

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO

ABAD DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS,

CONTABLES, ECONÓMICAS Y TURISMO

ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO



TESIS

**INFORMALIDAD DEL SERVICIO DE RESTAURANTES Y SU
INFLUENCIA EN LA ACTIVIDAD TURÍSTICA EN EL DISTRITO DE
MACHUPICCHU**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. Lourdes Yaquelin Soto Quea

Para optar al título profesional de

Licenciada en Turismo

DOCENTE ASESORA:

Dra. Roxana Abarca Arrambide

CUSCO – PERÚ

2018

DEDICATORIA

Dedico este esfuerzo a Dios, nuestro Tayta, quien permite nuestra existencia, y nos brinda la naturaleza para vivir en ella.

Dedico también a mi padre y mi madre, por el gran esfuerzo que han realizado, por hacer que ésta meta se concrete. A mi padre, por ser el ser humano noble, paciente, trabajador, digno de mi respeto y amor eterno, por su compromiso como padre e inculcar los valores más apreciados por el ser humano. A mi madre, por ser una mujer cuya naturaleza ha logrado forjar una familia unida a pesar de las vicisitudes.

A mis docentes de la Escuela Profesional de Turismo, por ser parte de mi formación profesional y por su dedicación al desarrollo de la educación en nuestra Regio Cusco.

LOURDES YAQUELIN SOTO QUEA

AGRADECIMIENTOS

Agradezco en primera instancia a Dios, por permitirme realizar este proyecto.

Agradezco infinitamente a mis padres, Teodora y Eduardo, por todo el apoyo que me brindaron.

A mis hermanas: Rosalyn, Tatiana, Alexandra y a mi hermano Eduardo, a mis cuñados Ronald y Rudy, gracias por vuestra preocupación y apoyo moral en cada una de las circunstancias vividas.

A mis amigas, Kathy Magali, Carmen, Karina, Noeveli, y Yackelin, con quienes compartí los mejores días durante mi estudio universitario, recuerdos que los tengo guardado en mi corazón, que nuestro Taytacha Jesús siempre las bendiga enormemente.

A las personas que fueron con acciones adversas a mi camino, también gracias.

A las personas de las diferentes entidades públicas que colaboraron con este proyecto.

Y a mis docentes y sobre todo a mi asesora, por su tiempo y apoyo, gracias.

LOURDES YAQUELIN SOTO QUEA

PRESENTACIÓN

SEÑORA DECANA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y TURISMO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO Y SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO.

De acuerdo a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela Profesional de Turismo de la Facultad de Ciencias Administrativas , Contables , Económicas Y Turismo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco; para optar al Título Profesional de Licenciada en Turismo, pongo a vuestra disposición el presente trabajo de investigación intitulado: **INFORMALIDAD DEL SERVICIO DE RESTAURANTES Y SU INFLUENCIA EN LA ACTIVIDAD TURÍSTICA EN EL DISTRITO DE MACHUPICCHU.**

Como egresada de la Carrera Profesional De Turismo, y mi desempeño en el Distrito de Machupicchu, he observado durante 3 años la situación en la que se están desarrollando los servicios turísticos en el Distrito de Machupicchu, situación que ha despertado gran preocupación y motivación para realizar esta investigación. La presente tesis, surge por la preocupación de la situación actual del Servicio de Restaurantes, situación que considero, deben ser materia de trabajo urgente para las entidades correspondientes.

En ese entender, esta investigación tiene por finalidad determinar cómo la informalidad del servicio de Restaurantes influye en la Actividad Turística, conocer cuáles son las causas , las consecuencias o impactos de la informalidad, y por último conocer las acciones que ejecutan las entidades relacionadas con el proceso de formalización de éstas empresas .

La presente tesis representa el interés por aportar al desarrollo de la actividad turística, no sólo de Machupicchu, sino de la Región Cusco a través del esfuerzo investigativo.

Atentamente. **La Tesista.**

INTRODUCCIÓN

La informalidad es un problema que tiene diversos efectos en los aspectos económicos, sociales, ambientales y culturales. Por ello, la informalidad debe tratarse de manera integrada.

Es un problema de muchas economías; según la Organización de Internacional de trabajo - OIT, la economía informal emplea más de 60% de la población activa en el mundo, gran parte de ellas en los países emergentes y los países en desarrollo. La mayoría carece de protección social, de derechos en el trabajo y de condiciones de trabajo decentes.

Así mismo, menciona que el sector de la hotelería, la restauración y el turismo es uno de los sectores de la economía mundial que ha experimentado un crecimiento más rápido. Es uno de los sectores que más empleo ha creado, debido a su alto coeficiente de mano de obra y al considerable efecto multiplicador en el empleo en otros sectores relacionados. El sector turismo tiene la reputación de ofrecer unas malas condiciones de trabajo debido a una serie de factores; se trata de una industria fragmentada integrada en su mayor parte por pequeñas y medianas empresas empleadoras con una baja densidad sindical, y el trabajo se caracteriza por los bajos salarios y los bajos niveles de requisitos en materia de calificaciones, por el trabajo por turnos, el trabajo nocturno, y por la estacionalidad.

En Perú, la informalidad se encuentra en el tercer lugar en América Latina. En el año 2004 la informalidad en el Perú alcanzó un 60.9% del PBI. También la informalidad varía de acuerdo a los sectores, por ejemplo, Peñaranda Alan (2001) señala que en el sector comercio alcanza un incumplimiento en el pago del IGV del 37 %, lo cual es menos de la mitad del 94% que tiene el sector hotelero y restaurantes.

Según INEI (2016), En Perú, sólo 1 de cada 4 microempresarios elige dar el paso hacia la formalización, aun si se les ofrece correr con todos los gastos de inscripción, el problema principal son los altos costos que conlleva ser formal. Entre estas razones se encuentran: Las cargas tributarias y laborales, la implementación de infraestructura adecuada, la expedición de licencias de funcionamiento, las recurrentes inspecciones municipales. En palabras simples, ser formal es muy caro.

El sector informal está constituido por 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. El turismo representa una oportunidad importante para la promoción y la dinamización en el desarrollo socioeconómico debido a la gran cantidad de empleos que puede generar y, con ello, aportar a la reducción de la pobreza. Sin embargo, la informalidad impide que alcance todo su potencial.

Según el Instituto nacional de estadística e informática - INEI, un 40% del valor agregado bruto (VAB) del sector restaurantes y alojamiento, y un 33% del VAB del sector transportes y comunicaciones provienen de la informalidad. Asimismo, 917,000 personas trabajan en la informalidad en el sector restaurantes y alojamientos, y 1 058,000 lo hacen en el sector transportes y comunicaciones. (Comercio, 2016).

La informalidad de las empresas en el sector restaurante en el Distrito de Machupicchu afecta negativamente la imagen del turismo y al crecimiento económico del distrito, Esto se percibe en la productividad de los trabajadores al no contar con adecuados beneficios socio laborales, y/o contar con personal que no cuenta con un perfil adecuado para puestos de trabajo en restaurantes, se percibe también en temas tributarios y legales. El potencial del turismo en el distrito de Machupicchu sólo se materializará si las actividades económicas relacionadas con el sector se realizan en la formalidad. La informalidad es un obstáculo grande para la competitividad, pues es una de las principales trabas para la efectividad de las políticas dirigidas a la mejora en la calidad y la provisión de los servicios turísticos.

Es necesario determinar la situación actual en la que prestan sus servicios los restaurantes, su situación legal, las condiciones laborales de sus trabajadores, el sistema tributario al cual están sujetos y las consecuencias que ocasiona la informalidad en este distrito; así como establecer las actividades multisectoriales que realizan las entidades públicas para poder disminuir la informalidad en el servicio de restaurantes del distrito de Machupicchu.

El presente trabajo de investigación está estructurado de la siguiente manera:

El capítulo I, denominado diagnóstico, éste capítulo menciona la situación actual en los aspectos: social, cultural, educativo y actividades económicas del Distrito de Machupicchu; Se ha planteado la situación problemática de la informalidad en el Perú, Cusco y el distrito de Machupicchu, también se realiza el análisis situacional de la informalidad de las empresas en el Perú y en el distrito de Machupicchu, describiendo las principales características del área de estudio, su delimitación en el espacio, infraestructura con la que cuenta y la situación actual de los restaurantes del distrito de Machupicchu.

El capítulo II, metodología de la investigación , se establece la metodología aplicada con el tipo y nivel de investigación, asimismo se establecen los resultados de las encuestas realizadas a los representantes de restaurantes y entrevistas a los representantes de las principales entidades públicas relacionadas con la formalización de las empresas como son: SUNARP, SUNAT, Municipalidad del distrito de Machupicchu, DRTPE y DIRCETUR., el análisis de resultados de los factores asociados a la informalidad del servicio de restaurantes en el distrito de Machupicchu.

El capítulo III, Sistema de propuestas, se estable las propuestas después de realizar el análisis de las causas, consecuencias y situación actual de los restaurantes del distrito de Machupicchu.

Finalmente, se plantean las conclusiones, recomendaciones, la bibliografía utilizada y los anexos que respaldan el trabajo de investigación.

CONTENIDO

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTOS

PRESENTACIÓN

INTRODUCCIÓN

ÁREA PROBLEMÁTICA, MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL

1.1	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	I
1.2	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	IV
1.2.1	PROBLEMA GENERAL	IV
1.2.2	PROBLEMAS ESPECÍFICOS	IV
1.3	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	IV
1.3.1	OBJETIVO GENERAL	IV
1.3.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	IV
1.4	JUSTIFICACIÓN	V
1.5	LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	VII
1.6	MARCO TEÓRICO	VIII
1.6.1	ANTECEDENTES DEL PROBLEMA DE ESTUDIO	VIII
1.6.2	BASES TEÓRICAS	XI
1.6.2.1	TEORÍAS GENERALES Y/O MACRO TEORÍAS	XI
1.6.2.1.1	TEORÍA DE LA OFERTA	XII
1.6.2.1.2	TEORÍA DE LA DEMANDA	XII
1.6.2.1.3	TEORÍA DEL MERCADO	XII
1.6.2.1.4	TEORÍA DEL DESARROLLO ECONÓMICO	XII
1.6.2.1.5	TEORÍA DEL DESARROLLO SOCIO ECONÓMICO	XIII
1.6.2.1.6	TEORÍA DEL DESARROLLO SOSTENIBLE	XIII
1.6.2.2	TEORÍAS ESPECIALIZADAS Y/O MICRO TEORÍAS	XIV
1.6.2.2.1	TEORÍA DE LA DEMANDA TURÍSTICA	XIV
1.6.2.2.2	TEORÍA DE LA OFERTA TURÍSTICA	XIV

1.6.2.2.3	TEORÍA DEL TURISMO.	XV
1.6.2.2.4	TEORÍA DEL PRODUCTO TURÍSTICO.	XVI
1.6.2.2.5	TEORÍA DE LA PLANIFICACIÓN TURÍSTICA. ...	XVI
1.6.2.2.6	TEORÍA DE LA CALIDAD TURÍSTICA.....	XVII
1.6.2.3	MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL	XVII
1.6.2.3.1	TURISMO.....	XVIII
1.6.2.3.2	TURISTA.....	XVIII
1.6.2.3.3	RESTAURANTE.....	XVIII
1.6.2.3.4	FORMALIDAD.....	XVIII
1.6.2.3.5	INFORMALIDAD.....	XVIII
1.6.2.3.6	ECONOMÍA INFORMAL:	XIX
1.6.2.3.7	LICENCIA MUNICIPAL.....	XIX
1.6.2.3.8	MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA.....	XX
1.6.2.3.9	MICROEMPRESA	XX
1.6.2.3.10	PEQUEÑA EMPRESA.....	XX
1.6.2.3.11	RUC.....	XX
1.6.2.3.12	TRIBUTACIÓN.....	XX
1.6.2.3.13	ACTIVIDAD TURÍSTICA.....	XXI
1.6.2.3.14	PRODUCTO TURÍSTICO	XXI
1.6.2.3.15	MERCADO TURÍSTICO.....	XXI
1.6.2.3.16	CALIDAD DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS	XXI
1.6.2.3.17	PLANTA TURÍSTICA	XXII
1.6.2.3.18	POLÍTICA TURÍSTICA.....	XXII
1.6.2.3.19	INFRAESTRUCTURA TURÍSTICA.....	XXII
1.6.2.4	MARCO LEGAL.....	XXII
1.7	HIPÓTESIS GENERAL	XXIII
1.7.1	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	XXIII

1.8	SISTEMA DE VARIABLES	XXIII
1.8.1	VARIABLE INDEPENDIENTE	XXIII
1.8.2	VARIABLE DEPENDIENTE:	XXIV
1.9	INDICADORES.....	XXIV

CAPÍTULO 1

DIAGNÓSTICO DEL DISTRITO DE MACHUPICCHU

1.1	RESEÑA HISTÓRICA	1
1.2	UBICACIÓN POLÍTICA	1
1.3	UBICACIÓN GEOGRÁFICA	2
1.2	LÍMITES	2
1.3	CLIMA.....	3
1.4	TEMPERATURA:	3
1.5	HIDROGRAFÍA	3
1.6	FISIOGRAFÍA.....	3
1.7	POBLACIÓN.....	4
1.8	ASPECTOS SOCIALES	5
1.8.1	EDUCACIÓN	5
1.8.2	SALUD.....	5
1.9	AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO	6
1.10	ELECTRIFICACIÓN	7
1.11	VIVIENDA Y ORDENAMIENTO URBANO.....	7
1.12	MANEJO DE RESIDUOS SÓLIDOS	7
1.13	SERVICIOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO	8
1.14	SERVICIOS SOCIALES PÚBLICOS Y PRIVADOS.....	8
1.15	ACTIVIDADES ECONÓMICAS.....	8
1.15.1	ACTIVIDAD AGROPECUARIA	8
1.15.2	ACTIVIDAD MINERA	9
1.15.3	ACTIVIDAD ARTESANAL.....	9
1.15.4	LA ACTIVIDAD TURÍSTICA	11
1.16	EL TURISMO EN EL DISTRITO DE MACHUPICCHU Y SU REPERCUSIÓN EN LA POBLACIÓN LOCAL.....	13
1.16.1	INFRAESTRUCTURA TURÍSTICA.....	15

1.17 RESTAURANTES DEL DISTRITO DE MACHUPICCHU.....	16
1.17.1 RESEÑA HISTÓRICA	16
1.17.2 LOCALIZACIÓN Y CANTIDAD DE RESTAURANTES	16
1.17.3 LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO	18
1.17.4 CATEGORIZACIÓN Y/O REGISTRO	19
1.17.5 RÉGIMEN TRIBUTARIO Y LA CONTABILIDAD DE LOS RESTAURANTES DEL DISTRITO DE MACHUPICCHU	19
1.17.6 LA ADMINISTRACIÓN DEL RESTAURANTE	20
1.17.6.1 EL PERSONAL	20
1.17.6.2 BENEFICIOS DEL COLABORADOR	21
1.17.6.3 PLATOS OFERTADOS	21
1.17.6.4 POLÍTICA DE PRECIOS.....	22
1.17.7 EFECTOS DE LA INFORMALIDAD	22
1.17.7.1 COMPETENCIA Y BAJA CALIDAD	22
1.17.7.2 INSEGURIDAD LABORAL - ACCIDENTES	23
1.17.7.3 IRRESPONSABILIDAD LABORAL	23
1.17.7.4 PRÁCTICAS NEGATIVAS EN LAS VENTAS Y COBROS	23
1.17.7.5 IMPACTO SOCIAL	24
1.17.8 ENTIDADES PÚBLICAS Y LA INFORMALIDAD	24
1.17.8.1 LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MACHUPICCHU.....	25
1.17.8.2 LA DIRECCIÓN DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO: DIRCETUR.....	26
1.17.8.3 LA DIRECCIÓN DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO CUSCO	27
1.17.8.4 SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA.....	28
1.17.8.5 OTRAS ENTIDADES	29
1.17.8.5.1 I- PERÚ Y LAS QUEJAS POR EL MAL SERVICIO.	29

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1	TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN	30
2.2	POBLACIÓN.....	30
2.3	MUESTRA.....	30
2.4	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN	32
2.5	PLAN DE ANÁLISIS DE DATOS	33
2.5.1	PROCESAMIENTO E INTERPRETACIÓN DE DATOS DE ENCUESTA A RESTAURANTES	33
2.5.2	PROCESAMIENTO E INTERPRETACIÓN DE DATOS DE ENCUESTA A TURISTAS	60
2.5.3	PROCESAMIENTO E INTERPRETACIÓN DE DATOS DE ENCUESTA A ENTIDADES PÚBLICAS	70

CAPITULO III

SISTEMA DE PROPUESTA

3.1	INTRODUCCIÓN	87
3.2	EL GOBIERNO LOCAL EN LA COORDINACIÓN Y SISTEMA DE FORMALIZACIÓN.....	88
3.2.1	OBJETIVO.....	88
3.2.2	METODOLOGÍA	89
3.2.2.1	CREACIÓN DE LA RED MULTISECTORIAL LOCAL.....	89
3.2.2.2	NORMAS PARA LA MEJORA DE LA ACTIVIDAD DE LOS RESTAURANTES.....	90
3.3	CULTURA EMPRESARIAL PARA LA FORMALIZACIÓN.....	90
3.3.1	OBJETIVOS.....	90
3.3.2	METODOLOGÍA	90
3.3.2.1	CAMPAÑAS DE SENSIBILIZACIÓN	91
3.3.2.2	CAMPAÑAS DE CAPACITACIÓN EN GESTIÓN EMPRESARIAL.....	92
3.3.2.2.1	CAPACITACIÓN EN RECURSOS HUMANOS	92

3.3.2.2.2	CAPACITACIÓN EN COSTOS Y PRESUPUESTOS	92
3.3.2.2.3	CAPACITACIÓN PARA FORMALIZAR	92
3.4	ACOMPañAMIENTO E INCENTIVOS PARA EL FORTALECIMIENTO DE LOS RESTAURANTES.....	94
3.4.1	OBJETIVOS.....	94
3.4.2	METODOLOGÍA	94
3.4.2.1	ACOMPañAMIENTO A LAS EMPRESAS	95
3.4.2.2	INCENTIVOS EMPRESARIALES	95
3.5	MEJORAMIENTO DE LAS HERRAMIENTAS DE CONTROL Y ACCIONES DE SANCION	95
3.5.1	OBJETIVOS.....	95
3.5.2	METODOLOGÍA	96

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

LISTA DE TABLAS

TABLA N° 1: POBLACIÓN DEL DISTRITO DE MACHUPICCHU DEL 2000 HASTA EL 2015.	4
TABLA N° 2: ASOCIACIONES DE ARTESANOS DE MACHUPICCHU	11
TABLA N° 3: CUADRO COMPARATIVO DE LOS SERVICIOS BRINDADOS EN CUSCO Y EN MACHUPICCHU PUEBLO	15
TABLA N° 4: RESTAURANTES EN EL DISTRITO DE MACHUPICCHU	17
TABLA N° 5: CAUSAS DE OPERATIVOS DE FORMALIZACIÓN LABORAL EN MACHUPICCHU.....	28
TABLA N° 6: QUEJAS PRESENTADAS EN LA OFICINA DE I PERÚ	29
TABLA N° 7: TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOPIACIÓN.....	32
TABLA N° 8: DATOS GENERALES.....	33
TABLA N° 9: LUGAR DE PROCEDENCIA DE LOS ENCUESTADOS	33
TABLA N° 10: GRADO DE INSTRUCCIÓN.....	34
TABLA N° 11: TÍTULO ACADÉMICO.....	36
TABLA N° 12: CARGO EN EL RESTAURANTE	37
TABLA N° 13: TIEMPO QUE LABORA EN EL RESTAURANTE.....	38
TABLA N° 14: EMPLEADOS QUE LABORAN EN LA EMPRESA.....	39
TABLA N° 15: TIEMPO DE FUNCIONAMIENTO DEL RESTAURANTE	40
TABLA N° 16: HORARIO DE ATENCIÓN DEL RESTAURANTE.....	41
TABLA N° 17: TIPO DE LOCAL.....	42
TABLA N° 18: TIPO DE PERSONERÍA DE LA EMPRESA	43
TABLA N° 19: TIENEN RUC.....	44
TABLA N° 20: TIENEN LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO.....	45
TABLA N° 21: TIENEN AUTORIZACIÓN DE DIRCETUR	46
TABLA N° 22: NIVEL DE FORMACIÓN ACADÉMICA DE LOS TRABAJADORES	47
TABLA N° 23: PROCEDENCIA DE LOS TRABAJADORES	48
TABLA N° 24: TIEMPO DE LABOR DE LOS TRABAJADORES	49
TABLA N° 25: HORAS DE TRABAJO DEL PERSONAL.....	50
TABLA N° 26: MODALIDAD DE PAGO DE HONORARIOS A LOS TRABAJADORES	51

TABLA N° 27: BENEFICIOS PARA LOS TRABAJADORES POR LABORAR EN LA EMPRESA.....	52
TABLA N° 28: FORMA DE REALIZAR LA CONTABILIDAD DE LA EMPRESA ...	53
TABLA N° 29: LA EMPRESA PUEDE ACCEDER A CRÉDITOS O PRÉSTAMOS BANCARIOS	54
TABLA N° 30: ASPECTOS QUE DIFICULTAN LA FORMALIZACIÓN DE LAS EMPRESAS	55
TABLA N° 31: TURISMO ACTIVIDAD QUE BENEFICIA AL DISTRITO	57
TABLA N° 32: CURSOS DE CAPACITACIÓN QUE FOMENTARÍAN LA FORMALIZACIÓN DE LAS EMPRESAS	58
TABLA N° 33: FACILIDADES QUE DEBEN DAR PARA LA FORMALIZACIÓN DE LAS EMPRESAS	59
TABLA N° 34 GRADO DE INSTRUCCIÓN	60
TABLA N° 35 RAZONES POR LAS QUE TOMO EL SERVICIO	61
TABLA N° 36 EL PLATO QUE SOLICITO	62
TABLA N° 37 EL PRECIO DEL PLATO SOLICITADO.....	63
TABLA N° 38 CÓMO CALIFICA AL PERSONAL.....	64
TABLA N° 39 CÓMO CONSIDERA LAS CONDICIONES DE HIGIENE Y SEGURIDAD EN EL RESTAURANTE	65
TABLA N° 40 CÓMO CONSIDERA LA RELACIÓN PRECIO CALIDAD.....	66
TABLA N° 41 RECIBIÓ COMPROBANTE DE PAGO	67
TABLA N° 42 TIPO DE PERCANCE EL EN RESTAURANTE	68
TABLA N° 43 CALIFICA AL SERVICIO DE RESTAURANT EN MACHUPICCHU	69
TABLA N° 44: DATOS INFORMATIVOS DE LOS ENTREVISTADOS	70
TABLA N° 45: CARGO QUE DESEMPEÑAN LOS ENTREVISTADOS	72
TABLA N° 46: TÍTULO PROFESIONAL.....	73
TABLA N° 47: AÑOS DE LABOR EN LA ENTIDAD	74
TABLA N° 48: CAUSAS QUE ORIGINAN LA INFORMALIDAD	75
TABLA N° 49: CONSECUENCIAS DE LA INFORMALIDAD.....	77
TABLA N° 50: ACTIVIDADES REALIZADAS PARA FOMENTAR LA FORMALIZACIÓN	78
TABLA N° 51: ACTIVIDADES REALIZADAS PARA FOMENTAR LA FORMALIZACIÓN	79

