias que imponen las demandas turísticas actuales. También, es sumamente importante que se impulse la modernización del marco normativo e institucional turístico, así como el diseño de nuevos mecanismos que contribuyan a atender los requerimientos del sector. Todo ello va a de la mano con la necesidad de mejorar y fortalecer los instrumentos de política, pues en gran medida a partir de ésta es como se manifiesta la intervención pública en la actividad turística” (Domínguez Cuanalo & González de la Llave, 2018).

Una adecuada implementación y actualización de la política turística es trascendental para instrumentalizar la gestión pública y erradicar la informalidad., Nuestras normas deben tener una constante actualización debido que la actividad turística también se moderniza y es cambiante.



Objetivo Específico 1: *“Explicar las causas de la informalidad de la actividad turística por los establecimientos de hospedaje en Machupicchu”.*

Conforme a la identificación del problema central que es la alta informalidad de los operadores turísticos específicamente de los establecimientos de hospedaje se establecieron las principales causas:

- El incumplimiento o el limitado cumplimiento de nuestras normas por parte de los establecimientos de hospedaje.
- Capacidad de gestión limitada por parte de las entidades públicas que regulan la actividad turística,
- Una deficiente articulación intersectorial para el cumplimiento del marco normativo en el sector turismo.

Expuestas las causas de la informalidad, que en realidad son un problema de la actividad turística, es necesario mencionar que las investigaciones científicas son de vital importancia para determinar los verdaderos problemas que aqueja nuestra sociedad. El gobierno peruano debería de invertir más en las investigaciones científicas, ya que estos pueden resolver con exactitud problemáticas sociales

Para resolver las causas de informalidad que sea descrito anteriormente, se ha tenido en cuenta la Ley General de Turismo y planes de apoyo como el PENTUR. En cuanto al incumplimiento o el limitado cumplimiento de nuestras normas por parte de los establecimientos de hospedaje. Se debería de realizar la difusión de la normativa de obligatorio cumplimiento para los establecimientos de hospedaje, esto manejado por una verdadera comunicación con el pueblo. También se realizaría una estrategia o guía de beneficios con los establecimientos de hospedaje que son formales; así los establecimientos de hospedaje



informales imiten la formalización. Aquí es importante primero la articulación de los diferentes sectores públicos y privados para promover la implementación de incentivos o beneficios.

En cuanto a la capacidad de Gestión limitada por parte de las entidades públicas que regulan la actividad turística. Se debería de realizar un proceso de capacitación y fortalecer conocimientos a todos los funcionarios y servidores que laboran en las entidades públicas sin excepción; una vez ya capacitada las personas se establecerá mecanismos para desarrollar acciones de fiscalización, esto con una articulación gubernamental.

En cuanto una deficiente articulación intersectorial para el cumplimiento del marco normativo en el sector turismo. Se debería realizar fortalecer la coordinación intersectorial e intergubernamental, Establecer un mecanismo para el intercambio de información con respecto los establecimientos de hospedaje informales y ejecutar fiscalizaciones articuladas.

Objetivo Específico 2: *“Determinar como afecta la falta de capacidad en gestión pública a los establecimientos de hospedaje en la formalización de la actividad turística”*

Conforme a nuestro trabajo de investigación y a las encuestas realizadas se determinó que hay una gran falta de capacidad en la gestión pública. Se pudo evidenciar que los trabajadores del estado en todos sus ámbitos no tienen una adecuada capacitación para las labores encomendadas, hay trabajadores que entran a las entidades públicas por “favores políticos” y no saben de las responsabilidades que conlleva una buena gestión. Pues esto conlleva a una limitada capacidad de gestión del órgano competente para el cumplimiento de sus funciones y afecta de gran manera a los establecimientos de hospedaje.

Para que pueda haber una efectiva capacidad de gestión pública y no afecte a los establecimientos de hospedaje se debe de fortalecer los conocimientos y capacidades a los funcionarios y servidores de todas las entidades públicas a través de capacitaciones, congresos exámenes. Una gestión pública con falta de capacidad puede resultar en procesos burocráticos



complejos y lentos para la obtención de licencias permisos etc; en ese sentido se tiene que desarrollar acciones para combatir los trámites burocráticos, pero esto de acuerdo a nuestras normas administrativas como la Ley del Procedimiento Administrativo General N°27444.