TABLA N° 52: TRABAJO MULTISECTORIAL PARA SUPERAR LA INFORMALIDAD	81
TABLA N° 53: BENEFICIOS DE LA FORMALIZACIÓN PARA LAS EMPRESAS ..	82
TABLA N° 54: BENEFICIO PARA LA ACTIVIDAD TURÍSTICA CON LA FORMALIZACIÓN DE LAS EMPRESAS	84
TABLA N° 55: BENEFICIOS DE LA FORMALIZACIÓN PARA LAS EMPRESAS ..	84
TABLA N° 56: BENEFICIOS PARA EL PERSONAL DE LOS RESTAURANTES AL SER EMPRESAS FORMALES	86
TABLA N° 57: BENEFICIOS PARA EL PERSONAL DE LOS RESTAURANTES AL SER EMPRESAS FORMALES	86
TABLA N° 58: LÍNEAS ESTRATÉGICAS PARA LA FORMALIZACIÓN	88

LISTA DE GRÁFICOS

<i>Grafico N° 1.</i> Lugar de Procedencia.....	34
<i>Grafico N° 2.</i> Grado de instrucción.....	35
<i>Grafico N° 3.</i> Título académico.....	36
<i>Grafico N° 4.</i> Cargo en el restaurante	37
<i>Grafico N° 5.</i> Tiempo que labora en el restaurante	38
<i>Grafico N° 6.</i> Empleados que laboran en la empresa.....	39
<i>Grafico N° 7.</i> Tiempo de funcionamiento de la empresa	40
<i>Grafico N° 8.</i> Horario de atención del restaurante	41
<i>Grafico N° 9.</i> Tipo de local	42
<i>Grafico N° 10.</i> Tipo de personería de la empresa	43
<i>Grafico N° 11.</i> Tienen ruc	44
<i>Grafico N° 12.</i> Tienen licencia de funcionamiento	45
<i>Grafico N° 13.</i> Tienen autorización de DIRCETUR.....	46
<i>Grafico N° 14.</i> Nivel de formación académica de los trabajadores.....	47
<i>Grafico N° 15.</i> Procedencia de los trabajadores	48
<i>Grafico N° 16.</i> Tiempo de labor de los trabajadores	49
<i>Grafico N° 17.</i> Horas de trabajo del personal.....	50
<i>Grafico N° 18.</i> Modalidad de pago de honorarios a los trabajadores.....	51
<i>Grafico N° 19.</i> Beneficios para los trabajadores por laborar en la empresa.....	52
<i>Grafico N° 20.</i> Forma de realizar la contabilidad de la empresa.....	53
<i>Grafico N° 21.</i> Empresa puede acceder a créditos o préstamos bancarios.....	54
<i>Grafico N° 22.</i> Aspectos que dificultan la formalización de las empresas	55
<i>Grafico N° 23.</i> Turismo es actividad que beneficia al distrito	57
<i>Grafico N° 24.</i> Cursos de capacitación que fomentarían la formalización de las empresas.....	58
<i>Grafico N° 25.</i> Facilidades que deben dar para la formalización de las empresas.....	59
<i>Grafico N° 26.</i> Grado de instrucción de los turistas encuestados.....	60
<i>Grafico N° 27.</i> Razones por las el turista tomo el servicio en el restaurante	61
<i>Grafico N° 28.</i> Plato que el turista solicito.....	62
<i>Grafico N° 29.</i> Precio del plato solicitado.....	63
<i>Grafico N° 30.</i> Calificación a la atención del personal	64

<i>Grafico N° 31.</i> Calificación de las condiciones de higiene y seguridad de las instalaciones del restaurante, tales como baños, comedor	65
<i>Grafico N° 32.</i> Calificación de la relación precio – calidad.....	66
<i>Grafico N° 33.</i> Recibieron comprobantes de pago	67
<i>Grafico N° 34.</i> Percances que tuvieron en el restaurante	68
<i>Grafico N° 35.</i> Calificación de los turistas al servicio de restaurante en Machupicchu	69
<i>Grafico N° 36.</i> Cargo que desempeñan los entrevistados	72
<i>Grafico N° 37.</i> Título profesional.....	73
<i>Grafico N° 38.</i> Años de labor en la entidad.....	74
<i>Grafico N° 39.</i> Causas que originan la informalidad	75
<i>Grafico N° 40.</i> Consecuencias de la informalidad	78
<i>Grafico N° 41.</i> Actividades realizadas para fomentar la formalización	79
<i>Grafico N° 42.</i> Trabajo multisectorial para superar la informalidad.....	81
<i>Grafico N° 43.</i> Beneficios de la formalización de las empresas	83
<i>Grafico N° 44.</i> Beneficios para las empresas que son formales.....	85

GENERALIDADES

1. ÁREA PROBLEMÁTICA, MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Plantear un problema de investigación, significa orientar previamente la correcta formulación de los objetivos e hipótesis, diseñar los instrumentos para recolectar toda la información, establecer las técnicas y los procesos metodológicos a utilizarse. (Bardales, 1997).

El sector turismo es la tercera actividad económica más importante del Perú, pues genera un 3.9% del PBI nacional y es una de las principales fuentes de divisas. En el 2015, tres grandes actividades contribuyeron con el 63.6% del PBI turístico: El transporte de pasajeros (27%), la provisión de alimentos y bebidas (22.6%) y el alojamiento para visitantes (14%). No cabe duda, de la importancia de este sector para la economía del país, más aún si se considera el importante rol que juega en la dinamización de la economía por su carácter transversal y en la generación de empleos. (EL COMERCIO, 2015)

En Cusco, el turismo se ha convertido en la primordial fuente económica, que ha llevado a tener una participación importante en el PBI regional. Esta Actividad presenta un mayor desarrollo en lo referente a las empresas dedicadas a los servicios de hospedaje, alimentación, agencias de viajes y otros afines ofrecidos en Cusco.

Según el INEI, la pobreza alcanza un 44.50% a nivel nacional. Muchos desempleados buscan obtener ingresos económicos mediante sus propias ideas de negocios. Sin embargo, encuentran difíciles obstáculos en los altos tributos y engorrosos trámites. En este contexto, la gestión tributaria se encuentra entre los principales factores que han propiciado en una amplia informalidad a nivel nacional.

Siendo más específicos, el 60.9% del PBI (producto bruto interno) provendría de la economía informal de nuestro país, posicionándonos en la región latinoamericana como el tercer país con el mayor grado de informalidad.

Esta situación requiere ser analizada para determinar las causas de tan alto grado de informalidad. El servicio de restaurante en el Distrito de Machupicchu, es uno de los servicios que genera más empleos, un restaurante en promedio tiene 5 personas laborando en su establecimiento, se evidencia que el Turismo cumple con uno de los muchos beneficios del turismo, generación de empleo. Sin embargo, es necesario conocer bajo qué condiciones se llevan a cabo estos empleos. Muchos de ellos sin contratos laborales, con sueldos inadecuados y horarios de trabajo que pasan las 8 horas laborales; es decir no tienen los beneficios laborales mínimos establecidos por la ley. Según Rosa Palomino Carazas y Victoria Marcavillaca, en su estudio Calidad de Servicio de Alimentos y Bebidas en Machupicchu, en el año 1998, las horas extras que labora el personal de los restaurantes no eran remuneradas, y trabajaban de 9:00 am a 22:00 pm. , la situación hasta la fecha no ha cambiado.

Otro aspecto importante son las condiciones de seguridad, puesto que repercutiría en posibles accidentes durante sus actividades laborales. Por otro lado, es importante saber cuál es el tipo de mano de obra que labora en la mayoría de restaurantes; un gran porcentaje de jóvenes no cuenta con formación académica, esta situación influye en la atención del servicio. En el mismo estudio de Rosa Palomino y Victoria Carazas, en 1998, el grado de instrucción del personal que laboraba en restaurantes en el distrito de Machupicchu fue así: Del 100% de encuestados, el 15% de personal tenía secundaria completa, el 35% educación primaria completa, y el 50% tenía educación primaria incompleta. En la actualidad, Cusco, con una demanda laboral de profesionales egresados de diferentes instituciones público y privadas, la situación debería ser distinta en grandes proporciones.

La rentabilidad de las empresas están siendo afectadas por la competencia, esto debido a malas prácticas como: cobros excedidos, descuentos y ofertas sin previa evaluación los costos económicos, esto con el fin de captar clientes. I PERÚ, ha recibido hasta el año 2017 quejas de turistas por diferentes motivos, uno de ellos es el precio, y cobros adicionales al monto total de consumo, estos cobros adicionales fluctúan entre 10 y 30%. En la misma tesis considerada de autor Rosa Palomino Carazas y Victoria Marcavillaca, la competencia se basaba solo en estrategias de bajo precio, es decir, la situación no ha cambiado nada.

El trabajo del sector público en el distrito de Machupicchu, ha realizado poco esfuerzo por mejorar esta situación, situación que por mucho tiempo ha generado efectos negativos. Actualmente el gobierno local hace poco o casi nada por querer cambiar la situación en la que se encuentran los restaurantes del distrito de Machupicchu. Las acciones materializadas en cursos y charlas se han referido a la mejora de la calidad de los servicios turísticos, y por iniciativa del Ministerio de Comercio exterior y Turismo, a través del Programa de mejora de la calidad. Dichos cursos, son importantes para lograr un destino con óptimas condiciones de servicio; sin embargo, serán esfuerzos con resultados mínimos debido a la existencia de problemas de fondo, que impiden el logro de los objetivos de los cursos, si se quiere buenos resultados. Considerando el estudio de Rosa Palomino y Victoria Marcavillaca, mencionan que el 95% de encuestados no recibieron capacitación por una entidad estatal, y que adquirieron experiencia en la práctica. Las entidades públicas, aun no son conscientes del problema.

De esta misma forma, las entidades correspondientes como: La Dirección De Comercio Exterior Y Turismo - DIRCETUR, la Dirección De Trabajo Y Promoción Del Empleo - DIRTRAPE, la SúperIntendencia Nacional De Aduanas Y Administración Tributaria -SUNAT, muestran poco interés. la falta de datos actualizados, datos estructurados que son de necesidad ante cualquier eventualidad, y la falta de acciones que se orienten a promover la formalización desde sus respectivas entidades. Todas las entidades basan sus acciones a la parte sancionadora y supervisora, con un mínimo esfuerzo a la parte preventiva.

El mecanismo de la formalización es sumamente importante por las consecuencias que tiene en el empleo, la productividad y el crecimiento económico. Sin embargo, si la formalización se sustenta exclusivamente en hacer que se cumplan las normas, lo más probable es que ello genere efectos diferentes a los deseados. Por el contrario, si el proceso de formalización se sostiene mediante mejoras tanto del marco legal como de la calidad y disponibilidad de los servicios públicos, pero principalmente en incidir en las causas que la originan, se logrará una disminución consistente de la informalidad y un mayor y más sano crecimiento económico

Este tema es un problema que continua vigente durante muchos años y que permanece sin la intervención directa del sector público para superar la informalidad.

Por lo cual se plantea como pregunta de investigación:

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 PROBLEMA GENERAL

- ¿De qué manera influye la informalidad del servicio de restaurantes en la actividad turística en el distrito de Machupicchu?

1.2.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS

PE1: ¿Cuáles son las causas que generan la informalidad del servicio de restaurantes en el distrito de Machupicchu?

PEI2: ¿Cuáles son las consecuencias originadas por la informalidad del servicio de restaurantes en el distrito de Machupicchu?

PEI: ¿Cuál es la percepción de los actores involucrados respecto a la informalidad del servicio de restaurantes en el distrito de Machupicchu?

1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 OBJETIVO GENERAL

Evaluar la influencia de la informalidad del servicio de restaurantes en la actividad turística en el distrito de Machupicchu.

1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Determinar las causas que genera la informalidad del servicio de restaurantes en el distrito de Machupicchu.
2. Determinar las consecuencias originadas por la informalidad del servicio de restaurantes en el distrito de Machupicchu.
3. Conocer las percepciones de los actores involucrados respecto a la informalidad del servicio de restaurantes en el distrito de Machupicchu.

1.4 JUSTIFICACIÓN

Todo proyecto de investigación debe justificarse, debe aclararse por qué es importante su realización. Aunque existen varias formas de justificar o establecer la importancia de su realización, generalmente se considera una justificación aquella que es clara en precisar para quienes es necesario o conveniente la investigación o estudio; y el porqué de esa necesidad o conveniencia (Portilla, 1994).

De acuerdo al concepto según Portilla, la presente tesis se justifica expresando su importancia a través de pruebas convincentes de las razones que motivaron a realizar esta investigación que demanda esfuerzo y tiempo. Siendo los móviles de investigación de índole social, económico y cultural. Para ello, respondemos a las preguntas: ¿Para qué?, ¿Por qué?, ¿Para quién? y ¿Cómo?

¿POR QUÉ?

- Porque impera la informalidad en el distrito de Machupicchu, la informalidad es un problema que tiene muchos años, y no existe la intervención a dicho problema por parte de autoridades. La forma de cómo se viene desarrollando el servicio de restaurantes es un problema latente que en cualquier momento podría ser noticia por un evento negativo causado por la informalidad.
- Porque es necesario que se conozca cuál es la situación actual del servicio de restaurantes que impera en el Distrito de Machupicchu
- Porque la informalidad genera efectos que pueden repercutir en la actividad turística de manera negativa. Existen malas prácticas empresariales y acciones irregulares en perjuicio de los colaboradores, de las mismas empresas y de los turistas.
- Porque esta investigación está orientada a un aspecto económico y social, desde ya, aspectos importantes para contribuir en el desarrollo de las poblaciones y a un turismo responsable. La actividad turística en el distrito de Machupicchu debe desarrollarse responsablemente para el beneficio de las poblaciones.

- Porque Machupicchu es uno de los distritos más importantes del Perú , ya que alberga al Santuario Histórico de Machupicchu, una de las siete maravillas del mundo moderno, principal atractivo turístico que motiva el viaje de miles de turistas tanto nacionales como extranjeros a nuestro país. Y éste requiere contar con una planta turística adecuada.

¿PARA QUÉ?

- Para que a través de esta investigación, las autoridades competentes en la formalización de las empresas de restaurantes en este distrito, tomen acciones con el fin de superar la situación de informalidad.
- Brindar a las entidades públicas y privadas aportes en el tema de formalización, como estrategias, recomendaciones y sugerencias que puedan servir para coadyuvar e impulsar la formalización de éste sector.
- Para que el turismo sea en el Distrito de Machupicchu, un turismo que contribuya al desarrollo Local, que beneficie adecuadamente a los involucrados y signifique el verdadero turismo sostenible.
- Para que los restaurantes del Distrito de Machupicchu cuente con empresas turísticas que brinden adecuado servicio de calidad y estén al nivel de la Maravilla del Mundo.

¿PARA QUIÉN?

- Para beneficiar a propietarios y/o administradores de los restaurantes del distrito de Machupicchu, a fin de que puedan capacitarse y mejorar la economía..
- Principalmente para el desarrollo del distrito de Machupicchu, al fomentar la formalización de las empresas turísticas, restaurantes contribuirá a mejorar la economía del distrito.
- Para mejorar el nivel del servicio de restaurantes y así la satisfacción de los turistas.

¿CÓMO?

- A través de ésta investigación se dará a conocer la situación actual del servicio de restaurantes, demostrando las causas que generan la informalidad.
- Demostrando que la informalidad genera consecuencias en diferentes aspectos.
- Se brindarán propuestas que a partir del estudio de las causas y las consecuencias encontradas, significarán soluciones al problema.

1.5 LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

Las limitantes se establecen en función de los objetivos del investigador y de la institución que patrocina el proyecto, también se toma en consideración la naturaleza del objeto de estudio, la disponibilidad de tiempo, los recursos humanos y financieros (Bardales, 1997).

Las limitaciones que se presentaron en la realización del presente trabajo de investigación han sido:

- Escasa información bibliográfica en las universidades Andina y San Antonio Abad del Cusco sobre la informalidad de los servicios turísticos en el distrito de Machupicchu. Es la primera vez que se realiza este tipo de investigación en el distrito de Machupicchu.
- El tiempo para la búsqueda de información y desarrollo de la tesis, uno de los factores importantes es el tiempo, sobre todo cuando el investigador es egresado y tiene otras actividades realizando paralelamente.
- El recurso económico es otro factor importante porque depende de dinero la ejecución del proyecto de investigación.
- Falta de apoyo a la investigación de algunas entidades públicas, debido a la poca o nula visión de las mismas, al no percibir una tesis como un aporte investigativo a la sociedad, ni a su distrito.
- La implantada burocracia en las entidades, la cual se manifiestan en el excesivo tiempo para responder un documento o brindar información.
- La poca colaboración de muchos propietarios de restaurantes, debido al temor de tener un encuestador presente en sus instalaciones.

1.6 MARCO TEÓRICO

Es una presentación de los principales enfoques y teorías existentes sobre el tema objeto de estudio, en que se muestran el nivel de conocimiento en dicho campo, los principales debates, resultados, instrumentos utilizados y demás aspectos pertinentes y relevantes sobre el tema de interés. (Bernal, 2000)

Se entiende por marco teórico al fundamento de la investigación, integrado por un conjunto de conocimientos que elabora el investigador a fin de apoyar el estudio que se propone hacer. Estos conocimientos no solo son aquellos que el investigador considera ciertos sino que también pueden incluirse los probablemente ciertos, esto último ocurre cuando el problema que se investigue es completamente novedoso. (Portilla, 1998)

1.6.1 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA DE ESTUDIO

Es la sustentación del problema planteado a través de la exposición y análisis de aquellas teorías o enfoques teóricos que se consideran válidos para el estudio, demostración y comparación de la hipótesis (Bardales, 1997).

Los primeros sustentos teóricos de la presente tesis de investigación son las investigaciones realizadas sobre la informalidad en servicios turísticos. A continuación se presenta tesis que han sido seleccionadas debido a su relación y aporte al presente trabajo de investigación.

- Tesis intitulada: “LA INFORMALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS Y LA DEMANDA TURÍSTICA EN HUARAZ – ANCASH, 2016”. Autor: Bachiller Luis Pasco López de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública (2016). El propósito principal de la investigación fue establecer la relación existente entre la informalidad en la prestación de servicios turísticos con la demanda turística en la ciudad de Huaraz. Los resultados obtenidos con la investigación evidenciaron que existe relación directa y significativa entre la informalidad en la prestación de servicios turísticos y la demanda turística en la ciudad de Huaraz.

El presente trabajo de investigación es importante porque también considera al turismo como una de las principales fuentes generadoras de puestos de trabajo y

dinamizadora de la economía, debiendo poner énfasis en la prestación de los servicios turísticos como el ofertado en los restaurantes, ya que en el panorama nacional gran parte de las empresas relacionadas con la actividad turística son informales.

Aún no se tienen estudios realizados por nuestra Escuela Profesional sobre la informalidad en el servicio de los restaurantes en el distrito de Machupicchu y sus repercusiones en la actividad turística, siendo importante abordar este tema para establecer las causas, consecuencias y acciones para superar la informalidad en este distrito.

- Tesis intitulada: “LA INFORMALIDAD ECONÓMICA Y SU INFLUENCIA SOBRE LA RENTABILIDAD DEL EMPRESARIO DE RESTAURANTES TURÍSTICOS EN LA CATEGORÍA DE TRES TENEDORES DE LA CIUDAD DEL CUSCO”, presentada por Nataly García Benavidez el año 2006 para optar el título de licenciado en Turismo en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, tiene como principal objetivo: Alcanzar el ordenamiento económico que coadyuven a su vez en la consecución de las expectativas de calidad y rentabilidad satisfactorias para el empresario del sector.

Dicha tesis concluye que debido a la carencia de reglas claras, la existencia de un criterio único en el establecimiento y mantenimiento de normas de calidad que se ajusten a estándares internacionales, la carencia fiscalización del cumplimiento de los preceptos señalados por ley; ha encarecido el producto turístico gastronómico en nuestro medio; impactando así la imagen del país.

De la segunda conclusión se ha podido comprobar durante el desarrollo de trabajo de tesis que las normas están siendo recientemente desarrolladas, por lo que aún son débiles y requieren se asimiladas y adaptadas a nuestra realidad.

La tesis concluye que ha demostrado que la informalidad en nuestro país no tiene que ver solo con la carencia de reglas claras sino que también es una situación primordialmente cultural. Esta situación es difícil de manejar y solo podrá cambiarse a largo plazo con una adecuada educación de nuestras futuras generaciones; implicando la misma un cambio personal y compromiso de todos los actores de nuestra sociedad

así como la clase política. En el corto plazo significaría adoptar sistemas de fiscalización y sanción para casos de incumplimientos de funciones, que permitan cambiar paulatinamente las prácticas de informalidad y el implante al respecto de las normas.

- Tesis intitulada: “IMPACTO DE LA INFORMALIDAD DE LAS AGENCIAS DE VIAJES EN LA ACTIVIDAD TURÍSTICA” Autor: Bachiller Josseline Vanessa MASÍAS OCHOA de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, para optar el título profesional de Licenciado en Turismo (2012), que tiene como objetivos: determinar en qué medida influye la informalidad de las agencias de viaje y turismo en la actividad turística en el Cusco, conocer el grado de la informalidad en las agencias de viaje y turismo del Cusco, que repercute en la oferta y demanda del turismo en el Cusco, determinar los factores que inciden en la informalidad de las agencias de viajes y turismo en la actividad turística del Cusco y proponer las acciones que son necesarias e implementar para disminuir la informalidad de las agencias de viaje y turismo, que permitan mejorar la actividad turística en el Cusco.

A pesar de que esta tesis estudia a las agencias de viajes, se ha considerado como sustento teórico debido al logro que se desea alcanzar a través de los objetivos planteados. En Esta tesis se ha llegado a las siguientes conclusiones; la informalidad de las agencias de viajes y turismo se debe a una carencia de autoridad del sector turístico y aplicar medidas preventivas y sanciones que contribuirán a la reducción de la informalidad de las agencias de viajes y turismo en el Cusco por parte de alguna institución pública.

- TESIS: intitulada “IPERÚ FRENTE A LA FORMALIZACIÓN DE LAS AGENCIAS EN EL CENTRO RECEPTOR DEL CUSCO” Autores: Bachilleres Amisadai Cruz Espinoza y Milagro ChaucaHuallahuamande la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, para optar el título profesional de Licenciado en Turismo (2011), cuyos objetivos son: Determinar en qué medida el proceso de mediación y conciliación de IPERU, contribuye en la formalización de agencias de viajes en el centro receptor del Cusco.

La tesis mencionada se limita a hacer una investigación de una institución dependiente de INDECOPI e IPERU que se encargan de conciliar quejas y reclamos, nuestro trabajo de investigación está enfocado a restaurantes del distrito de Machupicchu.

➤ TESIS: intitulada “CALIDAD DE SERVICIOS EN ALIMENTOS Y BEBIDAS EN MACHUPICCHU PUEBLO (AGUAS CALIENTES) ALTERNATIVAS” Autores: Bachilleres Rosa Palomino Carazas y Victoria Marcavillaca Nuñez de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, para optar el título profesional de Licenciado en Turismo (1998), cuyos objetivos son: Desarrollar a corto plazo un sistema de administración de recursos humanos en alimentos y bebidas y capacitar en forma técnica al personal que debe desempeñarse en dicha area, y alcanzar calidad total en la administración de recurso humano de alimentos y bebidas a largo plazo.

La tesis mencionada es una investigación del aspecto administrativo de los restaurantes en Machupicchu, ponen énfasis en el perfil del recurso humano y el propietario, así mismo muestran características en el aspecto económico, todo ello permite analizar la situación actual del servicio de restaurantes a través del tiempo.

1.6.2 BASES TEÓRICAS

1.6.2.1 TEORÍAS GENERALES Y/O MACRO TEORÍAS

Las teorías generales se caracterizan por ser una concepción del mundo que se refiere a su origen y naturaleza (materialista o idealista) sus rasgos más generales (formas de existencia - estática o en movimiento, unidad o dualidad, realidad caótica como estratificada, cognoscibles o incognoscibles, etc.) la teoría general, guarda este modo una estrecha relación con el método general, entendido éste como sistema de categorías y leyes más generales. (Rojas Soriano, 1990)

A continuación se presenta una lista de teorías generales, que, como explica su mismo nombre, éstas son las bases generales que permitirá que el presente trabajo de investigación centre el estudio en el objeto.

1.6.2.1.1 TEORÍA DE LA OFERTA

El análisis económico entiende por oferta a la cantidad de mercancía o servicio que entra en el mercado consumidor a un precio dado y por un periodo dado. Cuando se trata de bienes(mercancía) lo que se produce y no se vende, se puede acumular(dentro de los límites de tiempo para los productos perecederos), esta posibilidad no tiene vigencia en el caso de los servicios porque cada vez que expira el tiempo de duración de un servicio (unos minutos para comer en una cafetería y un día, o uno o más meses para la renta de un automóvil) su oferta se renueva y si no se vende, se pierde porque los servicios no vendidos se pueden acumular.(Boullon, 1994)

1.6.2.1.2 TEORÍA DE LA DEMANDA

Los economistas consideran a la demanda como un inventario de la cantidad de cualquier producto y/o servicio, que la gente desea y es capaz de comprar, a cada costo específico en un conjunto de posibles precios, durante un periodo determinado.(Mintosht & Shashikant, 1990).

1.6.2.1.3 TEORÍA DEL MERCADO

Un mercado está formado por todos los clientes potenciales que comparten una necesidad o deseo específico y que podrían estar dispuestos a participar en un intercambio que satisfaga esa necesidad o deseo (CICATUR, 2009).

1.6.2.1.4 TEORÍA DEL DESARROLLO ECONÓMICO

La discusión actual sobre el tema del desarrollo se caracteriza por la consideración de temáticas y posiciones diversas.

La economía del desarrollo se ha caracterizado a lo largo de su evolución por la diversidad de posiciones y planteamientos teóricos sobre cuál es el mejor camino para superar las condiciones de atraso y pobreza de los países del tercer mundo. Las mismas han girado desde la imposibilidad del capitalismo y el necesario rompimiento con las relaciones de dependencia y dominio.

El desarrollo económico es el cambio cualitativo y reestructuración de la economía de un país en relación con el progreso tecnológico y social. El principal indicador del desarrollo económico es el aumento del PNB per cápita (o PIB per cápita), que refleja el incremento de la productividad económica y del bienestar material, como promedio, de la población de un país. El desarrollo económico está estrechamente vinculado al crecimiento económico (Mora, 2006).

1.6.2.1.5 TEORÍA DEL DESARROLLO SOCIO ECONÓMICO

En la sociedad, así como en la naturaleza, existen leyes generales y particulares específicas, solo son inherentes a cada formación económica – social o varias. Las leyes generales rigen sobre la base de las condiciones que se mantienen constantemente a través de todos los cambios. Así por ejemplo en la sociedad se dan, como en la naturaleza, condiciones que se conservan en todas sus formas, la formación social, la producción, la estructura, la superestructura y otras. Sobre las bases de estas condiciones operan las leyes del desarrollo social.

La evolución de la sociedad es un proceso histórico, natural, es decir sujeto a leyes, objetivos, que no dependen de la voluntad y la conciencia de los hombres, aunque es producto de su actividad. Con otras palabras la historia del desarrollo de la sociedad y el cambio de las formaciones económicas- sociales es un proceso histórico natural, sujeto a leyes, condicionado por el desarrollo de las fuerzas productivas(Nuñez, 1987)

1.6.2.1.6 TEORÍA DEL DESARROLLO SOSTENIBLE

El concepto de desarrollo sostenible hace referencia a un modo de desarrollo que responde a las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras de satisfacer sus propias necesidades. El objetivo es mejorar las condiciones de vida del individuo, al tiempo que se preserva su entorno a corto, medio y, sobre todo, largo plazo. El desarrollo sostenible tiene un triple objetivo: un desarrollo económicamente eficaz, socialmente equitativo y sostenible desde el punto de vista medioambiental. (Legal, 2014)

1.6.2.2 TEORÍAS ESPECIALIZADAS Y/O MICRO TEORÍAS

1.6.2.2.1 TEORÍA DE LA DEMANDA TURÍSTICA.

En turismo, el concepto de demanda comprende a los individuos cuyas necesidades incluyen el consumo y la experiencia de lugares. Los turistas emplean los servicios como los hospedajes y alimentación, su motivación principal está en el destino turístico en sí; la demanda turística es el total de las personas participantes en las actividades turísticas, cuantificada como número de llegadas o salidas de turistas, valor en dinero gastado, etc. Entre los factores que influyen en la demanda turística se encuentra el poder económico de los turistas, la disponibilidad de vacaciones y otros factores motivadores

Así, la demanda total de un país o de una región se obtiene sumando las demandas correspondientes a cada uno de los centros turísticos que se encuentran en ellas. Es cierto que este método conduce a contar más de una vez a una misma persona que a lo largo de su viaje se aloja en distintos centros turísticos, pero como lo que interesa saber no es la cantidad de turistas sino los días-turista, ese posible error queda corregir automáticamente.

Los días-turista, multiplicados por el gasto diario, dan el gasto total. A su vez el gasto total puede desagregarse en cada uno de sus componentes (alojamiento, alimentación, transporte internos, diversiones, excursiones y compras). La demanda real indica la cantidad de turistas que hay en un momento dado en un lugar dado y la suma de bienes y servicios solicitados efectivamente por los consumidores en ese lugar durante el tiempo de su estadía.

El turista real-consumidor potencial se refiere a los gastos adicionales que puede realizar la demanda real durante su estadía, en el consumo de bienes y servicios que se fueron pagados antes de salir de viaje. (Boullon, 1994)

1.6.2.2.2 TEORÍA DE LA OFERTA TURÍSTICA

Todos los bienes y servicios que están a disposición de los consumidores – turistas, a un precio dado y en un periodo determinado, pueden considerarse como oferta turística. Para Embratur (1984), son tres las categorías de la oferta turística:

- Atractivo turístico: Es todo lugar, objeto o acontecimiento de interés turístico que motiva el desplazamiento de grupos humanos para conocerlos. Pueden ser atractivos

- naturales, histórico culturales, manifestaciones y usos tradicionales y populares; obtenciones técnicas y científicas contemporáneas, acontecimientos programados
- Servicios y equipamiento turístico: Representan el conjunto de edificaciones, instalaciones y servicios indispensables para el desarrollo de la actividad turística. Comprenden los medios de hospedaje, servicios de alimentación, de entretenimiento, de obtención de información y otros servicios turísticos.
 - Infraestructura turística de apoyo: Es el conjunto de obras e instalaciones de la estructura física de base, que crea las condiciones para el desarrollo de una unidad turística, sistemas de comunicación, etc.

De esta manera, el análisis económico entiende por oferta a la cantidad de mercancías o servicio que entra en el mercado del consumidor a un precio dado y por periodo dado. Cuando se trata de bienes, lo que se produce y no se vende se puede acumular esta posibilidad no tiene vigencia en el caso de los servicios, porque cada vez que expira el tiempo de duración de un servicio su oferta se renueva y si no se vende se pierde por que los servicios no vendidos no se puede acumular, para que un servicio se convierta en oferta turística, es imprescindible que el consumidor potencial conozca su existencia.

La oferta turística está integrada por los servicios que se suministran los elementos de la planta turística y por algunos bienes no turísticos, los cuales se comercializan mediante el sistema turístico, porque, en última instancia el que califica la clase de un bien es el sistema productivo y no el tipo de consumidor. (Boullon, 1994)

1.6.2.2.3 TEORÍA DEL TURISMO.

El turismo es una actividad económica que se origina cuando una persona abandona su lugar habitual de residencia y se trasladan a otros lugares por razones de esparcimiento, descanso, en los que gastan su tiempo libre realizando también un gasto turístico y no busca realizar labores remuneradas. Este hecho de viajar de un lugar a otro requiere la existencia de un atractivo turístico que tenga la gran fuerza motivacional que motive el interés por el viaje, además de tener una serie de servicios como son: servicios de transporte, alojamiento, alimentación excursiones, guías, aeropuertos, hospitales y comunicaciones.(Organización Mundial del Turismo)

Según la declaración de la Haya sobre el turismo se ha convertido en un fenómeno cotidiano para cientos de millones de individuos.

- a. Comprende todos los desplazamientos libres de las personas fuera de sus domicilios y lugares de trabajo, así como el conjunto de sus servicios creados para atender las necesidades relacionadas con esos desplazamientos.
- b. Constituye una actividad esencial en la vida de los hombres y de las sociedades modernas al convertirse en una forma importante de emplear el tiempo libre y también en el principal vehículo de las relaciones humanas y de los contactos políticos, económicos y culturales exigidos por la internacionalización de todos los sectores de la vida de las naciones.
- c. Debería interesar a toda la población, ya que es a la vez factor determinante de la calidad de vida en las sociedades contemporáneas. Por ese motivo, los parlamentos y los gobiernos deberían conceder al turismo una atención cada vez más sostenida, con objeto cerciorarse de que se desarrolle en armonía con las demás actividades y necesidades fundamentales de las sociedades. (Declaración de La Haya sobre Turismo, 1989)

1.6.2.2.4 TEORÍA DEL PRODUCTO TURÍSTICO.

Si bien es cierto que desde el punto de vista económico la oferta turística no puede ser otra que un bien o un servicio, traducir textualmente ese concepto, conduce a deducir que ese producto turístico está formado por los mismos bienes y servicios que forman parte de la oferta. Respecto a los bienes ya se aclaró que estos se comercializan a través del turismo, sin que exista ningún bien de consumo que se origine en un aparato productivo exclusivamente turístico. En cuanto a los servicios, efectivamente integran el producto turístico, pero no son los únicos ni los más importantes, porque en realidad los servicios son un medio más que un fin es la práctica de actividades turísticas. (Boullon, 1994).

1.6.2.2.5 TEORÍA DE LA PLANIFICACIÓN TURÍSTICA.

La planificación turística es el espacio rural que pretende precisar en un primer término unos objetivos y prioridades de desarrollo económico y social teniendo en cuenta el factor ambiental, a la vista de la previsible evolución de la economía-social, en un segundo término, determinar los medios apropiados para la consecución de dichos objetivos. Constituye requisito imprescindible previo al desarrollo en áreas especialmente frágiles. Tradicionalmente la planificación de la actividad turística se ha concentrado en

cubrir las exigencias de los visitantes en términos de cuántos desean acudir a la región, que facilidades y servicios necesitan, obviando el bienestar y necesidad de la población local.

En un contexto de búsqueda de competitividad, este enfoque no es viable por más tiempo, ya que para garantizar la rentabilidad de la actividad turística a largo plazo, es necesario contar con el consumo de los residentes de la región visitada. Solo con el apoyo de la comunidad local se podrá asegurar la entrega de una experiencia turística de calidad que mejore la capacidad de retención del destino. Por ello urge ofrecer y participar y decidir sobre la planificación y desarrollo del turismo en áreas rurales a la población local implicada, que de este modo tendrá expectativas realistas sobre lo que realmente puede esperar la actividad del turismo, en áreas rurales más motivada para preservar su entorno rural y socio cultural. (Díaz, 1994)

1.6.2.2.6 TEORÍA DE LA CALIDAD TURÍSTICA

Evidentemente mientras más alta sea la calidad del servicio en un destino, menor será la resistencia para viajar a este lugar. Aunque la relación entre la calidad del servicio y la demanda es lo suficientemente directa, surge una dificultad en la interpretación y evolución de la calidad. La evaluación de la calidad es un asunto muy personal lo que significa calidad para un turista, no es forzosamente para otro, el turista debe de seleccionar un destino en base a la calidad de servicio que recibe.

Con frecuencia debido a la publicidad engañosa o a informes inadecuados de otras personas, es posible que la percepción que tenga el turista de la calidad del servicio no se haga realidad en el destino. Esa situación tiene explicaciones graves para establecer una clientela asidua, que es un factor importante para el éxito del comercio turístico. Por tanto una zona de destino debe de proyectar una imagen fiel. (Mcintosh & Gupta, 1990, pág. 119)

1.6.2.3 MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

Son todos los conceptos que tiene el investigador sobre el objeto de investigación adquiridos a través de la observación, análisis y la síntesis. En este caso, el marco conceptual es la originalidad que enriquece el desarrollo científico. (Bardales, 1997).

Para el presente trabajo de investigación se han considerado los siguientes conceptos sobre el tema:

1.6.2.3.1 TURISMO

Es el conjunto de actividades de producción y consumo a las que se dan lugar determinados desplazamientos seguidos de al menos una noche pasada fuera del domicilio habitual siendo el motivo de viaje el recreo, los negocios, la salud, o la participación en una reunión profesional, deportiva o religiosa. (Organización Mundial del Turismo).

1.6.2.3.2 TURISTA

Es aquella persona que se traslada de su domicilio habitual a otro punto geográfico, estando ausente de su lugar de residencia habitual más de 24 horas y realizando pernoctación en el otro punto geográfico, (OMT;1994).

1.6.2.3.3 RESTAURANTE

El Reglamento de Restaurantes, normado por el Decreto Supremo N° 025 – 2004 – MINCETUR, “un restaurante es un establecimiento que expende comidas y bebidas al público, preparadas en el mismo local”.

1.6.2.3.4 FORMALIDAD

Es el requisito exigido en un acto o contrario, trámite o procedimiento en un acto público o en una causa o expediente. En la principal de las acepciones jurídicas, formalidad coincide casi plenamente con el más interesante de los significados que para el derecho posee la palabra forma ; se trata de las prescripciones de la ley que se refiere tanto a las condiciones como a los términos y expresiones que deben observarse al tiempo de la formación de un acto jurídico. Y formalizar es atenerse a las solemnidades legales, revistiendo el acto o contrato de los requisitos pertinentes.(Cabanillas, 1979)

1.6.2.3.5 INFORMALIDAD

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).

Sin embargo, este concepto careció durante mucho tiempo de un consenso respecto a su definición misma y de un marco teórico que explicara su carácter estructural.

Posteriormente, surgieron estudios intentando medir el empleo y sector informal (cada quien con su propia definición), esto generó gran confusión.

En este contexto, Existen diversos aportes teóricos que se han dado respecto de la informalidad, para este estudio consideraremos el concepto de Hernando de Soto.

La informalidad se produce cuando el derecho impone reglas que exceden el marco normativo socialmente aceptado, no ampara las expectativas, elecciones y preferencias de quien no puede cumplir tales reglas y el Estado no tiene la capacidad coercitiva suficiente (De Soto, 1986).

1.6.2.3.6 ECONOMÍA INFORMAL:

Es el conjunto de actividades desarrolladas por los trabajadores y las unidades productivas que no cumplen con las regulaciones previstas por el estado para el ejercicio de sus actividades. (Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2014)

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT) 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.

1.6.2.3.7 LICENCIA MUNICIPAL

Es la autorización que otorgan la municipalidad para el desarrollo de actividades económicas (comerciales, industriales o de prestación de servicios profesionales) en su jurisdicción, ya sea como persona natural o jurídica, entes colectivos, nacionales o extranjeros. Esta autorización previa, para funcionar u operar, constituye uno de los mecanismos de equilibrio entre el derecho que tengo a ejercer una actividad comercial privada y convivir adecuadamente con la comunidad (Municipalidad del Cusco, 2015).

Según la ley marco de licencia de funcionamiento, ley N° 28976, Es la autorización que otorgan las municipalidades para el desarrollo de actividades económicas en un establecimiento determinado, en favor del titular de las mismas.

1.6.2.3.8 MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA

La ley 28015, ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa, dictada el 03 de julio del 2003, en su Artículo Segundo define a la micro y pequeña empresa como: La unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contempla en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción o comercialización de bienes de prestación de servicios.

1.6.2.3.9 MICROEMPRESA

La ley N°28015 Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa, dictada el 03 de julio del 2003, en su artículo segundo define a la microempresa como aquella cuyo número de trabajadores abarca de uno (1) hasta 10 trabajadores inclusive. Con niveles de ventas en un monto máximo de 150 UIT.

1.6.2.3.10 PEQUEÑA EMPRESA

Ley La ley N°28015 Ley de promoción de y formalización de la micro y pequeña empresa dictada el 03 de julio de 2003, en su artículo segundo define como aquello cuyo número de trabajadores abarca de uno (1) hasta 50 trabajadores. Con niveles de ventas a partir del monto máximo señalado para las microempresas hasta 850 unidades impositivas tributarias –UIT.

1.6.2.3.11 RUC

Es un número de identificación del contribuyente ante la SUNAT y es de uso obligatorio para cualquier gestión que se realice ante la Administración Tributaria. Dicho número consta de once (11) dígitos, es único para cada contribuyente y es de uso exclusivo de su titular (SUNAT, 2016).

1.6.2.3.12 TRIBUTACIÓN

Es el pago de impuestos que influyen como problema en los aspectos referidos a ambos campos de actividad: por una parte están los efectos de la tributación sobre las actividades productivas, sobre el nivel de Gasto del Estado y el Equilibrio de sus presupuestos, y sobre la Distribución de la Riqueza; por otra parte están las formas de consenso o de decisión política que se utilizan para determinar la magnitud, estructura y

tipo de los impuestos que se cobran. Puede ser definido como la contribución que efectúa el sujeto obligado o deudor tributario llamado también contribuyente y representado por personas naturales o jurídicas domiciliadas o no en el país, al activo o acreedor tributario que es el Estado, tal contribución se efectúa en forma coactivamente a título definido y sin contra presentaciones directa o inmediata (SUNAT, 2016).

1.6.2.3.13 ACTIVIDAD TURÍSTICA

Conjunto de operaciones que de manera directa o indirecta se relacionan con el turismo o pueden influir sobre él, siempre que conlleven la prestación de servicios a un turista. Son aquellos actos que realiza el consumidor para que acontezca el turismo. Son objetivos de su viaje y la razón por la cual requiere que le sean proporcionados los servicios (Boullon, 1994).

1.6.2.3.14 PRODUCTO TURÍSTICO

Conjunto de componentes tangibles e intangibles que incluyen recursos, atractivos, infraestructura, actividades recreativas, imágenes y valores simbólicos, que son percibidos como una experiencia turística y permiten satisfacer motivaciones y expectativas (Boullon, 1994).

1.6.2.3.15 MERCADO TURÍSTICO

Según Reay, Sterling y Biadendefinen al mercado como un conjunto de condiciones dentro de los cuales los compradores y vendedores se hallan en tan estrecho contacto mutuo que los precios de las mercaderías similares tienden fácilmente pronto a una situación de equilibrio. En suma, constituye un lugar donde se encuentra la oferta y la demanda. El mercado turístico, se denomina a la zona de destino o núcleo receptor, entre uno y otro se entiende el movimiento migratorio por tierra, mar, aire al que llamamos corriente turística. Un mercado puede ser una simple ciudad, una región, un país, y hasta un continente (Costa, 1995).

1.6.2.3.16 CALIDAD DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS

Es la totalidad de funciones y características de un producto que determina la capacidad, las necesidades de un cierto grupo de usuarios. La calidad total es una verdadera revolución, que puede iniciarse dentro de un círculo de calidad y terminar cambiando culturalmente a un país.(Larrea, 1991)

1.6.2.3.17 PLANTA TURÍSTICA

Conformada por organizaciones encargadas de producir y explotar servicios turísticos básicos y directos demandados por los turistas para satisfacer sus necesidades y deseos (Boullon, 1994).

1.6.2.3.18 POLÍTICA TURÍSTICA

La política turística sería el conjunto de actividades, decisiones y procesos que impulsan actores gubernamentales —en ocasiones en colaboración con otros actores— con la intención de alcanzar objetivos diversos relacionados con el turismo (Velasco, 2011)

1.6.2.3.19 INFRAESTRUCTURA TURÍSTICA

Conjunto de elementos básicos necesarios para el funcionamiento de un centro poblado urbano o rural, su existencia es vital para el desarrollo del turismo (MINCETUR, 2012)

1.6.2.4 MARCO LEGAL

- Ley general de turismo Ley N° 29408
- Reglamento de Restaurantes: Decreto Supremo N° 025–2004–MINCETUR
- Código de Protección y Defensa del consumidor Ley N° 29571
- Ley de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la propiedad intelectual-INDECOPI Decreto Ley N°258681
- Ley de Protección del turista Ley N°28982
- Manual de Calidad para Restaurantes. DIRCETUR- Cusco.
- Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa Ley N° 28015 (DIRCETUR)
- Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial. Ley N° 30056 – 2013.
- Municipalidad de Machupicchu. Plan de Desarrollo Concertado 2015- 2019.
- Ley del Fomento Laboral N° 728

- Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades.

FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS

Una hipótesis es una suposición o solución anticipada al problema objeto de la investigación y, por lo tanto, la tarea del investigador debe estar orientada a probar tal suposición o hipótesis. Ahora, es importante tener claro que al aceptar una hipótesis como cierta, no se puede concluir respecto de la veracidad de los resultados obtenidos, sino que solo se aporta evidencia en su favor. (Torres, 2006)

1.7 HIPÓTESIS GENERAL

La hipótesis anticipada al problema objeto de investigación es:

La informalidad del servicio de los restaurantes influye de manera negativa en la actividad turística en el distrito de Machupicchu.

1.7.1 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

1. Existen factores sociales, culturales que generan la informalidad del servicio de restaurantes en el distrito de Machupicchu.
2. Las consecuencias de la informalidad del servicio de restaurantes son tributarios legales, laborales y económicos.
3. Las acciones de los actores involucrados no son suficientes y adecuadas para la formalización del servicio de restaurantes en el distrito de Machupicchu.

1.8 SISTEMA DE VARIABLES

Es una característica, atributo, propiedad o cualidad que puede estar o no presente en los individuos, grupos o sociedades; puede presentarse en matices o modalidades diferentes o en grados, magnitudes o medidas distintas a lo largo de un estudio (Rojas Soriano, 1990)

1.8.1 VARIABLE INDEPENDIENTE

- Informalidad del Servicio de Restaurantes.

1.8.2 VARIABLE DEPENDIENTE:

- Actividad Turística.

1.9 INDICADORES

Los indicadores son el resultado de la operacionalización de las variables, expresados en conceptos teóricos y formulados a partir del análisis proposicional o de la observación sistematizada, que además de determinar las características concretas, estos son dimensionados, agrupados y comparados con otros (Bardales, metodología de Investigación, 1997)

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
Informalidad del servicio de restaurantes	Causas de la informalidad	Empresario: Nivel educativo de los empresarios, Colaborador: formación académica. Condiciones de inversión
	Informalidad tributaria, legal	Licencias de funcionamiento Autorización de DIRCETUR Registro de trabajadores
	Informalidad Laboral	Beneficios laborales Horas de trabajo Remuneración Condiciones laborales
Actividad turística	Percepción turistas	Quejas, reclamos.
	Empresario	Rentabilidad
	Servicio	Atención, calidad

CAPÍTULO 1

1. DIAGNÓSTICO DEL DISTRITO DE MACHUPICCHU

1.1 RESEÑA HISTÓRICA

El distrito de Machupicchu fue creado el 1 de octubre de 1941, mediante Ley N° 9396, durante el gobierno del Presidente Manuel Prado Ugarteche. A pesar de que muchos lo conocen erróneamente como Aguas Calientes, es un pueblo acogedor que se encuentra a 110 km. de la ciudad del Cusco, en medio de una abundante vegetación y una cadena de montañas que forman un hermoso valle.

Sus orígenes se remontan al año 1901, año en que se inicia la construcción del ferrocarril para unir las poblaciones de Cusco y Santa Ana provincia de La Convención. En 1928 el ferrocarril llegó hasta la zona del campamento de Maquinachayoq, lugar que se convirtió en el centro de las operaciones de la maquinaria y equipos pesados del proyecto, alrededor del cual se asentaron los trabajadores ferroviarios.

Actualmente, la declaración del Santuario Histórico de Machupicchu como una de las nuevas Siete Maravillas del Mundo Moderno (2007), la celebración del Centenario de su Descubrimiento Científico (2011) y la elección a nivel mundial del Perú como el primer destino turístico, constituyen hechos y acontecimientos que han dinamizado directa y significativamente el desarrollo turístico del distrito, a donde llegan a diario miles de turistas nacionales y extranjeros para conocer la sagrada ciudad inca de Machupicchu, y como consecuencia de ello, el desarrollo de una infraestructura turística y hotelera a todo nivel, desde lo más sencillo hasta hoteles sumamente exclusivos de cinco estrellas (Municipalidad de Machupicchu, 2011).

1.2 UBICACIÓN POLÍTICA

- Distrito : Machupicchu
- Provincia : Urubamba
- Departamento : Cusco
- Región : Cusco

1.3 UBICACIÓN GEOGRÁFICA

El distrito de Machupicchu, está ubicado en la parte nor-este de la región del cusco, provincia de Urubamba, enclavada en los valles y montañas interandinas. Machupicchu pueblo es la capital distrital, que está ubicada a 2040 m.s.n.m. en las mismas bases de la ciudad inca, en la confluencia de los ríos Vilcanota, Aguas Calientes y Alcamayu (Municipalidad de Machupicchu, 2011).

FIGURA N° 1 MAPA DE UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL DISTRITO DE MACHUPICCHU



Fuente: Municipalidad Distrital de Machupicchu, 2017

1.2 LÍMITES

- Por el norte** : Con el distrito de Huayopata de la provincia de la Convención
- Por el sur** : Con el distrito de Mollepata de la provincia de Anta
- Por el este** : Con el distrito de Ollantaytambo de la provincia de Urubamba
- Por el oeste** : Con el distrito de Santa teresa de la provincia de La Convención.

1.3 CLIMA

El clima del distrito de Machupicchu es templado y húmedo, con sensación de calor en el día y fresco en la noche. Existe una marcada época de lluvias, la cual se presenta desde el mes de diciembre a marzo y la época de secas la cual se presenta desde abril a noviembre.

1.4 TEMPERATURA:

Temperatura máxima : 20°C y 24°C

Temperaturas mínimas : 8°C Y 11°C

Temperatura media anual: 15°C

1.5 HIDROGRAFÍA

El distrito de Machupicchu está asentado entre las cadenas andinas orientales y centrales, lo cual determina la presencia de numerosas fuentes acuáticas, tales como: ríos, manantes, ríos subterráneos.

El río Vilcanota, recorre a lo largo de todo el distrito, siendo el principal receptor de afluentes que se originan en los nevados de las cordilleras andinas. Los afluentes ubicados en la capital del distrito reciben los nombres de aguas caliente y Alcamayu que desembocan en el río Vilcanota (Municipalidad de Machupicchu, 2011).

1.6 FISIOGRAFÍA

El distrito de Machupicchu, por sus características geográficas debido a su posición dentro de la cordillera de los andes, presenta una diversidad altitudinal con diferencias de relieves, climas, suelos, vegetación, etc. Que originan dos zonas bien diferenciadas:

➤ Zona de sierra

Piso de gran altitud o de alta montaña, con vertientes de más de 45° de inclinación; las altitudes fluctúan entre los 4000 y 6600 msnm, encontrándose en los nevados de Salkantay y La Verónica sus máximos exponentes con temperaturas inferiores a los 0°C, con presencia de nieve perpetua y precipitaciones sólidas.

Piso de vertiente andina, con altitudes que varían entre los 2500 y 3800 m.s.n.m., en los que se encuentran los cerros o montañas del Putukusi, Waynapicchu, San Miguel, entre

otros, caracterizándose por precipitaciones pluviales estacionales y temperaturas promedio anuales que fluctúan entre los 11°C y 15°C.

➤ **Zona De Selva**

Selva alta , ubicada entre los 2000 y 800 m.s.n.m. con temperaturas semitropicales, en la que se encuentran asentadas los centros poblados de Intiwatana (Hidroeléctrica) , Ahobamba, Collpani Grande y Wilcar.

1.7 POBLACIÓN

El distrito de Machupicchu creado el primero de octubre de 1941, mediante Ley N° 9396 tiene una población aproximada de 8 332 habitantes, cifra que ha crecido rápidamente en los últimos años, pues según el Censo de Población y Vivienda del año 2007 realizado por el Instituto Nacional de Estadística e Informática - INEI, la población del distrito de Machupicchu estaba conformada de la siguiente manera:

Población urbana ----- 4446 habitantes

Población rural ----- 840 habitantes

Población total ----- 5286 habitantes

TABLA N° 1: POBLACIÓN DEL DISTRITO DE MACHUPICCHU DEL 2000 HASTA EL 2015.

Año	Población
2000	3,744
2001	3,971
2002	4,210
2003	4,457
2004	4,716
2005	4,986
2006	5,267
2007	5,560
2008	5,863
2009	6,178
2010	6,507
2011	6,847
2012	7,201
2013	7,565
2014	7,943
2015	8,332

Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2015

Una característica de este crecimiento poblacional, es población migrante que proviene principalmente de las provincias de Cusco, Anta, Písaq, Urubamba , Quillabamba, y de departamentos vecinos como Arequipa, Puno y Apurímac. Básicamente, el crecimiento del turismo ha generado un flujo de migración hacia Machupicchu.

1.8 ASPECTOS SOCIALES

1.8.1 EDUCACIÓN

El distrito de Machupicchu cuenta con las siguientes instituciones educativas de nivel inicial, primario y secundario:

Instituciones educativas públicas en la capital distrital:

- I.E. InkaPachakuteq de Machupicchu (nivel secundario)
- I.E. San Juan bautista La Salle de Machupicchu (nivel primaria)
- I.E. inicial de Machupicchu No. 651 (nivel inicial)

Instituciones educativas privadas en la capital distrital

- I.E. Kanchayñan (nivel inicial y primaria)
- I.E. Particular Osito de Anteojos (nivel inicial)

Instituciones educativas públicas en las comunidades del distrito

- I.E. de Collpani grande (nivel inicial y primaria)
- I.E. de Intiwatana (nivel inicial y primaria)
- I.E. Qoriwayrachina (nivel inicial y primaria)
- I.E. de Wayllabamba (nivel inicial y primaria)

No cuenta con instituciones de nivel superior técnico, universitario, o centros de enseñanza técnicos productivos.

1.8.2 SALUD

La salud en el distrito de Machupicchu, ha sido y es un tema que se ha puesto en agenda prioritaria por parte de la municipalidad distrital de Machupicchu, sin embargo, hasta la fecha no se tiene una solución al problema de salud.

Centro de salud público: El distrito de Machupicchu cuenta con un centro de salud que pertenece a EsSalud, este se encuentra adyacente al mercado de abastos, este centro

atiende a los habitantes que cuentan con seguro social. También cuenta con un Centro del Ministerio de Salud, con una capacidad instalada para atender servicios de consultas externas. Cuenta con dos camas de hospitalización, cuatro médicos, tres obstétricas y tres enfermeras. Existe una posta médica en la Comunidad Campesina de Wayllabamba.

Cabe mencionar que el centro de salud del MINSA, es desde hace muchos años deficiente, el servicio ha colapsado debido al incremento de la población local y la afluencia turística, esto supone el desabastecimiento de personal, la falta de horarios de atención al usuario, la falta de servicios en diferentes especialidades y otros como la imposibilidad de recibir atención inmediata a los usuarios ante emergencias de cualquier tipo, ya que tienen que viajar cuatro horas aproximadamente hasta la ciudad de Cusco, o dos horas aproximadamente hasta Urubamba.

Servicio de Salud privada: Por otro lado, existen también clínicas particulares, las cuales han tenido bastante demanda no sólo por el público de turistas, sino por los pobladores locales ya que es necesario ante la existencia del problema de salud en el sector público. Existen dos clínicas en el distrito quienes trabajan de la mano con las empresas privadas, realizando convenios con restaurantes, hoteles y hostales.

1.9 AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO

El servicio de agua potable es un riesgo en el distrito de Machupicchu, se cuenta con servicio de agua potable con conexión domiciliaria; sin embargo, la calidad del recurso no es la más adecuada, pues ésta no se encuentra adecuadamente potabilizada, es decir, llega a los diferentes predios sólo con un tratamiento básico de clarificación, lo que genera riesgos en la salud humana.

El 2016, la Municipalidad distrital de Machupicchu, a través del área de Rentas, realizó la cobranza mensual por servicio de agua y limpieza, siendo ésta muy discutida, debido a que el cobro del servicio se consideró alto frente a la baja calidad de agua y deficiencias en el servicio. Por otro lado, no existían criterios definidos para la cobranza de las tarifas de pago establecidos a través de algún estudio técnico. Dicho problema se suscitó sobre todo en los domicilios que cuentan con dos o tres establecimientos, ya sea restaurantes, hostales o salones de masajes. Los primeros recibos emitidos fueron corregidos después de recibir reclamos y quejas.

En lo que refiere a desagüe, se cuenta con conexiones domiciliarias; sin embargo, no existe un adecuado tratamiento de las aguas residuales, pues éstas son vertidas al río Vilcanota sin ningún tratamiento previo de descontaminación con el consecuente y grave impacto ambiental al ecosistema natural del río más importante del distrito.

1.10 ELECTRIFICACIÓN

En el área urbana, el servicio de energía eléctrica se encuentra en todos los domicilios, En el área rural, la mayoría de viviendas cuenta con acceso al servicio de electricidad, pero todavía existen numerosos hogares que carecen de este servicio.

1.11 VIVIENDA Y ORDENAMIENTO URBANO

Según el documento “Esquema de Ordenamiento Urbano del Distrito de Machupicchu”, en la zona urbana del distrito existen 531 predios, de los cuales el 63.46%, es decir 337 predios tienen uso de vivienda; sin embargo, de estos, 146 son solo vivienda, 188 son vivienda y comercio y tres son vivienda-taller. El mismo documento señala que “las viviendas presentan una imagen heterogénea, con variados contrastes en sus construcciones, ya sea por las alturas, materiales, techos y fachadas. Es decir, no existe una imagen urbana armónica de las edificaciones. A ello se suma los altos índices de informalidad en la construcción de las mismas, pues no son desarrolladas con proyectos arquitectónicos de calidad ni cuentan con las licencias de construcción correspondientes.

El año 2000, se aprobó el Plan de Ordenamiento Urbano de Machupicchu Pueblo a través de una ordenanza municipal, sin embargo, hasta la fecha este no ha sido implementada.

1.12 MANEJO DE RESIDUOS SÓLIDOS

La generación de residuos sólidos proviene de la actividad doméstica, y la actividad comercial; siendo esta última, la que genera mayor cantidad de residuos sólidos en el distrito de Machupicchu.

Machupicchu es eminentemente turístico, la existencia de bares, restaurantes, hoteles, hostales y restaurantes generan a diario grandes cantidades de residuos sólidos, y para esto se requiere un adecuado sistema de manejo de residuos sólidos. Actualmente el manejo de residuos sólidos es un problema aún no resuelto en Machupicchu.

En el 2012, según en ese entonces INRENA, el peso total de residuos diarios expresados en kilos era 6302.345 kg (6 Tn).

1.13 SERVICIOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO

Municipalidad distrital de Machupicchu

Ministerio de Cultura

Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado (SERNANP)

Fiscalía provincial mixta del Ministerio de Público

Juzgado de Paz Letrado del Poder Judicial

Juzgado de Paz Mixto del Poder Judicial

Juez de Paz No Letrado

Gobernador Distrital

Tenientes Gobernadores en las comunidades

Puesto de la Policía Nacional del Perú

1.14 SERVICIOS SOCIALES PÚBLICOS Y PRIVADOS

El Distrito de Machupicchu cuenta con servicios como: El Templo parroquial de Machupicchu Pueblo, ubicado en la plaza mayor, cuenta también con centros educativos de nivel inicial, primario y secundario, el Centro de salud y Clínicas particulares.

1.15 ACTIVIDADES ECONÓMICAS

1.15.1 ACTIVIDAD AGROPECUARIA

Los principales productos que se cultivan son el maíz, la papa, y frutas. La producción de estos alimentos está destinada al consumo doméstico y a la comercialización. La comercialización está destinada al mercado del distrito de Machupicchu. A pesar de sólo comercializar en el mercado local del distrito, existen problemas en esta pequeña cadena, pues el productor encuentra limitaciones en el transporte, debido a los horarios de tren.

1.15.2 ACTIVIDAD MINERA

La actividad minera está dada por la extracción básicamente de materia no metálica, constituida por piedra, cal, arcilla, cascajo y granito que se encuentra en mayor proporción.

Las familias del distrito extraen arena de manera artesanal para construir sus propias viviendas u otras necesidades de pozos ubicados en el río Aguas Calientes , que con el paso de los años se han convertido en propiedades de las familias, esta extracción realizan cuando baja el nivel de río y con poca frecuencia.

Actualmente el Río Vilcanota está siendo enajenado, pues se extrae arena por personas que se dedican a la venta de esta materia a terceros de manera descontrolada. Así mismo, también se viene realizando extracción de piedras en cantidades exorbitantes en el río. Lamentablemente esta extracción no está siendo supervisada por las autoridades, los espacios donde se extrae la arena están siendo botaderos de sacos, y plásticos.

1.15.3 ACTIVIDAD ARTESANAL

Actualmente la artesanía está reflejada y representada por las asociaciones de artesanos que se dedican al expendio de las mismas, es decir que se dedican a comprar y revender. La artesanía en el Distrito de Machupicchu no es reflejada por artesanos productores independientes o asociados, debido a que existen pocas líneas de producción artesanal en el distrito. Éstas están organizadas en asociaciones representadas en un frente sindical, sin diferenciar a productores ni comerciantes.

La comercialización artesanal de productos provienen de los mercados de Cusco, Qhorao, Pisap, Ollantaytambo, Chinchero, Puno y otras regiones.

Líneas de producción y comercialización artesanal

- Tallado en piedra
- Cerámica inca
- Bisutería, dijes
- Telares, alfombras
- Textiles y tejidos
- Prendas de vestir
- Platería y joyas
- Esculturas
- Pinturas y lienzos

- Repujado en cuero
- Antigüedades
- Imaginería y diversos (Municipalidad de Machupicchu, 2011).

De acuerdo a la ley del artesano y del desarrollo de la actividad artesanal, Ley N° 29073, la artesanía es la actividad económica y cultural destinada a la elaboración y producción de bienes , ya sea totalmente a mano o con ayuda de herramientas manuales , e incluso de medios mecánicos, siempre y cuando el valor agregado principal sea compuesto por la mano de obra directa y esta continúe siendo el componente más importante del producto acabado, pudiendo la naturaleza de sus productos estar basada en sus características distintivas , intrínsecas al bien final, ya sea en términos de valor histórico, cultural, utilitario o estético, que cumplen una función social reconocida, empleando materia primas originarias de las zonas de origen y que se identifiquen con un lugar de producción.

Así mismo, dicha ley, menciona que artesano, es la persona que se dedica a la elaboración de objetos que reúnan las características mencionadas referidas a la artesanía y que desarrolle una o más de las actividades señaladas en el clasificador nacional de las líneas artesanales, es decir que realicen alguna de las líneas de producción.

Considerando esto, las actuales asociaciones de artesanos son meramente comerciantes, pues no se dedican a producirlas sino a comprar y vender los productos. A pesar de ello, existen productores en líneas como tallado en piedra, en platería, a quienes se debería dar la importancia que corresponde.

Tallado en piedra, a pesar de que son pocas las líneas de producción en el distrito de Machupicchu, el tallado en piedra cuenta con un gran potencial. Según Ruben Unda Escobedo, artesano y poblador del distrito de Machupicchu; el tallado en piedra fue uno de los primeros oficios de muchos padres y madres de familia cuando en el distrito aún no existían numerosos comercios, con el paso de los años, ésta fue desplazada por otras actividades económicas, como hoteles y restaurantes. Sin embargo, quedan las técnicas y el arte de tallar en quienes lo heredaron.

Actualmente La **Asociación De Artesanos Talladores En Piedra Rumimaki**, buscar mantener esta actividad económica cultural a través del tallado en piedra, esta asociación fue creada en junio del 2018.

TABLA N° 2: ASOCIACIONES DE ARTESANOS DE MACHUPICCHU

GREMIOS	No. DE ASOCIADOS
Sindicato Mayor de Artesanos	95
Asociación Qorichaska	32
Asociación Inkari	30
Asociación Las Joyitas	17
Asociación de talladores en piedra	12
Asociación Quillaraymi	32
Otros	25
Total de artesanos	243

Fuente: Municipalidad Distrital de Machupicchu, 2017.

1.15.4 LA ACTIVIDAD TURÍSTICA

El turismo es una de las principales actividades del Distrito de Machupicchu, esto, debido al Santuario Histórico de Machupicchu, el cual genera un promedio de 2500 arribos de turistas. Esto genera empleos, inversiones de pequeños y microempresarios, en la actualidad una planta turística muy variada, desde restaurantes turísticos y establecimientos de hospedajes. En la jurisdicción territorial del distrito de Machupicchu, se encuentra el Santuario Histórico de Machupicchu, con sus 38,448 hectáreas protegidas por el Estado.

El Santuario Histórico de Machupicchu, posee recursos culturales con enorme valor histórico, científico y material, que invita permanentemente a la investigación arquitectónica, sociológica y antropológica de nuestra cultura ancestral. La máxima expresión de la sabiduría inka, los lugares sagrados y recintos de energía de la cosmovisión andina se encuentran en el Santuario Histórico de Machupicchu.

FIGURA N° 2 MAPA DEL SANTUARIO HISTÓRICO DE MACHUPICCHU



Fuente: SERNANP, 2017

El potencial turístico del Distrito de Machupicchu, reside en su importante patrimonio cultural y natural. La base del turismo existente en la zona son los imponentes complejos arqueológicos que generan turismo receptivo e interno hacia Machupicchu en las modalidades de turismo cultural, turismo científico, turismo de aventura, turismo esotérico y turismo ecológico, siendo sus principales atractivos la Ciudadela Inka de Machupicchu y el Camino Inka, con su imponente paisaje y los admirables centros arqueológicos que se ubican dentro del Santuario Histórico, como: Qoriwayrachina, Patallaqta, Runkuraqay, Sayaqmarka, Phuyupatamarca, Wiñaywayna, Choquesuysuy, Intipata, Waynapicchu y otros.

Existen muchos otros atractivos culturales y naturales como los baños termomedicinales de Machupicchu Pueblo, que tienen una concurrencia masiva, las Cataratas de Mándor y el Mirador Natural del Cerro Putucusi, que tienen todavía una concurrencia mínima, respecto de las visitas turísticas.

El rico y vasto potencial natural en recursos forestales y de especies de la floresta sub-tropical, han sido afectados notablemente por devastadores incendios consecutivos provocados lamentablemente por la mano del hombre; sin embargo existen todavía grandes bosques de árboles, plantas, helechos y flora nativas en las cuencas de los ríos, montañas y valles, en sus distintos pisos y nichos ecológicos. Existen más de 350 variedades de orquídeas.