Objetivo Específico 3: *“Mencionar políticas turísticas que promuevan la formalización de los Establecimientos de Hospedaje en Machupicchu”.*

Conforme a nuestra investigación se propone la elaboración de un Plan Estratégico Distrital de Turismo; para promover la formalización de los Establecimientos Turísticos en el distrito de Machupicchu esto incluye Agencias de Viaje, Restaurantes, y Establecimiento de Hospedaje. Este plan estratégico distrital estaría concatenado con las Normas Nacionales del Sector Turismo, y con los diferentes planes estratégicos nacionales.

Este plan tendría que tener objetivos generales y específicos a corto mediano y largo plazo. Para la elaboración de este plan estratégico distrital es importante la actuación de todas las entidades públicas, es decir tener una articulación intersectorial; esto se basa en reconocer que para la ejecución de nuevas normas turísticas no puede ser abordado de manera aisladas por un solo sector, ya que su alcance e impacto normativo abarca múltiples aspectos en la sociedad y economía. El plan estratégico distrital también tendría la intervención la comunidad local, es decir los ciudadanos de Machupicchu, organizaciones no gubernamentales como la Cámara de Comercio y Turismo de Machupicchu y los gremios de profesionales Turísticos. Este plan se convertiría en una herramienta fundamental para la erradicación de la informalidad y otros problemas que aquejan la actividad Turística.



D. CONCLUSIONES

PRIMERO:

Se logro determinar que hay una falta del conocimiento de políticas turísticas como también se evidencia que hay una escasa aplicación e implementación de nuestras normas turísticas por parte de nuestras autoridades en el Distrito de Machupicchu; esto tiene un impacto negativo significativo en la actividad turística en general, y específicamente influye en la informalidad por parte de los establecimientos de hospedaje. El conocimiento, la implementación y modernización de políticas turísticas es fundamental y sirve como un instrumento para una eficiente gestión política turística y formalización de las actividades turísticas.

SEGUNDO:

Las causas de la informalidad por parte de los establecimientos de Hospedaje en el distrito de Machupicchu es por el incumplimiento o el limitado cumplimiento de nuestras normas por parte de los establecimientos de hospedaje, esto debido a que los empresarios turísticos tienen una tolerancia a la informalidad. La segunda causa es la capacidad de gestión limitada por parte de las entidades públicas que regulan la actividad turística, esto debido a la falta de preparación y capacidad de gestión. La tercera causa es la deficiente articulación intersectorial para el cumplimiento del marco normativo en el sector turismo, esto debido a que hay una institucionalidad debilitada.

TERCERO:

La falta de capacidad en la gestión pública tiene un impacto significativo en la formalización de la actividad turística por los establecimientos de hospedaje en Machupicchu, debido a que la gestión pública tiene la responsabilidad de aplicar un marco normativo claro y eficiente para regular la actividad turística; esta falta de capacidad afecta de gran manera en el



tema de la formalización turística a los establecimientos de hospedaje, pues puede conducir a grandes problemas como la desigualdad, aumento de la corrupción, falta de confianza en las entidades públicas, y falta de oportunidades para los establecimientos de hospedaje en poder formalizarse.

CUARTO:

El municipio de Machupicchu debe de implementar un plan estratégico distrital de Turismo; con la intervención de todas las instituciones publicas y privadas dedicadas al turismo. Este plan estratégico distrital deberá estar armonizado con las normas y leyes nacionales que regulan la actividad turística; y abordara la solución de los principales problemas que aqueja la actividad turística en el distrito de Machupicchu. Teniendo objetivos a corto, mediano y largo plazo.



E. RECOMENDACIONES

RECOMENDACIÓN 1:

Se recomienda a la municipalidad distrital de Machupicchu implemente políticas turísticas para una gestión adecuadas y se desarrolle soluciones a corto, mediano y largo plazo para obtener un desarrollo turístico sostenible. Este podría ser un plan estratégico distrital de turismo estaría concatenado con las Normas Nacionales del Sector Turismo. principalmente con la Ley General del Turismo y con el Plan estratégico Nacional de Turismo. Donde se realicen mesas de dialogo con la población turística, y con una adecuada articulación intersectorial.

RECOMENDACIÓN 2:

Se recomienda a la municipalidad Distrital de Machupicchu, concientizar a los dueños de los establecimientos de Hospedaje sobre la importancia de formalizar y laborar conforme a ley. También se debe de capacitar a los emprendedores en el cumplimiento de condiciones vinculados a la formalización en el sector turismo; usando un canal de información virtual.