Las especies de la fauna silvestre del Santuario se encuentran en proceso de extinción. El Cóndor (Ave Sagrada muy representativa del tiempo del incanato ya ha desaparecido) y pueden correr la misma suerte aquellos animales símbolos ecológicos del Santuario como el Oso de Anteojos y el Gallito de las Rocas; sin embargo existen todavía pequeñas colonias y especies de variedades de mamíferos, carnívoros y aves que deben ser protegidos en su hábitat natural, para mantener el equilibrio del ecosistema.

Los recursos naturales del Santuario Histórico de Machupicchu, están valorizados como recursos ecológicos por su rica y variada flora y fauna. El distrito cuenta con importante recurso hidrológico, siendo el río Vilcanota la principal cuenca hídrica, que inclusive da lugar a la producción de energía eléctrica, precisamente a la altura de los kilómetros 107 y 120 de la vía férrea están las plantas generadoras de energía eléctrica para abastecer la Región Cusco y gran parte del mercado macro sur del Perú.

Los ríos y riachuelos son abundantes y muchos de ellos con riqueza ictiológica ó apropiados para el desarrollo de proyectos de piscicultura e irrigación, sobre todo en las comunidades campesinas, los cuales tienen un aprovechamiento mínimo (SERNANP, 2012).

1.16 EL TURISMO EN EL DISTRITO DE MACHUPICCHU Y SU REPERCUSIÓN EN LA POBLACIÓN LOCAL

La actividad urbana principal de Machupicchu Pueblo, es el turismo, este comportamiento se presenta por la fuerte afluencia turística al Santuario Histórico de Machupicchu con un promedio de arribos diarios de 2500 turistas, los cuales generan trabajo para centenares de personas, inversionistas, pequeños y micro empresarios del sector turismo, artesanal, comercio, servicios y agricultura, profesionales y técnicos de la actividad turística, así como para aproximadamente 7000 porteadores del Camino Inka.

Los porteadores son pobladores provenientes en su minoría de las zonas rurales del Distrito de Machupicchu y de los distritos y centros poblados pertenecientes a la Provincia de Urubamba; en su gran mayoría provienen de otras regiones de país, atraídos por la oportunidad laboral que les brinda el turismo. La presencia masiva sobre todo de jóvenes procedentes de otras regiones viene postergando las posibilidades de empleo de los campesinos de la provincia de Urubamba, con el peligro además de transculturizar las buenas costumbres, hábitos y valores.

El distrito de 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.

Se estima que el distrito recibe alrededor de 2500 visitantes diariamente, quienes permanecen en la ciudad solo algunas horas y que demandan una serie de servicios turísticos y complementarios. Motivación suficiente para que muchos de los negocios estén enfocados exclusivamente a satisfacer las necesidades de estos visitantes, que provienen en su mayoría de otros países y que no alcanzan a comprender la problemática del distrito ni las consecuencias que ocasiona el flujo turístico en el lugar por el poco tiempo que se encuentran en Machupicchu Pueblo.

Con relación a las principales actividades económicas entre los pobladores del distrito, según el mismo censo, el 30.3% de la población trabaja en hoteles o restaurantes, figura que a nivel de toda la región Cusco es de 5.3% y a nivel nacional es de 4.6%. Asimismo, estimaciones realizadas por MINCETUR a través del Proyecto de Reordenamiento y Rehabilitación del Valle Vilcanota, muestra 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 restauración (restaurantes, cafeterías, heladerías, otros) los que sostienen el mayor número de puestos de trabajo.

Esta alta oferta de servicios hoteleros y de restauración, exige que se importe mano de obra de otros lugares, que se cuente con un nivel mayor de capacitación en prestación de servicios como en idiomas extranjeros, entre otras cosas. Dicha tendencia responde al

crecimiento acelerado del número de establecimientos y hospedajes, que ha crecido en 61.4% entre el 2008 y el 2010, y del número de restaurantes, que creció en 43.75% durante el mismo periodo.

Sin duda alguna el principal recurso cultural y natural del distrito es el Santuario Histórico de Machupicchu, que ocupa un total 32 592 hectáreas, reconocido Patrimonio Cultural y Natural de la Humanidad por UNESCO, por lo que es también el atractivo turístico peruano que genera mayor interés en la población mundial.

1.16.1 INFRAESTRUCTURA TURÍSTICA

Machupicchu Pueblo, es el mayor centro receptor y distribuidor del flujo turístico; sin embargo, el índice de permanencia del turista aún es relativamente bajo. El crecimiento del flujo turístico hacia Machupicchu Pueblo, ha obligado el aumento y mejoramiento de la infraestructura de la planta turística, teniendo actualmente una capacidad de soporte aceptable en términos de cantidad y calidad en los distintos servicios turísticos.

TABLA N° 3: CUADRO COMPARATIVO DE LOS SERVICIOS BRINDADOS EN CUSCO Y EN 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 2 912 camas
ALIMENTACIÓN	82 restaurantes (1 a 5 tenedores) 834 restaurantes en general (sin clase ni categoría)	La tendencia de la apertura de más establecimientos de alimentación se muestra en la zona del Valle Sagrado, Machupicchu Pueblo, Valle Sur y ciudad de Cusco.	10 restaurantes (1 a 2 tenedores) 62 restaurantes en general (sin clase ni categoría)	No se tiene restaurantes de cuatro y cinco tenedores.
TRANSPORTE TURÍSTICO	3 aerolíneas	Con conexiones desde Lima y Puerto Maldonado principalmente	22 buses 3 empresas que brindan servicios de tren	El flujo de turistas se realiza con mayor intensidad en el sistema ferroviario (80%). Existe un gremio de transportistas terrestres exclusivamente de atención al turismo.

Fuente: Boletín de Reporte Turístico, DIRCETUR – Cusco (2015)

1.17 RESTAURANTES DEL DISTRITO DE MACHUPICCHU

1.17.1 RESEÑA HISTÓRICA

El servicio de restaurantes en Machupicchu, tiene sus inicios con la actividad turística en el distrito. El turismo surge en Machupicchu en el año 1945 aproximadamente, los pequeños grupos de turistas que llegaban ya sea por cuenta propia o con alguna agencia de viaje, tenían de todas maneras estar por un tiempo ya sea de una noche o medio día en la capital del distrito, y por lo tanto acceder a algún servicio, alojamiento, restaurante, o comprar algún souvenir.

Hasta el año 1998 se tenía 27 restaurantes turísticos autorizados por la Dirección De Turismo de MCTI, denominado así en ese entonces; de los cuales, sólo uno tenía la categoría de dos tenedores, el restaurante Indio feliz.

Según pobladores del distrito de Machupicchu, los primeros restaurantes fueron el Mapacho restaurant. La municipalidad distrital de Machupicchu contaba con un área de turismo, pero éste no tenía una relación de restaurantes del distrito y por ende con normativas para los restaurantes.

Posteriormente y a medida que el número de turistas crecía, los establecimientos aumentaban y sin ningún ordenamiento, de tal forma que para el año 2015, la cantidad de establecimientos de restaurantes crecieron tanto, que la Avenida Ferrocarril fue el espacio de los primeros restaurantes en el distrito, debido a la cercanía de la estación de bus que transporta a los turistas hasta el Santuario Histórico de Machupicchu. Posteriormente, el crecimiento del número de establecimientos de hospedajes y la existencia de los baños termales, permitió el movimiento de turistas hacia otras zonas, así empezaron a abrir restaurantes en la Avenida Pachakuteq. A la fecha estas son las dos principales avenidas debido al movimiento de turistas que existe.

1.17.2 LOCALIZACIÓN Y CANTIDAD DE RESTAURANTES

El servicio de restaurantes, es uno de los servicios que más se brinda en el distrito de Machupicchu, esto se puede ver reflejado en gran número de establecimientos que existen en el distrito.

Las principales avenidas y calles donde se concentran los restaurantes en la capital del distrito de Machupicchu son: La Avenida Pachakuteq, La Avenida Imperio de los Inkas y el Barrio las Orquídeas.

La Avenida Pachakuteq es una de las más transitadas por los turistas, inicialmente los restaurantes se concentraban en esta zona debido a que éste fue el punto donde se concentraron en un inicio los hoteles y hostales, lo cual promovió la aparición de nuevos restaurantes. Además, esta avenida conduce a los baños termales, el cual favoreció también a la aparición de más restaurantes, además de tiendas, boticas, y tiendas de artesanía.

La Avenida Imperio de los Inkas, es otra de las avenidas más transitadas por los turistas, esta avenida concentra muchos restaurantes ya que está cerca a la estación de bus.

El barrio las Orquídeas se ha convertido en estos últimos años, en un nuevo espacio que alberga una gran cantidad de restaurantes, hoteles y hostales debido a la saturación en Imperio de los Inkas y Av. Pachakuteq, y a la demanda de estos servicios. Esto puede poner en evidencia que, si bien es cierto, la ubicación y distancia son aspectos que el turista considera a la hora de tomar un servicio, este aspecto se vuelve poco importante en un mercado como este.

Se realizó un trabajo de campo para obtener datos sobre el número de restaurantes en el distrito de Machupicchu, se determinó que existen 117 restaurantes operando en el distrito; 109 restaurantes se encuentran localizados en diferentes arterias del distrito, en el barrio de Las Orquídeas, en la Avenida Pachakuteq, y en la Avenida Imperio de Los Inkas. En las comunidades del distrito, se presenció 8 restaurantes, estos restaurantes brindan servicio a los turistas que optan la ruta alternativa de Cusco - Hidroeléctrica Machupicchu para llegar al Santuario Histórico de Machupicchu y viceversa para su retorno. A continuación se expresa según en la siguiente tabla:

TABLA N° 4: RESTAURANTES EN EL DISTRITO DE MACHUPICCHU

GRUPO	DIRECCIONES	CANTIDAD
1	Av.Pachakuteq ,Calle Sinchi Roca y Calle Yahuarwaka	56
2	Plaza Manco Kapac y Av. Imperio de los Inkas	38
3	Barrio las Orquideas: Calle Wakanki , Qoriwakanki, ChaskaTika	15
4	Comunidades	8
Total		117

1.17.3 LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO

Según el Área de Rentas de la Municipalidad Distrital de Machupicchu, se han otorgado 52 licencias de funcionamiento a establecimientos de restaurantes entre los años 2015 y 2018. Esta área no cuenta con una base de datos actualizada de los establecimientos que cuentan con licencia de funcionamiento, están en proceso de trámite y están sin licencia de funcionamiento.

Según la ley N° 28976, Ley Marco De Licencia De Funcionamiento, los requisitos máximos para obtener la licencia de funcionamiento son:

- A. Solicitud de Licencia de Funcionamiento con Carácter de declaración jurada, que incluya:
 - Número de RUC y DNI o carné de extranjería del solicitante, tratándose de personas jurídicas o naturales, según corresponda.
 - DNI o carné de extranjería del representante legal en caso de personas jurídicas u otros entes colectivos, o tratándose de personas naturales que actúen mediante representación.
- B. Vigencia de poder del representante legal, en el caso de personas jurídicas u otros entes colectivos. Tratándose de representación de personas naturales, se requerirá carta poder con firma legalizada.
- C. Declaración Jurada de Observancia de Condiciones de Seguridad o Inspección Técnica de Seguridad en Defensa Civil de Detalle o Multi disciplinaria, según corresponda.
- D. Adicionalmente, de ser el caso, serán exigibles los siguientes requisitos:
 - Copia simple de título profesional en el caso de servicios relacionados con la salud. Informar sobre el número de estacionamientos de acuerdo con la normativa vigente, en la declaración jurada.
 - Copia simple de la autorización sectorial respectiva en el caso de aquellas actividades que, conforme a ley, la requieran de manera previa al otorgamiento de la licencia de funcionamiento.
 - Copia simple de la autorización expedida por el Instituto Nacional de Cultura, conforme a la Ley N° 28296, Ley General del Patrimonio Cultural de la Nación.

Los requisitos para obtener la licencia de funcionamiento en el distrito de Machupicchu, según las facultades otorgadas en la ley orgánica de municipalidades, son:

- Solicitud de Licencia de Funcionamiento.
- Ruc de la empresa: el cual se obtiene en La superintendencia nacional de aduanas y tributos.
- Documento nacional de identidad DNI , del representante
- Certificado de defensa civil (se debe cumplir con otros requisitos de seguridad en las instalaciones)
- Copia de contrato de alquiler (de ser el caso)
- Mapa de ubicación del restaurante
- Gráfico de espacios del restaurante
- Pago por derechos de licencia

1.17.4 CATEGORIZACIÓN Y/O REGISTRO

Según el área de Servicios Turísticos de La Dirección Regional De Comercio Exterior Y Turismo Cusco - DIRCETUR, sólo 9 restaurantes han sido categorizados entre 1 a 3 tenedores, 100 restaurantes están sin categoría.

1.17.5 RÉGIMEN TRIBUTARIO Y LA CONTABILIDAD DE LOS RESTAURANTES DEL DISTRITO DE MACHUPICCHU

La Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria - SUNAT, es la entidad pública encargada de regular y establecer los regímenes tributarios. De los cuatro regímenes tributarios: El régimen único simplificado o RUS, el régimen especial de renta o RER, régimen mype tributario o RMT y el régimen general o RG; el régimen único simplificado o RUS, es el régimen en el que se encuentran la mayoría de restaurantes del Distrito de Machupicchu.

Los restaurantes que se encuentran en el RUS, pagan los siguientes montos según la categoría:

La categoría 1, pagan S/ 20 en la medida que no se superen el monto de S/ 5,000 mensuales.

En la categoría 2, pagan una cuota mensual de S/ 50 en tanto que sus ingresos o compras no superen los S/ 8,000.

La contabilidad de los restaurantes la llevan los propietarios debido a las características que implica permanecer en el régimen único simplificado RUS, sólo giran

boletas de venta y pagan montos entre 20.00 y 50.00 soles mensuales según la categoría ; Sin embargo, cuando los ingresos mensuales superan los S/ 8, 000 nuevos soles, y son supervisados por inspectores de la SUNAT, los propietarios realizan prácticas para tratar de permanecer en el régimen único simplificado, y evitar migrar a otro régimen ya que esto significa para ellos gastos económicos para sus empresas.

1.17.6 LA ADMINISTRACIÓN DEL RESTAURANTE

Para ser un empresario o tener un negocio, no se requiere tener títulos profesionales, pero si es importante conocer de ciertos temas básicos, los cuales algunos aprenden con estudios y otros con la experiencia y práctica. Los propietarios de los restaurantes, en su mayoría son personas que a través de la experiencia han ido desarrollando sus actividades.

La administración de los restaurantes está en su mayoría a cargo de los propietarios. Esto quiere decir que los propietarios se encargan de todas las áreas del restaurante, ya sea en recursos humanos, contabilidad, logística, marketing etc.

1.17.6.1 EL PERSONAL

Los trabajadores que laboran en los restaurantes, cuentan con edades entre 18 y 25 años en mayor proporción, en algunos casos existen trabajadores menores de edad, quienes llegan al distrito de Machupicchu para trabajar durante las vacaciones escolares.

Machupicchu, en el servicio de restaurantes, se ha convertido en el lugar “ventajoso” por los jóvenes que buscan tener rentables ingresos económicos, generalmente por aquellos que no cuentan con estudios superiores y llegan a Machupicchu para obtener ingresos económicos con el fin de estudiar alguna carrera técnica o universitaria posteriormente . Muchos jóvenes que llegaron a Machupicchu con ese sueño, han podido cumplirlo, algunos han formado familias y residen en Machupicchu, y otros han encontrado su ventajosa zona para laborar, tener dinero y tener diversión.

Estos jóvenes generalmente son de provincias, entre estos lugares están: Anta, Urubamba, Quillabamba, Calca, y otras regiones como Arequipa, Lima, Trujillo. Además. Se observa que en algunos restaurantes contratan personal extranjero, quienes llegan como turistas y se quedan por algunos meses para juntar dinero y seguir sus caminos, entre ellos está los argentinos que por su trabajo solo desean alimento y un poco de dinero, esto repercutiendo en la atención del servicio.

1.17.6.2 BENEFICIOS DEL COLABORADOR

Las obligaciones mínimas que debe cumplir el empresario y que están establecidas en la norma son:

- Remuneración no menor a la remuneración mínima vital
- Jornada laboral de 8 horas diarias ó 48 horas semanales.
- Descanso semanal y en días feriados
- Cobertura de seguro social
- Vacaciones de 15 días anuales

En Machupicchu, los empleadores ofrecen alimentación o alimentación más alojamiento; esto es considerado como una ventaja para el trabajador joven, ya que significa que no gastará alquilando una habitación. Los jóvenes que no cuentan con alojamiento, alquilan habitaciones que oscilan entre S/ 350.00 ó S/600.00 nuevos soles, por eso, se agrupan de tres o más personas para atenuar el monto a pagar por persona.

Sobre las remuneraciones, el personal según el puesto en el labora, percibe sueldos mayores al básico, en muchos puestos de trabajo superan los S/ 1,700 nuevos soles. Pero existen problemas en tiempos de pagos. El personal denominado “jalador” no percibe un sueldo mensual, sino un porcentaje diario de las ventas.

El colaborador cuenta con contratos escritos y otros restaurantes no, esto ha repercutido en inasistencias, faltas y abandono del trabajo por parte del personal.

Las jornadas laborales superan las 8 horas diarias, en su mayoría laboran 10 horas y en otros casos 12 horas. Los descansos se realizan después de laborar 26 días, esto depende de cada propietario de restaurante.

1.17.6.3 PLATOS OFERTADOS

Los platos ofrecidos a los turistas son muy variados, ofrecen platos típicos de la región Cusco, platos nacionales e internacionales.

No existen restaurantes especializados en un tipo de comida, o restaurantes temáticos. Un gran porcentaje de restaurantes ofrecen los mismos platos en sus cartas. Entre los platos más ofertados por los restaurantes se tienen:

- Menú turístico: Este menú tiene un precio entre los 10 y 25 soles. Consiste en brindar una entrada o una sopa, un plato de fondo y postre o bebida, este menú se encuentra en las cartas de muchos restaurantes y es el que más se oferta.
- Pizzas: las pizzas son otro plato en la carta de los restaurantes, las pizzas son vendidas a la carta o en oferta. En oferta, la pizza venden a un precio de 25 soles.
- Cuy al horno, este plato es muy vendido en los restaurantes, los venden a 50 o 70 soles.
- Otros platos ofertados son: Ceviche, saltado, ají de gallina, sopa de quinua etc.
- Platos mexicanos: tequeños, enchuladas,
- Bebidas: las bebidas son variadas

1.17.6.4 POLÍTICA DE PRECIOS

Los precios están fijados en las cartas, sin embargo, existe una política de rebaja, descuentos y ofertas con la finalidad de lograr captar al turista y vender más. Esta actitud se observa con mayor notoriedad en la temporada baja (diciembre a abril). Lo que ha generado una competencia desleal y negativa de precios, pues los restaurantes bajan los precios, poniendo en poca credibilidad la buena calidad del plato.

1.17.7 EFECTOS DE LA INFORMALIDAD

1.17.7.1 COMPETENCIA Y BAJA CALIDAD

Existen prácticas negativas que no favorecen el incremento de los ingresos económicos de los propietarios, la competitividad del servicio de restaurantes, y la calidad en del producto.

Los jaladores, quienes son los colaboradores que se dedican sólo a ofrecer el servicio en las calles y avenidas, usan técnicas de convencimiento y prácticas que consiste en bajar los precios de los platos, en muchos casos a precios por debajo de sus costos para asegurar la venta, no sólo para beneficio de sus restaurantes, sino de ellos. Incluyen cortesías como pisco sour, u otros platos. Si bien es cierto son estrategias de la empresa, estas han repercutido en el bajo nivel de calidad en atención y también del producto, de los platos ofrecidos; esto se puede demostrar en las constantes quejas de los turistas. Esta práctica viene desarrollándose durante muchos años, es decir la estrategia que aplican muchos empresarios es la misma, no hay cambios, y mejoras en ese aspecto.

1.17.7.2 INSEGURIDAD LABORAL - ACCIDENTES

Si bien es cierto que para obtener la licencia de funcionamiento, se requiere del certificado del Instituto nacional de defensa civil - INDECI, los restaurantes no tienen adecuada seguridad, para los propietarios esto implica realizar otro trámite por actualización, es decir no hay conciencia y desconocen la importancia de la seguridad en sus empresas. En Machupicchu es frecuente los incendios en restaurantes debido a la falta de limpieza de las chimeneas con las que cuentan los restaurantes, casi todos tienen chimeneas. El personal no está exento de accidentes en la cocina o comedor, más aun si no cuenta con una infraestructura adecuada, y con los requerimientos necesarios para garantizar seguridad al trabajador.

1.17.7.3 IRRESPONSABILIDAD LABORAL

La falta de realizar contratos laborales ha generado impactos negativos en el servicio brindado. El propietario, al no realizar un contrato con su colaborador es susceptible al abandono de su colaborador, es decir no solo perjudica al colaborador, sino a sí mismo o a su empresa.

Existe en muchos restaurantes una dependencia de su personal, y no precisamente por el buen desempeño del personal, sino por la falta de personal sobre todo en temporada alta, es así que muchas veces someten a los propietarios a sus irresponsabilidades, faltan cuando quieren, ingresan a la hora que quieren. La falta de visión y conocimiento del propietario permite estas acciones del personal, que cree que sin ese personal no podrán vender.

1.17.7.4 PRÁCTICAS NEGATIVAS EN LAS VENTAS Y COBROS

Existen inadecuadas practicas a la hora de cobrar, los restaurantes usan tickets, denominados comanda, en muchos casos, no giran las boletas de venta.

Los restaurantes han adoptado un sistema de cobro irregular, este es un cobro adicional al monto total de consumo, el cual es denominado “tax” o servicio local. En los comprobantes que reciben los turistas, se identifica una descripción que dice servicio local, el cual es un monto que varía entre el 10% y 35% del consumo total. Algunos turistas pagan y otros no, para los turistas que cuestionan este monto, los meseros explican aduciendo que es un monto que se cobra en todo el pueblo. Algunos son montos muy abusivos, esto ha generado muchas quejas y malestares en los turistas, sobre todo

latinoamericanos, quienes en algunos casos se apersonan a La Oficina de Información Turística - I PERÚ o a la Dirección De Comercio Exterior Y Turismo Cusco - DIRCETUR para dejar su reclamo.

1.17.7.5 IMPACTO SOCIAL

La población ha ido creciendo año tras año, los jóvenes en busca de un puesto de trabajo llegan a Machupicchu con el fin de juntar dinero y disponer para la consecución de estudios y otras necesidades u objetivos. Pero no todos cumplen sus propósitos, hay jóvenes que han formado familias, otros siguen trabajando por ese sueño y otros han encontrado un lugar idóneo para laborar y divertirse.