RECOMENDACIÓN 3:

Fortalecer una adecuada articulación Intergubernamental para erradicar los problemas que aquejan a la actividad turística en el Distrito de Machupicchu pueblo, esta articulación deberá constituir y fortalecer los espacios de coordinación intersectorial e intergubernamental a nivel nacional y deberán establecer mecanismos para el intercambio de información para la erradicación de la informalidad en la actividad turística.

RECOMENDACIÓN 4:

Se recomienda a los establecimientos de hospedaje ponerse a derecho con nuestras normas que regulan la actividad turística, esto conllevará a que el desarrollo turístico en el distrito de



Machupicchu se lleve de mejor manera para beneficio no solamente del turista sino también de ellos. Con el cumplimiento de nuestra normativa se erradicará los principales problemas que aqueja el turismo en el distrito de Machupicchu. También es importante recomendar el cumplimiento de normas en el ámbito laboral, tributario, salud y municipal.



Bibliografía

- Arraiza, E. (2016). *Manual de Gestión Municipal*. Buenos Aires : Konrad Adenauer Stiftung.
- Arteaga Duran, M. Y. (2017). *Mediación y Autorregulación de los orientadores turísticos con la intervención del Indecopi sede la Merced*. Huancayo, Perú.
- Camarena Salvador, V. O. (2018). *Transferencia de funciones en materia de Turismo a los Gobiernos Regionales y la lucha contra la informalidad de los prestadores de servicios Turísticos en el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo*. Lima, Perú.
- Carlos, C. J. (2 de Diciembre de 2016). *Portal del Turismo*. Obtenido de <http://www.portaldeturismo.pe/index.php/canatur/item/5528-canatur-informalidad-debilita-al-sector-turismo-y-genera-competencia-desleal>
- Castillo Flores, E. M. (2018). *La Política Turística, una básica aproximación conceptual y su relación con la estrategia "Hidalgo Magico"*. Hidalgo, Mexico.
- Code du Tourisme. (21 de Abril de 2006). Paris, Francia.
- Congreso Nacional de Bolivia. (07 de Febrero de 2009). *Constitucion Politica del Estado*. Bolivia: Derechos Reservados © Gaceta Oficial de Bolivia.
- Constitucion Politica de España. (1979). España.
- Constitucion Política de los Estados Unidos Mexicanos. (05 de Febrero de 1917). Mexico.
- Decreto Legislativo N°833. (17 de julio de 1996). *Otorgan rango de ley a la norma de creación de PROMPERU y disponen que ésta aborba al fondo de Promocion Turistica - FOPTUR*. Lima, Perú.



- Decreto Supremo N°017-74-IN. (13 de Junio de 1993). Lima, Perú.
- Diaz, E. (2013). *Política Turística: una mirada actual*. La Plata: Editorial de la Universidad de la Plata.
- Domínguez Cuanalo, M., & González de la Llave, R. (Junio de 2018). *Política basada en la evidencia: Un enfoque para la Política Turística*. Puebla, Mexico.
- Enríquez Martínez, M. A., Osorio García, M., Castillo Néchar, M., & Arellano Hernández, A. (03 de Abril de 2012). PASOS Revista de Turismo y Patrimonio Cultura. *Hacia una caracterización de la Política Pública*. Tenerife, España.
- García Palacios, C. E. (Junio de 2013). *Turismo, Derechos Humanos y Poblaciones Indígenas*. Madrid, España.
- Gutierrez Tupayachi, V. M. (2020). *Gestión Municipal e incentivo a la Actividad Turística en el distrito de Maranura – La Convención – Cusco – 2019*. Cusco, Perú.
- Guzmán Napurí, C. (2013). *Manual del Procedimiento Administrativo General*. Lima: Pacífico Editores S.A.C.
- Guzman Napurí, C. (26 de Agosto de 2020). *Universidad Continental*. Obtenido de El concepto de Estado y su evolución: <https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/el-concepto-de-estado-y-su-evolucion>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la investigación Sexta Edición*. México D.F: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Loayza, N. (2008). *Estudios Economicos. Causas y consecuencias de la informalidad Perú*. Lima, Perú.



- López Moya, D. F. (14 de Mayo de 2021). Sociedad & Tecnología. *Las políticas públicas como garantía de los derechos fundamentales*. Ambato, Ecuador.
- MINCETUR, M. d. (2021). *Perú: Cuenta Satelite de Turismo - Principales Indicadores Economicos, 2015 - 2020*. Lima.
- MINCETUR, M. d. (23 de Febrero de 2021). Plan Nacional de Calidad Turística del Perú. Lima, Perú.
- Monfort Mir, V. (23 de Octubre de 2000). Cuadernos Turísticos. *La Política Turística: Una Aproximación N° 6*. España.
- Mota Flores, V. E. (Septiembre de 2010). Hacia la Conceptualización del Derecho del Turismo. Madrid, España.
- Organización Mundial de Turismo. (17 de 01 de 2023). Barómetro OMT. *World Tourism Barometer*. Madrid, España: Publicaciones Organización Mundial de Turismo.
- Piragauta Menjuren, N. Y. (08 de Marzo de 2022). Lineamientos propositivos para fortalecer el proceso de formalización de guías de turismo en la ciudad de Bogotá. Bogotá, Colombia.
- Plan de Protección al Turista. (2022). Lima, Perú.
- Quispe Luna, W. E., & Sante Portilla, J. (2019). *La informalidad de los hostels y su incidencia en la seguridad turística del centro histórico del Cusco*. Cusco, Perú.
- Ramírez Izquierdo, C. A. (2022). Política pública de cultura de servicio y calidad de atención al huésped en los establecimientos de hospedaje, distrito Tumbes, 2021. Tumbes, Perú.



- Ramos Lopez, M. (2022). La importancia y Ubicacion del Derecho Turistico dentro de la Ciencia Juridica. Mexico.
- Reglamento de Organizacion y Funciones del Ministerio de Cultura. (19 de Junio de 2013). Lima, Perú.
- Republica, C. d. (29 de Diciembre de 1993). *Constitucion Politica del Perú*. Lima, Perú.
- Republica, C. d. (11 de Abril de 2001). Ley del Procedimiento Administrativo General. Lima, Perú.
- Republica, C. d. (11 de Junio de 2003). Ley de Promocion y Formalizacion de la micro y pequeña empresa . Lima, Perú.
- Republica, C. d. (27 de Mayo de 2003). Ley Organica de Municipalidades. Lima, Perú.
- Republica, C. d. (18 de 09 de 2009). Ley General del Turismo. Lima, Perú.
- Schenkel, E. (12 de Diciembre de 2018). Turismo y política turística. Un análisis teórico desde la ciencia política.
- Sotelo Galindo, S. S. (2021). El efecto de la pandemia del COVID-19 en las condiciones de vida de las familias de trabajadores del sector informal en el Perú urbano. Lima, Perú.
- Soto Quea, L. Y. (2018). Informalidad del servicio de restaurantes y su influencia en la actividad turistica en el distrito de Machupicchu. Cusco, Perú.
- Texto Único Ordenado de la Ley N°27444, Ley del Procedimiento Administrativo General . (22 de Enero de 2019). Lima, Perú.
- Velasco Gonzales, M. (2004). *La política Turistica, Gobierno y Administración Turística en España (1952 - 2004)*. España.



- Velasco Gonzales, M. (2016). PASOS Revista de Turismo y Patrimonio Cultural. *Entre el poder y la razonabilidad: Gobierno del turismo, y política turística, planificación turística y gestión del turismo.*
- Velasco Gonzales, M. (25 de Mayo de 2011). *Cuadernos de Turismo N°27*. Madrid, España.
- Yabar Zamalloa, J. L. (2021). *Informalidad de las agencias de viaje y sus efectos en la Gestión Turística del patrimonio cultural en el acceso oeste del santuario Histórico de Machupicchu-2016*. Cusco, Perú.



ANEXOS

Anexo A: Matriz de Consistencia

POLÍTICA TURÍSTICA, UN INSTRUMENTO DE GESTIÓN Y FORMALIDAD A LA ACTIVIDAD TURÍSTICA POR PARTE DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE EN EL DISTRITO DE MACHUPICCHU