Es importante mencionar que, muchos jóvenes que han formado familias radican en Machupicchu, y no todos cuentan con buenas condiciones económicas.

La diversión en Machupicchu está representada por fiestas, el nivel de alcoholismo en el distrito de Machupicchu es alto, existen bares y cantinas; muchos jóvenes asisten a bares y discotecas frecuentemente ya que los establecimientos de este tipo de diversión están abiertas de lunes a domingo. Las drogas no están exentas en los jóvenes, quienes algunos meseros tienen como segunda o principal actividad, la venta de droga. A la actualidad, este tema no ha sido tratado por las entidades correspondientes.

A toda esto, ¿qué tipo de población y ambiente se está formando en el distrito de Machupicchu?

Una de las características del crecimiento poblacional es la migración por el turismo, Machupicchu a través de los restaurantes generan empleos y los jóvenes no dudan en llegar a Machupicchu para trabajar.

1.17.8 ENTIDADES PÚBLICAS Y LA INFORMALIDAD

Las entidades públicas cumplen un rol muy importante en el proceso de formalización de las empresas, es necesario conocer cuáles son las funciones y acciones que realizan para fomentar la formalización de las empresas; en este caso, de los restaurantes del distrito de Machupicchu. Se han considerado a las siguientes entidades públicas:

- Municipalidad Distrital De Machupicchu
- Dirección Regional De Comercio Exterior Y Turismo – DIRCETUR.
- La Superintendencia Nacional De Aduanas – SUNAT.

- La Dirección De Trabajo Y Promoción Del Empleo – DRTAPE.

Otros que han estado interviniendo indirectamente:

- Oficina de información turística – I PERU.

1.17.8.1 LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MACHUPICCHU

El Área de Desarrollo Económico y Turismo, bajo la dirección del Licenciado Amílcar Zambrano de la municipalidad distrital de Machupicchu, cuenta con la relación de restaurantes del distrito; sin embargo, ésta no es actualizada, existen restaurantes que no figuran en dicha relación y restaurantes que ya no existen pero figuran en la relación.

En cuanto a ordenanzas, planes y/o proyectos, no son instrumentos que la municipalidad haya desarrollado con el fin de fomentar la formalidad de los restaurantes y otros servicios. Los proyectos turísticos han sido orientados a mejorar la ornamentación de la ciudad, y organizar eventos festivos, como el proyecto de esculturas en piedras, Elección de Miss Machupicchu, etc. No existe un plan para la formalización, y sobre ordenanzas, se tiene una que ordena la colocación adecuada de los letreros que invaden las calles y avenidas.

Algunos seminarios o capacitaciones que realizaron fueron en temas como: Cuidado del medio ambiente y Calidad de atención, alimentos y bebidas. Estos cursos han sido dados por el Centro De Formación Turística - CENFOTUR durante la ejecución del Plan de Fortalecimiento de Capacidades, el cual se realiza cada año por el Ministerio De Comercio Exterior Y Turismo. Si bien es cierto, dichos cursos son importantes porque contribuye a mejorar el servicio en los restaurantes, no se ha obtenido resultados considerables, debido a la poca asistencia por el desinterés de algunos propietarios, pese a que se realiza invitaciones personales, y a la falta de coherencia política de la gestión, ya que solo cursos y capacitaciones sobre netamente atención y calidad, no podrán mejorar el servicio de los restaurantes, mientras exista un problema de raíz, de fondo y que necesita trabajarse con urgencia: la informalidad.

Las acciones que si han sido permanentes y, han sido los operativos e inspecciones, ya sean multisectoriales o solo por la municipalidad. Las inspecciones que han realizado de manera continua a los restaurantes, han sido para verificar letreros, y que el personal no invada las calles y avenidas.

1.17.8.2 LA DIRECCIÓN DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO: DIRCETUR

La dirección de comercio exterior y turismo, una de las entidades más directas en este tema, no ha realizado capacitaciones o charlas que promuevan la formalización y obtención de categorización o registro en los restaurantes del distrito.

No cuentan con un Plan o proyecto anual dirigido a las empresas del sector turismo en cuanto a la categorización de las empresas. Sobre los operativos e inspecciones realizados, se realizaron más de 10 operativos de enero a mayo del 2018, exclusivamente a las agencias de viajes. Estas acciones surgieron a raíz de los accidentes de turismo de aventura en Maras, lo que demuestra que las acciones de DIRCETUR – Cusco no son parte de un plan elaborado con anterioridad, sino que surgen de accidentes como este y otro tipo de problemas.

Por otro lado, en octubre del 2017, se creó la Oficina sede de DIRCETUR en el distrito de Machupicchu, actualmente está a cargo del Licenciado Manuel Toledo Tupaq Yupanqui, las expectativas han sido muchas en los pobladores y sobre todo por los propietarios de las empresas turísticas, pues la población considera a esta entidad estatal como un ente sancionador y de control. El horario de atención es de lunes a jueves, los viernes realizan trabajo en Cusco, según manifiesta el Lic. Toledo; no se cumple con el horario de atención, pues la oficina está abierta cuatro horas al día. Desde su apertura, ésta oficina recibe las quejas de los turistas, su trabajo se limita a solo recibir quejas, existen 48 quejas presentadas desde su funcionamiento hasta marzo del 2018, estas quejas pasan por un proceso: Primero se presenta, el turista escribe la queja y luego se emite un informe a la oficina principal de DIRCETUR, luego la queja es derivada al área de asesoría legal donde se evalúa y se determina si se sancionará o no a la empresa demandada, el tiempo de este proceso es de una semana.

La oficina de DIRCETUR en el distrito de Machupicchu no cuenta aún con equipos necesarios como son: Computadoras, servicio de internet, teléfono. Por su parte el representante de esta oficina, hace visitas a diferentes establecimientos con el fin de supervisar y conocer sus actividades. Tiene entre sus funciones: Realizar tareas sobre formalización, verificación del cumplimiento de las normas en cuanto al reglamento de restaurantes, pero hasta la fecha no se realizó ningún operativo desde esta oficina.

Además el Lic. Toledo, indica que la sede principal de Cusco, no le da la importancia y el valor que significa contar con una oficina de DIRCETUR en el distrito de Machupicchu.

1.17.8.3 LA DIRECCIÓN DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO CUSCO

A pesar de que es una entidad directa en cuanto a la formalización del trabajador, existe mucho desinterés. Los trabajos orientados a la formalización están a cargo de dos entidades, la Superintendencia nacional de fiscalización laboral Cusco - SUNAFIL, y La Dirección De Trabajo Y Promoción Del Empleo.

La Superintendencia Nacional de Fiscalización laboral-SUNAFIL Cusco, actualmente a cargo del intendente Carlos Lizandro Zamata Flores, fue creada el 31 de julio del 2017, A través de un proceso de transferencia de competencias del Gobierno Regional de Cusco a la SUNAFIL, esta entidad tiene competencia exclusiva en materia de fiscalización inspectora y potestad sancionadora. Sin embargo, La Dirección De Trabajo Y Promoción Del Empleo- Cusco, actualmente viene realizando también tareas de inspección.

A marzo del 2018 la SUNAFIL no realizó alguna inspección en el distrito de Machupicchu. Según la encuesta realizada a la oficina de Inspección Laboral de la Dirección De Trabajo Y Promoción Del Empleo, actualmente, esta oficina viene realizando inspecciones a las microempresas y SUNAFIL a las pequeñas, medianas y grandes empresas.

Por otro lado, La Dirección De Trabajo Y Promoción Del Empleo cuenta con una oficina de Defensa Legal, esta oficina es gratuita, ésta oficina recibe a diario denuncias y quejas de trabajadores; las quejas son presentadas por trabajadores de toda la región, las cuales son registradas de manera manual en grandes cuadernos. No existe el registro de las quejas en un formato digital, lo que dificulta la toma de decisiones y realización de acciones como la supervisión continua de las empresas para el cumplimiento de las obligaciones laborales. Por otro lado, la información que se consigna en el registro manual no es suficiente, pues no indica en qué distrito o provincia está la empresa y tampoco el nombre comercial de la empresa.

Las inspecciones realizadas por la dirección de trabajo y promoción del empleo en el distrito de Machupicchu, han sido en su mayoría a los porteadores de la red de camino inka, por la situación de maltrato laboral, incumplimiento de pagos y beneficios laborales

en perjuicio de los porteadores que trabajan en el circuito turístico de camino inca. Y solo a 6 empresas turísticas de Machupicchu en el año 2016 y 2017, según la oficina de inspección laboral.

TABLA N° 5: CAUSAS DE OPERATIVOS DE FORMALIZACIÓN LABORAL EN MACHUPICCHU

Planillas o Registros que la sustituyan	Registro de trabajadores y otros en planilla
Planillas o Registros que la sustituyan	Entrega de boletas de pago al trabajador y sus formalidades
Seguro de vida: Ley	Formalidades
Remuneraciones	Pago íntegro y oportuno de la remuneración convencional (sueldos y salario)
Contratos de trabajo	Modificación unilateral del contrato
Seguro de vida ley	Contratos

Fuente: DIRTRAB – Cusco. 2016 - 2017

1.17.8.4 SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA

Entre las acciones realizadas en el distrito de Machupicchu, están las inspecciones dirigidas básicamente al control y supervisión de la emisión de boletas, facturas o tickets electrónicos. Los mecanismos que emplea ésta entidad son: La visita de clientes incógnitos que solicitan el servicio del restaurante y fiscalizan si la empresa entrega o no el comprobante de pago por el servicio solicitado.

En otros casos, se hacen presente en el establecimiento para realizar la revisión de las boletas de venta emitidas en el periodo de un mes; esto, para obtener el monto total ingresado en el periodo, este monto es contrastado con la declaración mensual realizada por el contribuyente, para comprobar si el régimen al cual pertenece el contribuyente es el que le corresponde. Una práctica de propietarios es hacer pagos mensuales que no les corresponde según la categoría en la que están inscritos. Los propietarios explican que las fluctuaciones de los ingresos están en función de la temporada alta o baja en el turismo, lo que impide que el empresario determine el tipo de régimen que le convendría. Ante esto, los propietarios eligen estar en el régimen único especial, pues en temporada baja los

ingresos podrían solo cubrir costos de operación básicos. Este hecho demostraría la falta de un contador profesional que oriente adecuadamente a los propietarios para que elijan el régimen tributario al cual deban acogerse.

1.17.8.5 OTRAS ENTIDADES

1.17.8.5.1 I- PERÚ Y LAS QUEJAS POR EL MAL SERVICIO

MINCETUR cuenta con un Servicio de Información y Asistencia al Turista denominado I-Perú que atiende las 24 horas del día en varios idiomas. En esta entidad, el público en general puede solicitar información turística y asistencia. Además, si algún servicio turístico no fue brindado de acuerdo a lo contratado, esta oficina cumple una función muy importante en el distrito de Machupicchu, ya que recibe las quejas presentadas por turistas, siendo las más frecuentes:

TABLA N° 6: QUEJAS PRESENTADAS EN LA OFICINA DE I PERÚ

MOTIVOS DE QUEJA	CANTIDAD
Comida en mal estado	2
Cobros adicionales	15
Mala atención	2
TOTAL	19

Fuente: Quejas reportadas durante el periodo Enero – Abril 2018. I-PERÚ

Del total de quejas reportadas, 11 fueron conciliadas y 8 no llegaron a conciliación. Algunos restaurantes son reincidentes con quejas presentadas. Los cobros adicionales que se mencionan en el informe de IPERU, se refieren al monto que varía entre el 10 y 30 % del total del monto consumido, denominado “Servicio local o impuesto local” por los pobladores de Machupicchu. Este monto es cobrado sobre todo a turistas extranjeros, quienes desconocen la forma de atención de los restaurantes, este cobro es indebido.

En cuanto a los comprobantes de pago, se ha observado que en algunos restaurantes se emiten tickets sin validez tributaria, tickets a los cuales se les denominan “Comanda”, los propietarios y/o colaboradores aprovechan el desconocimiento de los turistas sobre la validez de estos documentos, quienes posteriormente no tendrían algún sustento si tendrían algún problema de salud por el producto consumido.

CAPÍTULO II

2. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN

El diseño de la investigación constituye la elaboración del plan metodológico del estudio, es decir la determinación y organización de las estrategias y procedimientos que permitirán la obtención de datos su procesamiento, análisis e interpretación con el objeto de dar respuesta a los problemas planteados. En la investigación científica se distingue entre diseños experimentales y no experimentales, (Velasquez Fernandez, 1996).

El presente trabajo de investigación es de **enfoque cuantitativo y cualitativo**, es decir mixto. Se pretende comprender contextos, realidades o puntos de vista de los actores sociales, siendo éstas características cualitativas. Así mismo se utilizará herramientas estadísticas que permitirán cuantificar y proporcionar información de una realidad que podemos explicar y predecir. Esta información recopilada, en base a mediciones numéricas aporta valor de análisis cuantitativo por medio de gráficas.

En cuanto al diseño de investigación es **no experimental** (ex post facto), debido a que no poseemos control directo de las variables, pues no se puede manipular deliberadamente variables. El tipo de investigación es **descriptivo** debido a que deseamos llegar a conocer las situaciones, a través de la descripción exacta de los hechos.

2.2 POBLACIÓN

Es el conjunto de todo los elementos (unidades de análisis) que pertenece al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación. (Diaz Carrasco, 2009).

La población para el presente trabajo de investigación son 117 restaurantes del distrito de Machupicchu, en un total de 109 restaurantes distribuidos en Machupicchu Pueblo y 8 en dos de sus comunidades.

2.3 MUESTRA

Es una parte o fragmento representativo de la población cuyas características esenciales son las de ser objetiva y reflejo fiel de ella, de tal manera que los resultados obtenidos en la muestra puedan generalizarse a todo los elementos que conforma dicha población. (Diaz Carrasco, 2009)

Para obtener la muestra se ha establecido trabajado con la siguiente formula:

El nivel de confianza o seguridad (1-a): El nivel de confianza prefijado da lugar a un coeficiente (Z_a). Para una seguridad del 95% = 1.96, para una seguridad del 99% = 2.58.

- a. La precisión que se desea para el presente estudio.
- b. El valor aproximado del parámetro a medir empleado el valor $p = 0.5$ (50%).

Seguridad = 95%; Precisión = 15%; Proporción esperada = próxima al 10 %.

La muestra es determinante para codificar la información proporcionada a través de los instrumentos de investigación. Para determinar la muestra se ha empleado la fórmula considerando la población, que según la Municipalidad Distrital de Machupicchues de 117 restaurantes.

$$n = \frac{Z_a^2 * p * q}{d^2}$$

Donde:

- $Z_a^2 = 1.96^2$ (ya que la seguridad es del 95%)
- $p =$ proporción esperada (en este caso 10% = 0.10)
- $q = 1 - p$ (en este caso $1 - 0.10 = 0.90$)
- $d =$ precisión (en este caso deseamos un 7%)

$$n = \frac{N * Z_a^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_a^2 * p * q}$$

Reemplazando:

$$n = \frac{117 \times 1.96^2 \times 0.1 \times 0.9}{0.07^2(117 - 1) + 1.96^2 \times 0.1 \times 0.9}$$

$$n = 42$$

Por lo cual, la muestra del presente trabajo de investigación ha sido de 42 Restaurantes del distrito de Machupicchu.

2.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN

La recolección de datos es una de las etapas más importantes de la investigación científica, ya que es el fundamento para la definición del problema, el planteamiento y la comprobación de la hipótesis del marco teórico y del informe de resultados. Los instrumentos que sirven para recabar información son: fichas bibliográficas, fichas de trabajo, encuestas, entrevistas, etc. (MUNCH, 1991).

Para el presente trabajo de investigación se ha utilizado la observación, la entrevista y la encuesta.

TABLA N° 7: TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOPIACIÓN

TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
Fichaje	Ficha de recolección de datos
Observación directa	Guía de observación
Encuesta	Ficha de encuesta
Entrevista	Ficha de entrevista

Fuente: Elaboración propia

- a) **Fichaje:** Se ha registrado la información documentada de fuentes primarias y secundarias sobre el tema de estudio en las fichas de recolección de datos.
- b) **Observación directa:** Ha sido una de las técnicas más importantes para el desarrollo de la presente investigación, permitiendo el registro de los hechos que determinan la realización de la presente investigación científica para conocer la realidad y las características del objeto estudiado.
- c) **Encuesta:** Es la Aplicación de la ficha de cuestionario a los representantes de restaurantes seleccionados en la muestra considerando los indicadores de la tabla de operacionalización de variables a fin de ir respondiendo a todas las interrogantes del problema.
- d) **Entrevista:** Es la aplicación de la ficha de entrevista a los representantes de las entidades estatales relacionadas con la formalización de toda empresa turística como son: Superintendencia Nacional De Los Registros Públicos Cusco - SUNARP, La Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración

Tributaria - SUNAT, La Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Cusco - DIRTRAPE, Municipalidad Distrital de Machupicchu y La Dirección de Comercio Exterior y Turismo Cusco - DIRCETUR - Cusco.

2.5 PLAN DE ANÁLISIS DE DATOS

2.5.1 PROCESAMIENTO E INTERPRETACIÓN DE DATOS DE ENCUESTA A RESTAURANTES

TABLA N° 8: DATOS GENERALES

EDAD	Masculino	%	Femenino	%	Total	%
18-30	7	26	4	27	11	26
31-45	12	44	8	53	20	48
46-60	6	22	3	20	9	21
61 a más	2	7	0	0	2	5
Total	27	100	15	100	42	100

Fuente: Encuesta a los representantes de restaurantes del distrito de Machupicchu- 2018

INTERPRETACIÓN:

Los resultados muestran que el 64% del sexo masculino y el 36% del sexo femenino; el 44% de los encuestados varones tienen entre 31 -45 años, así como el 20% de las mujeres; lo que equivale al 48% de los encuestados; el menor porcentaje son los representantes que tienen de 61 a más años: 7% en el caso de los varones y ninguna mujer en este rubro de edad.

Se debe tener presente que la región del Cusco es considerado como el principal destino Turístico a nivel nacional, por la riqueza cultural y natural que posee, por ser considerado como una de las 7 maravillas del Mundo Moderno, generando un movimiento turístico importante en la región sur del Perú, lo que constituye un interesante lugar de trabajo y desarrollo de empresas como son los restaurantes.

TABLA N° 9: LUGAR DE PROCEDENCIA DE LOS ENCUESTADOS

Lugar de procedencia	Total	%
Cusco	23	55
Distrito de Machupicchu	15	36
Puno	1	2
Huánuco	1	2

Lima	1	2
Ica	1	2
Total	42	100

Fuente: Encuesta a los representantes de restaurantes del distrito de Machupicchu- 2018

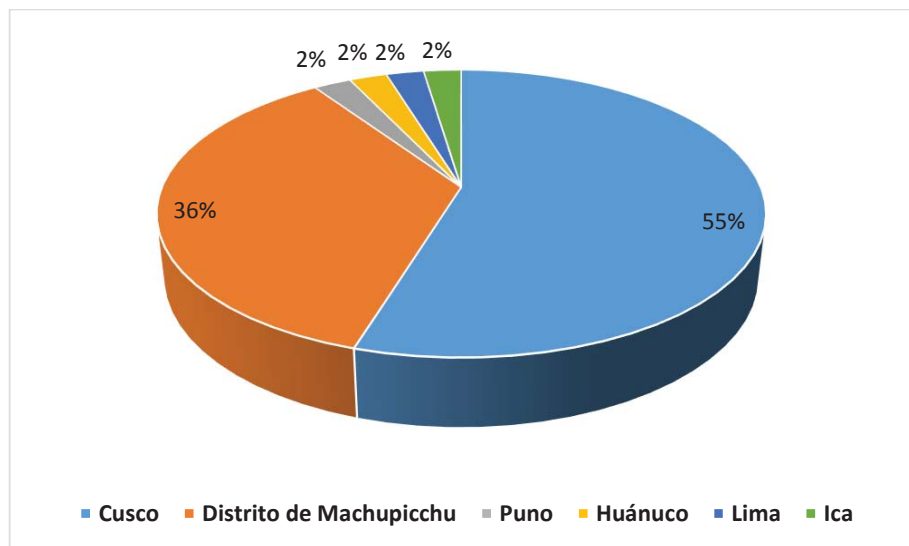


Gráfico N° 1. Lugar de Procedencia

Fuente: Encuesta a los representantes de restaurantes del distrito de Machupicchu- 2018

INTERPRETACIÓN:

Del total de encuestados, el 53% procede de la región Cusco, el 36% son del distrito de Machupicchu, 2% procede del distrito de Ollantaytambo, y el 8% restante proceden de otras regiones del Perú como son: Puno, Huánuco, Lima e Ica.

Como se observa, la procedencia de los empresarios en el distrito de Machupicchu, son en un 53% de las provincias de Cusco, el 36% de restaurantes del distrito de Machupicchu son de propietarios de MACHUPICCHU. Esto muestra que Machupicchu es un mercado en el que mucha gente de la Región Cusco desea invertir y un gran porcentaje de empresarios son migrantes.

TABLA N° 10: GRADO DE INSTRUCCIÓN

Grado de instrucción	Encuestados	%
Primaria	0	0
Secundaria	16	38
Superior	26	62
Ninguna	0	0
Total	42	100

Fuente: Encuesta a los representantes de restaurantes del distrito de Machupicchu- 2018

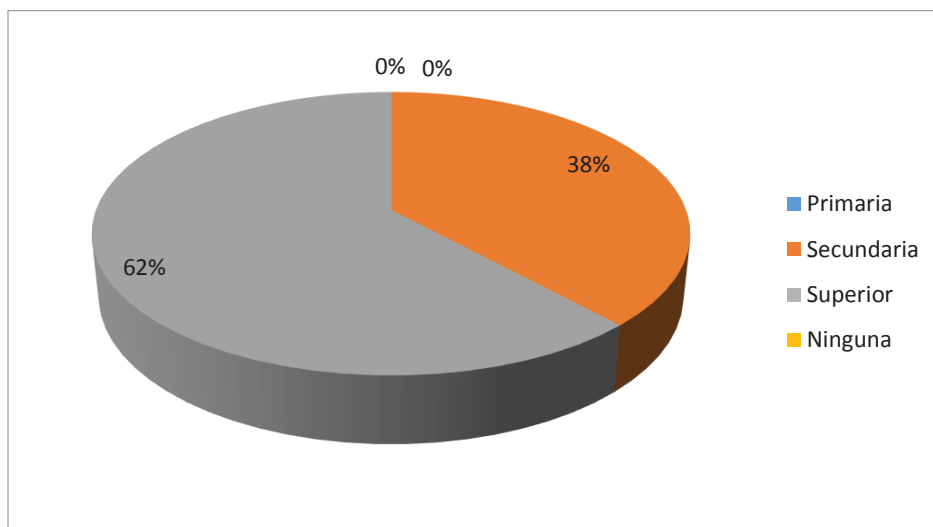


Grafico N° 2. Grado de instrucción

Fuente: Encuesta a los representantes de restaurantes del distrito de Machupicchu- 2018

INTERPRETACIÓN:

Según los resultados obtenidos, el 62% de los encuestados manifestaron tener grado de instrucción superior, el 38% restante tiene secundaria completa. Ningún encuestado indicó tener solo primaria o no tener formación académica. El 38% de propietarios con solo secundaria completa, emprendió en el rubro de restaurante de manera empírica, como muchos emprendedores en nuestro país.