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	CATEGORIA	SUBCATEGORÍAS	METODOLOGIA
<p>Problema General</p> <p>¿De qué manera la falta de políticas turísticas influye en la informalidad de la actividad turística por los establecimientos de hospedaje en el distrito de Machupicchu?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar en qué manera la falta de políticas públicas influye en la informalidad turística por los establecimientos de hospedaje de Machupicchu.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>La Falta de las políticas públicas turísticas influye significativamente en la Informalidad de la actividad turística por los establecimientos de hospedaje en Machupicchu.</p>	<p>Categoría 1:</p> <p>Políticas Turísticas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Historia de la Política Turística. - Concepto de la Política Turística. - Etapas de la Política Turística. - Elementos de la Política Turística. -Objetivos e Instrumentos de la Política Turística - Formulación de Política Turística. - Política Turística como instrumento de Gestión. 	<p>ENFOQUE</p> <p>Cualitativo</p> <p>TIPO</p> <p>Investigación Básica</p> <p>Investigación Evaluativa</p> <p>TECNICA E INSTRUMENTOS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Observación - Análisis de Textos - Entrevistas
<p>Problema Especifico</p> <p>¿Cuáles son las causas de la informalidad de la actividad turística por los establecimientos de hospedajes en Machupicchu?</p>	<p>Objetivo Especifico</p> <p>Explicar las causas de la informalidad de la actividad turística por los establecimientos de hospedaje en Machupicchu</p>	<p>Hipótesis Especifico</p> <p>La causa principal de la informalidad de la actividad turística por los establecimientos de hospedaje en Machupicchu es la tolerancia a la informalidad por los empresarios turísticos y el incumplimiento de la normativa turística.</p>	<p>Categoría 2:</p> <p>La Informalidad de la actividad turística.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Conceptos de Informalidad. - Causas de la Informalidad. - Efectos de la Informalidad. - Informalidad motivo de preocupación. - La formalización. 	<p>POBLACION</p> <p>Establecimiento de Hospedaje en el distrito de Machupicchu</p>



<p>¿Cómo afecta la falta de capacidad en la gestión pública a los establecimientos de hospedaje en la formalización de actividad turística?</p>	<p>Determinar cómo afecta falta de capacidad en gestión pública a los establecimientos de hospedaje en la formalización de la actividad turística.</p>	<p>La falta de capacidad en la gestión pública afecta de gran manera a los establecimientos de hospedaje en la formalización de la actividad turística.</p>			
<p>Como se podría implementar políticas turísticas que promuevan la formalización de los Establecimientos de Hospedaje en Machupicchu</p>	<p>Mencionar políticas turísticas que promuevan la formalización de los Establecimientos de Hospedaje en Machupicchu.</p>	<p>Se debería implementar un plan Estratégico Distrital de Turismo para promover la formalización de los Establecimientos de Hospedaje en Machupicchu.</p>			



Anexo B: Imágenes



Construcciones de futuros establecimientos de hospedaje sin cumplir con las normas del Reglamento de Establecimientos de Hospedaje.



Baños sin cumplir parámetros que establece la ley de Regulación de habilitaciones urbanas y edificaciones, sin prever los mínimos cuidados de limpieza.



Fiscalizaciones de los establecimientos de hospedaje, se puede evidenciar que la fiscalización está a cargo de una persona



Comentarios de Turistas internacionales sobre los establecimientos de Hospedaje

Hotel ★★★★ 👍 Genius Traslado aeropuerto 📍 📄 Reserva ahora

Gringo Bill's Boutique Hotel

📍 Calle colla Raymi 104, Machu 01 Machu Picchu, Perú – **Ubicación excelente - Ver mapa** 📍 Igualamos el precio

Vanessa 🇨🇴 Colombia Comentó en: 29 de julio de 2022 6,0

hotel de paso

- 📍 ubicación
- 👎 las habitaciones oían a humedad, el baño tenía una ventana rota y se entraba todo el frío

👍 Útil 👎 Poco útil

Juan 🇲🇷 México Comentó en: 29 de julio de 2022 9,6

Wifi gratis

Comentarios de clientes (61)

📍 Igualamos el precio Info y precios Servicios Léeme A tener en cuenta Comentarios de clientes (61)

Buscar Destino/Nombre del alojamiento: Fecha de entrada: Fecha de salida: Estancia de 1 noche: Viajo por trabajo Buscar

Hotel ★★★★ 👍 Genius 📍 📄 Reserva ahora

Waman Hotel

📍 Calle Wiracocha 202, 005184 Machu Picchu, Perú – **Muy buena ubicación - Ver mapa** 📍 Igualamos el precio

Susana66 🇲🇷 Argentina Comentó en: 18 de octubre de 2022 4,0

No lo recomiendo...

- 📍 La ubicación. Agua abundante y caliente.
- 👎 El desayuno muy pobre. La leche y el café frío. Una sola variedad de panificados. Las mesas peladas uno tenía que buscar todo, servilletas, etc el aspecto del lugar deprimente. La atención del personal (algunas personas ni siquiera respondían cuando uno les hablaba). Falta de papel higiénico. Toallas (tuve que ir a pedirlas. Enchufes en corto circuito. En la habitación no había dónde apoyar nada ni mesa, ni silla. La cortina era corta por lo que no cubría toda la ventana. El agua de la ducha se salía fuera de la bañera y no había con que secar el piso. La caja de seguridad no funcionaba. El precio que pague fue el mismo que por un 4 estrella en cusco.

Ubicación ideal! 8,5



Iguálamos el precio

Info y precios

Servicios

Léeme

Comentarios de clientes (205)

Buscar

Destino/Nombre del alojamiento:

Fecha de entrada:

Fecha de salida:

Estancia de 1 noche:

Viaje por trabajo

Buscar



Posada u hostería **Genius** Nivel 3 del programa de Viajes sostenibles **Reserva ahora**

Mantu Boutique

Calle Sinchi Roca #114, Machu Picchu, Perú – **Ubicación excelente** - Ver mapa

Miguel México **7,0**

Habitación Doble Estándar
3 noches · diciembre de 2022
En pareja

Comentó en: 8 de diciembre de 2022

Buen servicio, gran ubicación, malas amenidades.

La ubicación es excelente, está unos pasos de plaza de armas, a un callejón de los boletos de bus para Machu Picchu y está un par de esquinas de la estación de trenes. Quienes atienden son muy amables y resuelven dudas de turismo que tengas con mucho detalle

El servicio de wifi es pésimo, en un destino con tanto turismo internacional y comparándolo con el de algunos restaurantes que visitamos, era malísimo, también el agua caliente dura unos pocos minutos, realmente pocos minutos 2 a lo máximo 4 para una ducha en un lugar que es frío en ciertas temporadas no es agradable.

A 1 persona le ha parecido útil este comentario. **Útil** **Poco útil**

¡Excelente ubicación! **9,4**

Iguálamos el precio

Info y precios

Servicios

Léeme

A tener en cuenta **Comentarios de clientes (12)**

Buscar

Destino/Nombre del alojamiento:

Fecha de entrada:

Fecha de salida:

Estancia de 1 noche:

Viaje por trabajo

Buscar



Hotel **Genius** Nivel 1 del programa de Viajes sostenibles **Reserva ahora**

Hotel Rio Dorado MachuPicchu

Wiñaywayna 500, esq. con Wakanki, Barrio Las Orquídeas, Machu Picchu, Perú – **Muy buena ubicación** - Ver mapa

U9940mezz España **4,0**

Habitación Doble Estándar
1 noche · septiembre de 2021
En pareja

Comentó en: 16 de septiembre de 2021

Decepcionante

El dueño engaña al cliente con el precio

A 1 persona le ha parecido útil este comentario. **Útil** **Poco útil**

¡Ubicación ideal! **8,8**

W Wilmarys Perú



Destino/Nombre del alojamiento:

Fecha de entrada:

Fecha de salida:

Estancia de 1 noche

Viajo por trabajo

[Buscar](#)

Hotel Machupicchu Inn

Urb. las orquídeas Av los artesanos 203, 084 Machu Picchu, Perú -

Ubicación excelente - [Ver mapa](#)

[Iguálamos el precio](#)

L Argentina

Comentó en: 12 de enero de 2022

7,0

No se si volvería!

Habitación Doble

7 noches • diciembre de 2021

Persona que viaja sola

😊 El personal super amable y predispuesto. Muy buena ubicación.

😞 Definitivamente las imágenes publicadas son solo de las habitaciones premium. Tuve que solicitar cambio de habitación por exceso de ruido y porque el baño sinceramente era espantoso. Lleno de humedad, oscuro y viejo. Nada q ver a las fotos publicada de mi habitación contratada. Recomiendo las habitaciones de los pisos de arriba (4to)

El desayuno bastante básico y sin opciones de fruta. Recién los últimos días agregaron frutas. El wifi funcionaba bastante mal y de manera intermitente en las habitaciones.

A 1 persona le ha parecido útil este comentario.

Útil

Poco útil



¡Excelente ubicación!

9,4



43 fotos más