TABLA N° 11: TÍTULO ACADÉMICO

Título Académico	Encuestados	%
Técnico	13	31
Licenciado en turismo	3	7
Licenciado en Administración	6	14
Otras profesiones	4	10
Ningún título académico	16	38
Total	42	100

Fuente: Encuesta a los representantes de restaurantes del distrito de Machupicchu- 2018

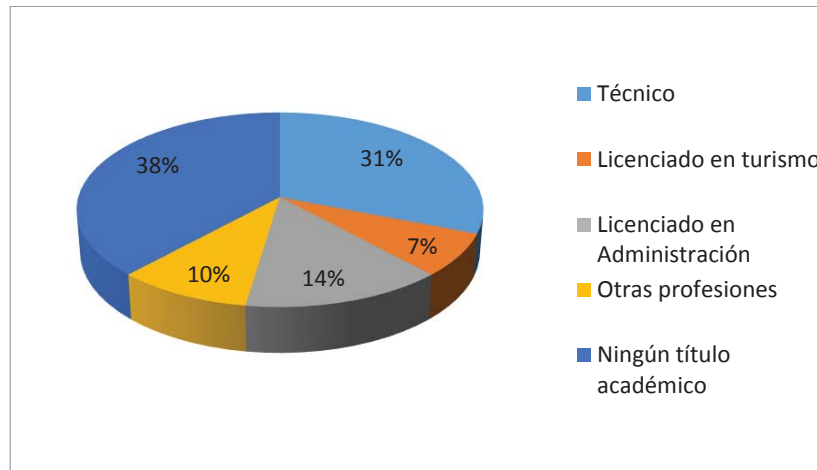


Gráfico N° 3. Título académico

Fuente: Encuesta a los representantes de restaurantes del distrito de Machupicchu- 2018

INTERPRETACIÓN:

Según los resultados obtenidos, el 31% de los encuestados indicó tener el título académico de Técnico, 14% son Licenciados en Administración, 10% tienen título académico de otras profesiones no relacionadas al turismo, 7% son Licenciados en Turismo y 38% no tienen ningún título académico. Por las expectativas de mejora del sector turismo, se necesita mayor cantidad de profesionales para que puedan desarrollar productos turísticos sostenibles, considerando las necesidades y expectativas de los turistas. Los profesionales de turismo deben ser capaces de promover, operar, gestionar y desarrollar experiencias turísticas innovadoras, y es en este ambiente de oportunidades empresariales donde los restaurantes deben concientizar su activa participación en la cadena de servicios a los visitantes, la cual debe ser de óptima calidad.

TABLA N° 12: CARGO EN EL RESTAURANTE

Cargo	Frecuencia	%
Propietario	35	83
Gerente	3	7
Administrador	2	5
Encargado	2	5
Total	42	100

Fuente: Encuesta a los representantes de restaurantes del distrito de Machupicchu- 2018

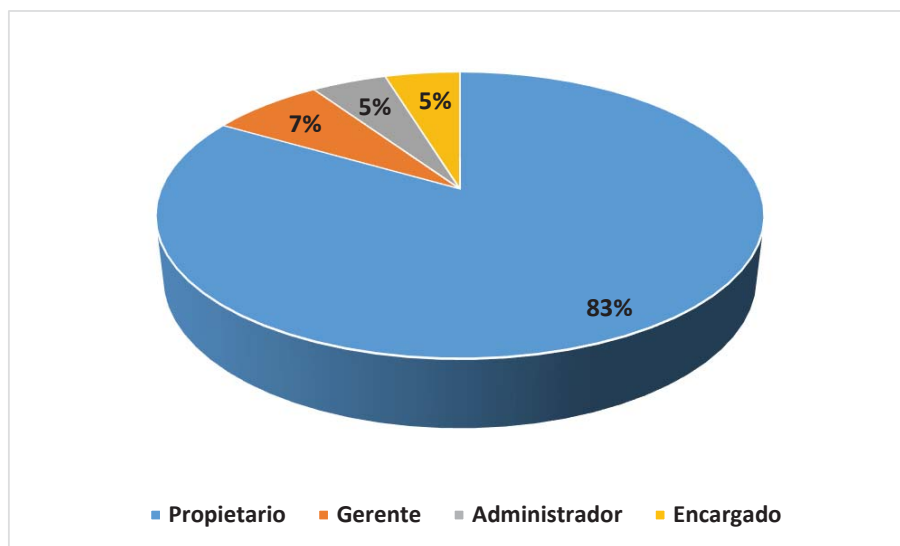


Grafico N° 4. Cargo en el restaurante

Fuente: Encuesta a los representantes de restaurantes del distrito de Machupicchu- 2018

INTERPRETACIÓN:

Los resultados obtenidos indican que el 83% de los encuestados son propietarios de los restaurantes, 5% son administradores, 3% son gerentes, 5% son encargados.

Según datos del Foro Económico Mundial, la actividad turística es el 3,8% del PBI interno en el país durante el año 2016; se crea un puesto de trabajo por cada 30 turistas, por lo cual las opciones de trabajo en el sector turismo son amplias tanto en el área privada como en la pública. Donde existe la oportunidad de iniciar un proyecto personal para lograr el emprendimiento en este sector por contar con las herramientas necesarias para iniciar un negocio en este sector económico, lo cual representa un panorama adecuado para la formalización de las empresas como son los restaurantes en el distrito de Machupicchu.

TABLA N° 13: TIEMPO QUE LABORA EN EL RESTAURANTE

Alternativas	Frecuencia	%
Menos de 1 año	5	12
De 1 a 3 años	21	50
De 4 a 6 años	10	24
Más de 7 años	6	14
Total	42	100

Fuente: Encuesta a los representantes de restaurantes del distrito de Machupicchu- 2018

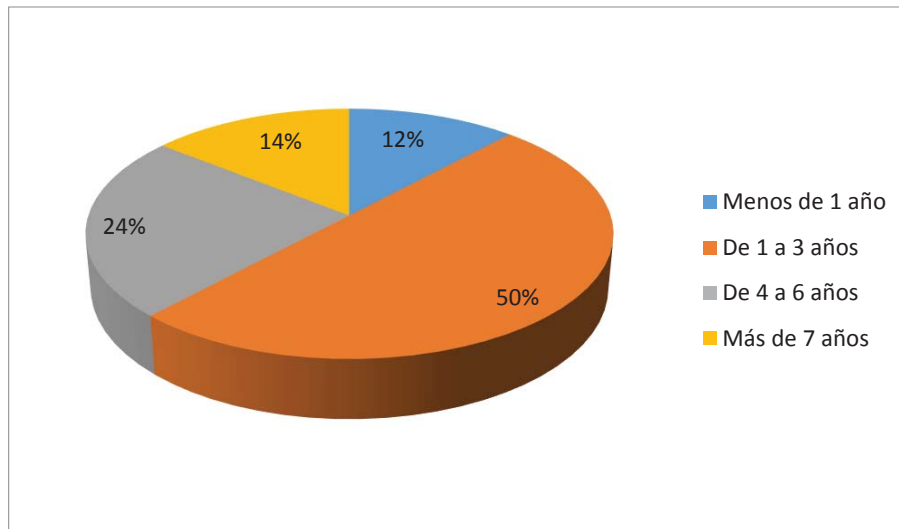


Gráfico N° 5. Tiempo que labora en el restaurante

Fuente: Encuesta a los representantes de restaurantes del distrito de Machupicchu- 2018

INTERPRETACIÓN:

Según los resultados obtenidos el 50% de los encuestados mencionan que laboran en el restaurante entre 1 a 3 años, es necesario mencionar que el tiempo está en relación al tiempo de contrato de alquiler. El 24% labora entre 4 a 6 años, el 14% labora más de 7 años en la empresa y el 12% restante labora menos de 1 año.

TABLA N° 14: EMPLEADOS QUE LABORAN EN LA EMPRESA

Alternativas	Frecuencia	%
De 1 a 3	6	14
De 4 a 6	25	60
De 7 a 10	7	17
Más de 10	4	9
Total	42	100%

Fuente: Encuesta a los representantes de restaurantes del distrito de Machupicchu- 2018

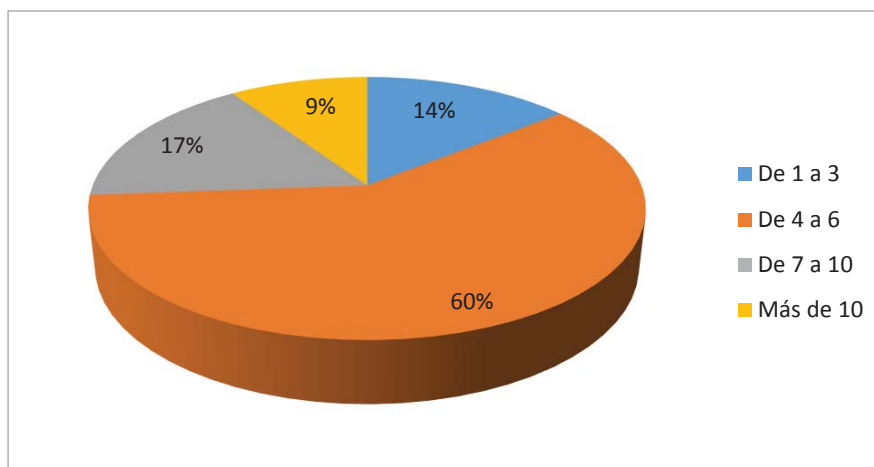


Gráfico N° 6. Empleados que laboran en la empresa

Fuente: Encuesta a los representantes de restaurantes del distrito de Machupicchu- 2018

INTERPRETACIÓN:

Según los resultados obtenidos, un 60% de encuestados tiene entre 4 a 6 empleados, es importante resaltar que una de las características del turismo es la generación de empleos, pero este debe desarrollarse en un entorno responsable. El 17% cuenta con 7 a 10 empleados, el 14% tiene entre 1 a 3 empleados, esta cantidad es a causa de la falta de permanencia fija de personal pues no cuentan con contratos. El 10% de los restaurantes tienen más de 10 empleados, este número se visualiza en restaurantes que son empresas jurídicas o en general empresas formales.

TABLA N° 15: TIEMPO DE FUNCIONAMIENTO DEL RESTAURANTE

Alternativas	Frecuencia	%
De 1 a 3 años	24	57
De 4 a 6 años	11	26
De 7 a 10 años	2	5
Más de 10 años	5	12
Total	42	100

Fuente: Encuesta a los representantes de restaurantes del distrito de Machupicchu- 2018

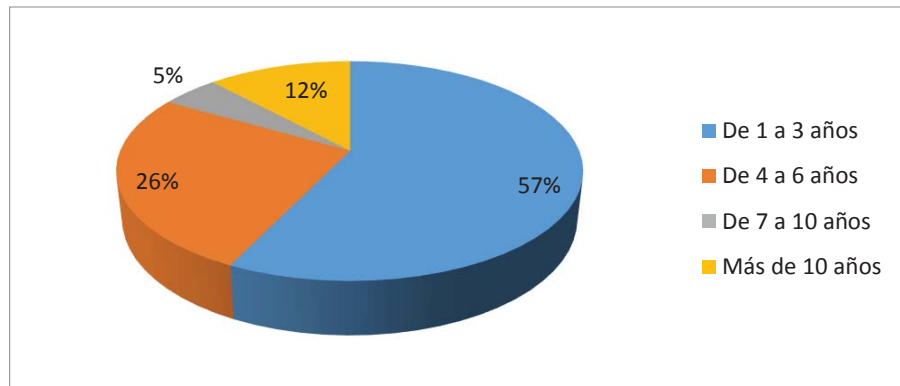


Gráfico N° 7. Tiempo de funcionamiento de la empresa

Fuente: Encuesta a los representantes de restaurantes del distrito de Machupicchu- 2018

INTERPRETACIÓN:

Según los resultados obtenidos el tiempo de funcionamiento de los restaurantes encuestados es en un 57% de 1 a 3 años, el tiempo de funcionamiento depende en gran medida del tiempo de contrato de alquileres y renovaciones de contrato para ampliar tiempo. Un gran porcentaje de restaurantes en Machupicchu cuentan con local alquilado. El 26% de restaurantes tiene funcionando entre 4 a 6 años, el 12% más de 10 años y el 5% funcionan entre 7 a 10 años. Es preciso mencionar que los restaurantes no necesariamente tienen funcionando en un mismo local, puede haber fenecido el contrato en un local y haber funcionado en otro. Esto depende del tiempo de contrato de alquiler, que en la mayoría de contratos se basan en periodos de 1 a 3 años, pudiéndose renovar.

TABLA N° 16: HORARIO DE ATENCIÓN DEL RESTAURANTE

Alternativas	Frecuencia	%
De 6 am – 22 pm	2	5
De 8 am – 23 pm	7	17
De 9 am – 21 pm	2	5
De 10 am – 20 pm	5	12
De 06 am – 20 pm	5	12
De 10 am – 22 pm	13	30
De 11 am – 23 pm	8	19
Total	42	100

Fuente: Encuesta a los representantes de restaurantes del distrito de Machupicchu- 2018

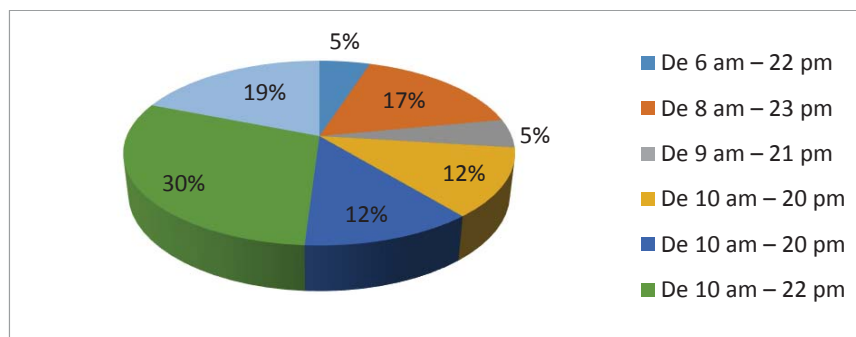


Gráfico N° 8. Horario de atención del restaurante

Fuente: Encuesta a los representantes de restaurantes del distrito de Machupicchu- 2018

INTERPRETACIÓN:

Según los resultados obtenidos, 31% de los restaurantes labora entre las 10 am – 22 pm, el 19% labora entre las 11 am – 23 pm, el 17% de los restaurantes tiene un horario de atención de 8 am – 23pm, 12% labora entre las 10 am – 20 pm, otro 12% labora entre las 10 am – 20 pm, 5% labora de 6 am – 22 pm y el 5% restante labora entre las 9 am – 21 pm.

Como se puede apreciar, los horarios son distintos, esto depende de la ubicación de los restaurantes, en caso de restaurantes ubicados en la Avenida Imperio de Los Inkas, el horario es de 6:00 am a 20:00 pm, ya que los turistas transitan desde muy temprano esta zona, y a partir de las 8:00 pm ya no se percibe transitar turistas por esta zona. En Caso de los restaurantes ubicados en la plaza de armas generalmente manejan el horario de 6:00 am a 22: 00 pm. En la avenida Pachakuteq, el horario de 10:00 am a 22:00 pm y 11:00 a 23:00 pm.

TABLA N° 17: TIPO DE LOCAL

Alternativas	Frecuencia	%
Propio	16	38
Alquilado	26	62
Anticresis	0	0
Total	42	100

Fuente: Encuesta a los representantes de restaurantes del distrito de Machupicchu- 2018

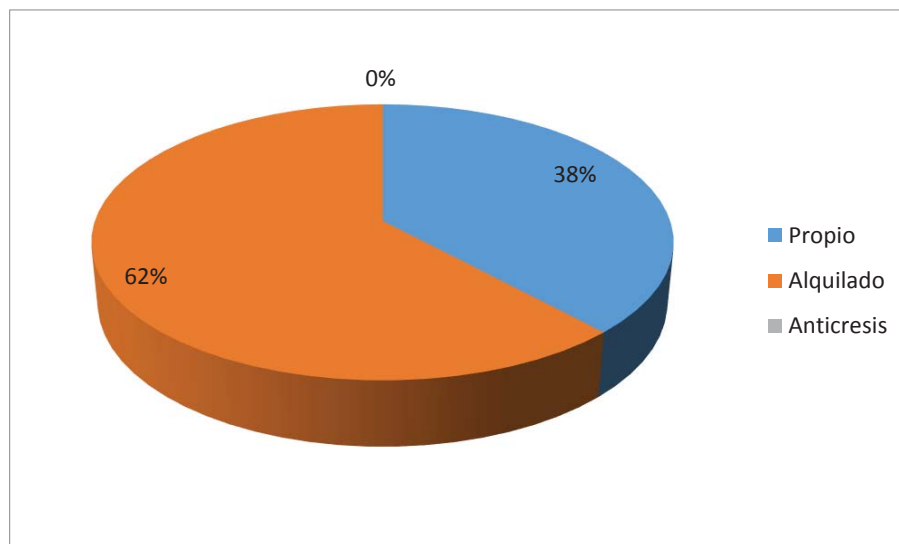


Gráfico N° 9. Tipo de local

Fuente: Encuesta a los representantes de restaurantes del distrito de Machupicchu- 2018

INTERPRETACIÓN:

Según los resultados obtenidos, el 62% de los restaurantes atienden en locales alquilados, el 16% tiene local propio, ninguno labora en locales en anticresis. Este aspecto es determinante para la toma de decisiones del propietario: 1) La inversión, pues en caso de ser inquilino, y más aún cuando cuenta con un contrato de alquiler de corto tiempo, no promueve la inversión del empresario para aspectos de mejora en calidad y crecimiento empresarial. 2) Formalización de las empresas.

TABLA N° 18: TIPO DE PERSONERÍA DE LA EMPRESA

Alternativas	Frecuencia	%
Persona natural	33	79
Persona jurídica	9	21
- EIRL	4	44
- SRL	0	0
- SAC	5	56
Total	42	100

Fuente: Encuesta a los representantes de restaurantes del distrito de Machupicchu- 2018

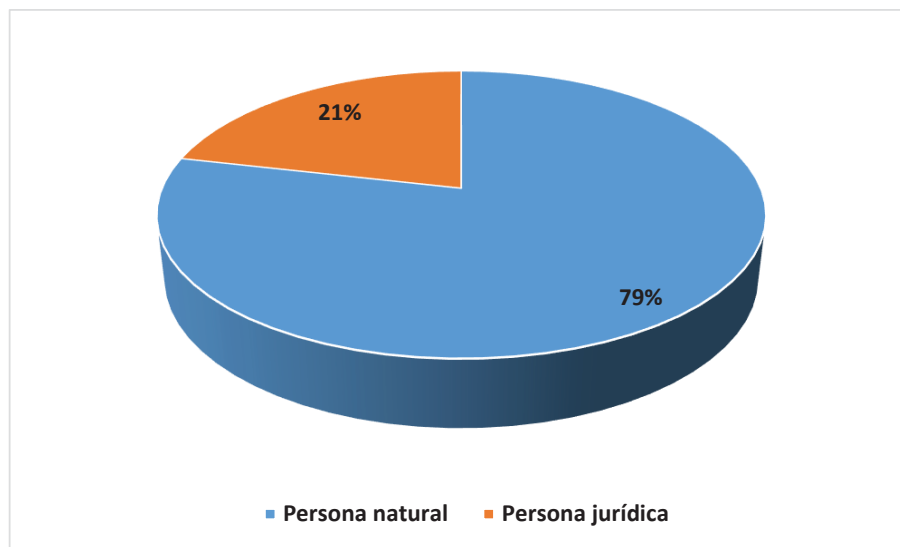


Gráfico N° 10. Tipo de personería de la empresa

Fuente: Encuesta a los representantes de restaurantes del distrito de Machupicchu- 2018

INTERPRETACIÓN:

El 79% de los restaurantes están como personas naturales, y el 21% tiene personería jurídica, es decir, están registradas en la Superintendencia Nacional De Registros Públicos; de éstas, 4 empresas que representan el 44% son del tipo Empresa de Responsabilidad Limitada - EIRL y 5 empresas que representan el 56% son de tipo Sociedad Anónima Cerrada - SAC.

TABLA N° 19: TIENEN RUC

Alternativas	Frecuencia	%
SI	42	100
NO	0	0
Total	42	100

Fuente: Encuesta a los representantes de restaurantes del distrito de Machupicchu- 2018

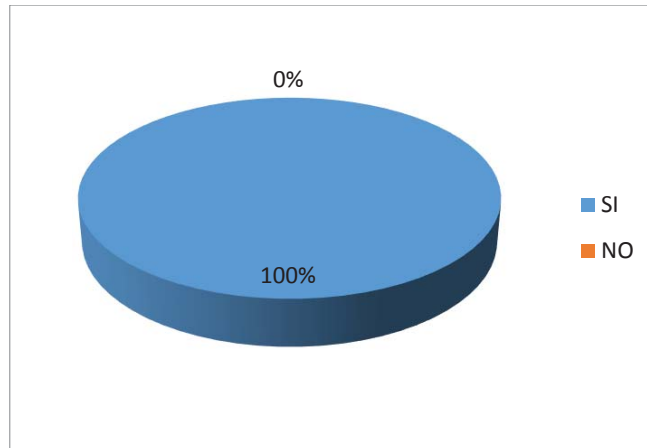


Gráfico N° 11. Tienen ruc

Fuente: Encuesta a los representantes de restaurantes del distrito de Machupicchu- 2018

INTERPRETACIÓN:

El 100% de los restaurantes encuestados manifestaron tener su ficha RUC. Todas cumplen con el primer paso de formalización, pues esto es sólo una fase del camino de formalización. La obtención de un RUC en la SUNAT requiere sólo presentar el Documento nacional de identidad y algún recibo de agua o luz para brindar la dirección donde funcionará el negocio.

De acuerdo al Reglamento de Restaurantes (Decreto Supremo N° 025-2004-MINCETUR), los restaurantes para el inicio de sus actividades deberán encontrarse inscritos en el Registro Único de Contribuyentes (RUC) a que se refiere la Ley N° 26935, Ley sobre Simplificación de Procedimientos para Obtener los Registros Administrativos y las Autorizaciones Sectoriales para el Inicio de las Actividades de las Empresas, normas complementarias y modificatorias.

TABLA N° 20: TIENEN LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO

Alternativas	Frecuencia	%
SI	38	91
NO	1	2
En trámite	3	7
Total	42	100

Fuente: Encuesta a los representantes de restaurantes del distrito de Machupicchu- 2018

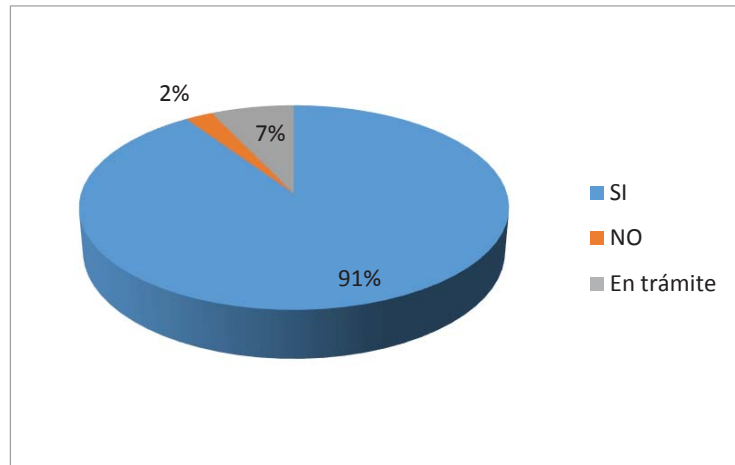


Grafico N° 12. Tienen licencia de funcionamiento

Fuente: Encuesta a los representantes de restaurantes del distrito de Machupicchu- 2018

INTERPRETACIÓN:

El 91% de los restaurantes encuestados manifestaron tener su licencia de funcionamiento, 7% lo tienen en trámite, y el 3% aún no tiene.

También de acuerdo al Reglamento de Restaurantes (Decreto Supremo N° 025–2004–MINCETUR) los restaurantes para el inicio de la prestación de sus servicios deberán contar con la Licencia Municipal de Funcionamiento y cumplir con las demás disposiciones municipales correspondientes.

TABLA N° 21: TIENEN AUTORIZACIÓN DE DIRCETUR

Alternativas	Frecuencia	%
SI	24	57
NO	11	26
En trámite	7	17
Total	42	100

Fuente: Encuesta a los representantes de restaurantes del distrito de Machupicchu- 2018

GRÁFICO N° 13:

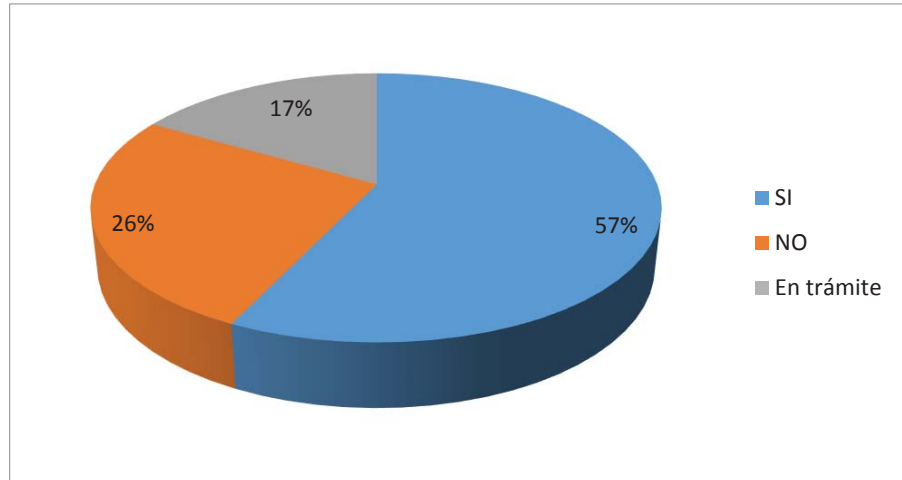


Gráfico N° 13. Tienen autorización de DIRCETUR

Fuente: Encuesta a los representantes de restaurantes del distrito de Machupicchu- 2018

INTERPRETACIÓN:

El 57% de los restaurantes encuestados cuentan con autorización de DIRCETUR – Cusco, 26% no tiene y 17% está tramitando esta autorización.

De acuerdo al Reglamento de Restaurantes (Decreto Supremo N° 025-2004-MINCETUR), en el Artículo 8° establece los requisitos para la categorización y/o calificación de los restaurantes, donde indica que el titular de un restaurante que requiere ostentar categoría y/o calificación, podrá solicitar al Órgano Regional Competente un Certificado de categorización y/o calificación cumpliendo con los requisitos que correspondan.

TABLA N° 22: NIVEL DE FORMACIÓN ACADÉMICA DE LOS TRABAJADORES

Alternativas	Frecuencia	%
Estudio superior en turismo y sin formación académica	12	29
En formación académica en turismo y sin ninguna formación académica	4	9
Sin ninguna formación académica superior	26	62
Total	42	100

Fuente: Encuesta a los representantes de restaurantes del distrito de Machupicchu- 2018

GRAFICO N° 14:

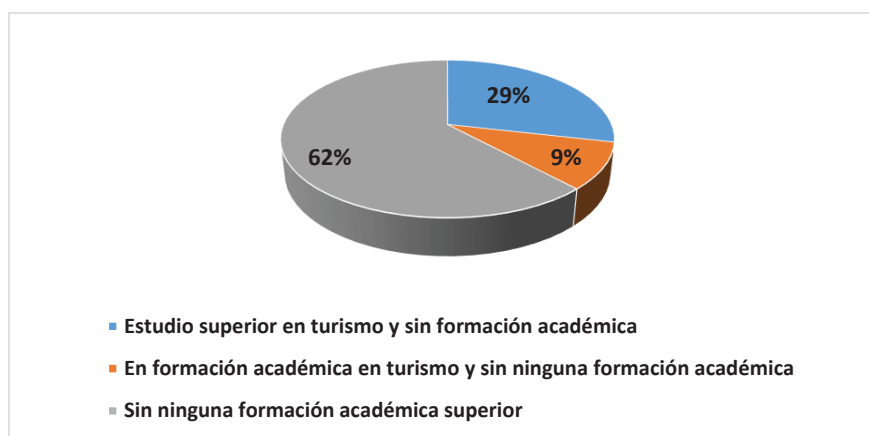


Gráfico N° 14. Nivel de formación académica de los trabajadores

Fuente: Encuesta a los representantes de restaurantes del distrito de Machupicchu- 2018

INTERPRETACIÓN:

El 62% de trabajadores no cuenta con formación académica, esto influye en el servicio que se brinda, y más aun cuando el propietario también desconoce sobre aspectos de calidad, atención y no esta sensibilizado sobre la actividad turística. Si bien es cierto, el personal puede ser capacitado en aspectos como atención, esto no serviría de nada si el propietario también desconoce de atención y además de otros aspectos empresariales. Cabe mencionar que esto está relacionado con lo mencionado en el diagnóstico sobre el personal, que busca obtener dinero para continuar posteriormente sus estudios. El 29% de los restaurantes tiene trabajadores con estudios superiores y también personal sin estudio, y el 9% de restaurantes cuenta con personal que aún están en formación académica en turismo y con personal que no tiene formación académica.

TABLA N° 23: PROCEDENCIA DE LOS TRABAJADORES

Alternativas	Frecuencia	%
Distrito de Machupicchu y Cusco	8	19
Región Cusco	27	64
Cusco y otras regiones del Perú	5	12
Cusco y Extranjero	2	5
Total	42	100%

Fuente: Encuesta a los representantes de restaurantes del distrito de Machupicchu- 2018

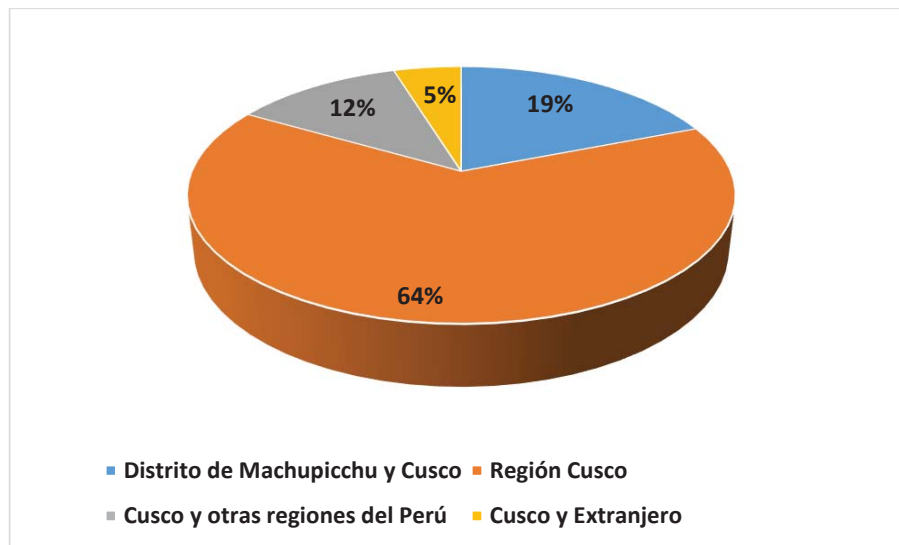


Grafico N° 15. Procedencia de los trabajadores

Fuente: Encuesta a los representantes de restaurantes del distrito de Machupicchu- 2018

INTERPRETACIÓN:

Según los resultados obtenidos, el 64% de los trabajadores son de la región Cusco, siendo Anta, la zona de donde provienen muchos jóvenes, también de Ollantaytambo, Urubamba, y La convención. En muchos casos son de comunidades. El 19% de los restaurantes tiene personal que son del distrito de Machupicchu y de otras provincias de Cusco. Existen jóvenes que no continúan algún estudio superior y permanece en Machupicchu. El 12% de restaurantes tiene personal que proviene de otras regiones del Perú y Cusco, y el 5% tiene personal extranjero y de Cusco. Hay propietarios que optan por tener en sus restaurantes personal extranjero, quienes se quedan por unas semanas o días, hasta juntar algo de dinero y seguir su camino como viajero.

TABLA N° 24: TIEMPO DE LABOR DE LOS TRABAJADORES

Alternativas	Frecuencia	%
De 1 – 6 meses	26	62
De 7 a 12 meses	10	24
De 1 – 2 años	5	12
Más de 3 años	1	2
Total	42	100%

Fuente: Encuesta a los representantes de restaurantes del distrito de Machupicchu- 2018

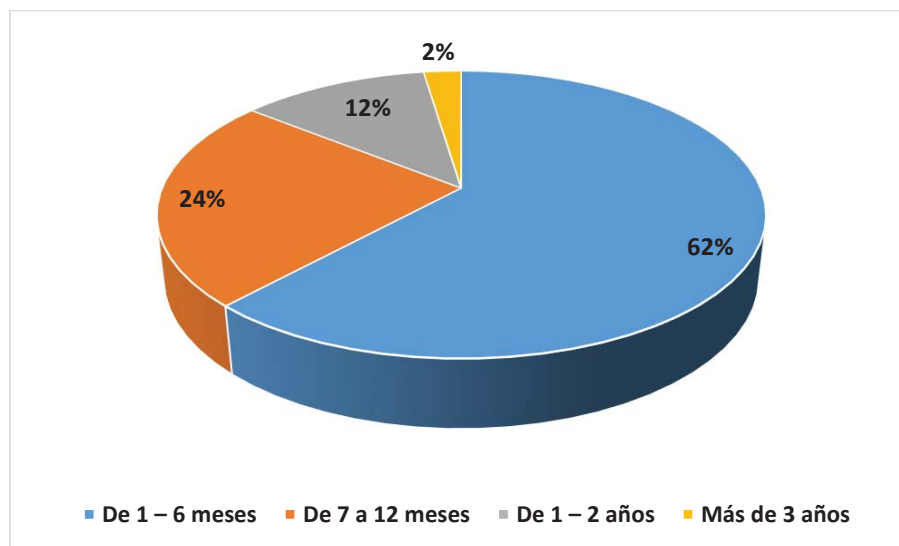


Grafico N° 16. Tiempo de labor de los trabajadores

Fuente: Encuesta a los representantes de restaurantes del distrito de Machupicchu- 2018

INTERPRETACIÓN:

Los trabajadores de los restaurantes laboran en un 62% entre 1 – 6 meses, 24% labora de 7 - 12 meses, 12% labora de 1 – 2 años y 2% labora en el restaurante más de 3 años.

Un problema evidente en el distrito de Machupicchu es la informalidad laboral, el porcentaje de trabajadores que laboran entre 1 a 6 meses, revela la inestabilidad laboral debido a la falta de realizar contratos laborales. A pesar de ello, hay porcentajes que revelan que hay un incremento en estabilidad en el trabajo, 24% labora entre 7 a 12 meses.

TABLA N° 25: HORAS DE TRABAJO DEL PERSONAL

Alternativas	Frecuencia	%
8 horas	13	31
9 – 10 horas	17	40
Más de 10 horas	12	29
Total	42	100

Fuente: Encuesta a los representantes de restaurantes del distrito de Machupicchu- 2018

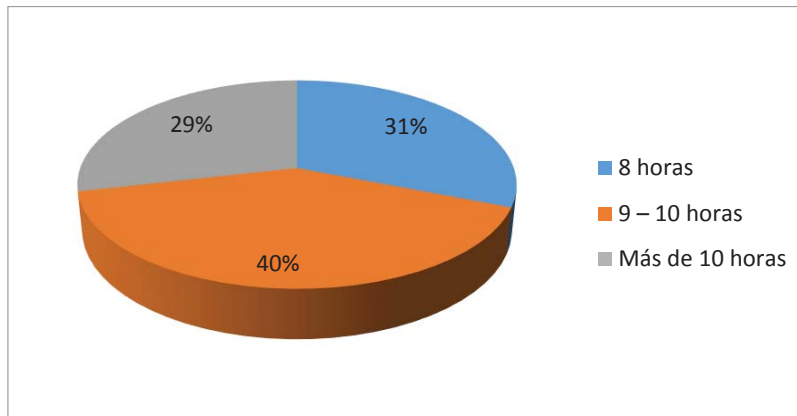


Gráfico N° 17. Horas de trabajo del personal

Fuente: Encuesta a los representantes de restaurantes del distrito de Machupicchu- 2018

INTERPRETACIÓN:

Según los resultados obtenidos el 40% de los trabajadores laboran entre 9 – 10 horas, el 31% labora 8 horas y el 29% labora más de 10 horas. El personal trabaja más de 8 horas, y muchas veces no se reconoce las horas extras.

TABLA N° 26: MODALIDAD DE PAGO DE HONORARIOS A LOS TRABAJADORES

Alternativas	Frecuencia	%
Recibo de honorarios y pago directo	2	5
Planilla	8	19
Pago Directo	32	76
Total	42	100

Fuente: Encuesta a los representantes de restaurantes del distrito de Machupicchu- 2018

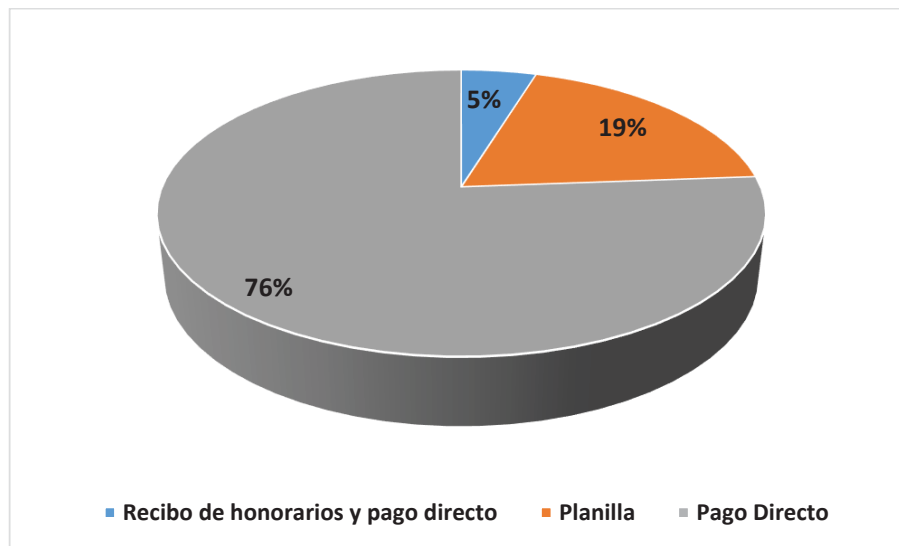


Gráfico N° 18. Modalidad de pago de honorarios a los trabajadores

Fuente: Encuesta a los representantes de restaurantes del distrito de Machupicchu- 2018

INTERPRETACIÓN:

Según los resultados obtenidos el 76% de los trabajadores que laboran en los restaurantes encuestados, perciben sus honorarios por pago directo, el 19% lo hace a través de planillas y el 5% es a través de recibo de honorarios profesionales.

El pago directo representado por el 76%, se realiza cuando el trabajador cumple el mes de trabajo, pudiendo ser fin de mes o la fecha acordada con el propietario; excepto al personal que se encarga de captar cliente, pues a este colaborador se paga con el porcentaje del total de consumo que agregan a los tickets de cobro, y su pago es diario. El 19% y 5% que reciben sus pagos a través de planilla y recibo por honorarios refleja a las empresas jurídicas que cumplen con otras normas.

TABLA N° 27: BENEFICIOS PARA LOS TRABAJADORES POR LABORAR EN LA EMPRESA

Alternativas	Frecuencia	%
Alojamiento gratis y alimentación	4	10
Alimentación	30	71
Incentivos por producción y alimentación	7	17
Otros beneficios	1	2
Ninguno	0	0
Total	42	100%

Fuente: Encuesta a los representantes de restaurantes del distrito de Machupicchu- 2018

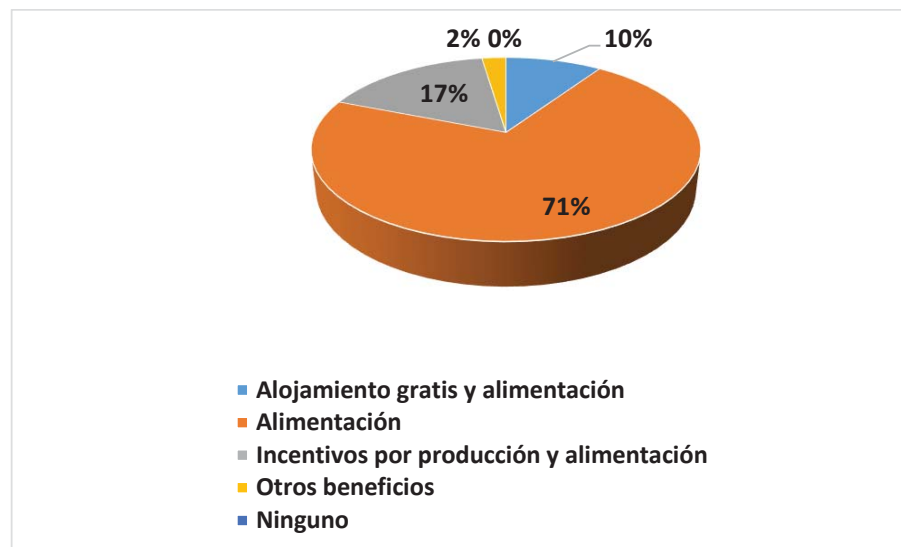


Gráfico N° 19. Beneficios para los trabajadores por laborar en la empresa

Fuente: Encuesta a los representantes de restaurantes del distrito de Machupicchu- 2018

INTERPRETACIÓN:

Todos los restaurantes brindan alimentación a su colaborador, algunos propietarios brindan además de la alimentación, alojamiento y/o incentivos.

Estos beneficios son muy aceptados por los colaboradores, sobre todo cuando son jóvenes y no cuentan con estudios, pues les parece ventajoso.

TABLA N° 28: FORMA DE REALIZAR LA CONTABILIDAD DE LA EMPRESA

Alternativas	Frecuencia	%
Contador	17	40
Personalmente	25	60
No tiene contador	0	0
Total	42	100

Fuente: Encuesta a los representantes de restaurantes del distrito de Machupicchu- 2018

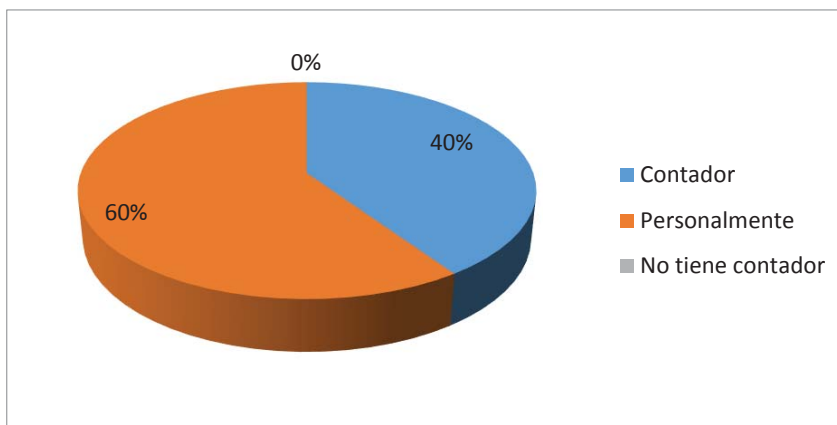


Gráfico N° 20. Forma de realizar la contabilidad de la empresa

Fuente: Encuesta a los representantes de restaurantes del distrito de Machupicchu- 2018

INTERPRETACIÓN:

Según los resultados obtenidos el 60% de los responsables realizan la contabilidad de la empresa, el 40% lo hace a través de un profesional contador.

Los propietarios ejecutan distintas áreas de la empresa, una de ellas la contabilidad. Cuando se encuentran en el Régimen Único Simplificado, no llevan libros contables, y solo declaran montos entre 20 y 50 soles según la categoría. Sin embargo, es importante que los propietarios tengan las nociones básicas de los principios de contabilidad para poder utilizar la contabilidad como una poderosa herramienta de análisis de la situación financiera de la empresa.

TABLA N° 29: LA EMPRESA PUEDE ACCEDER A CRÉDITOS O PRÉSTAMOS BANCARIOS

Alternativas	Frecuencia	%
SI	42	100
NO	0	0
Total	42	100

Fuente: Encuesta a los representantes de restaurantes del distrito de Machupicchu- 2018

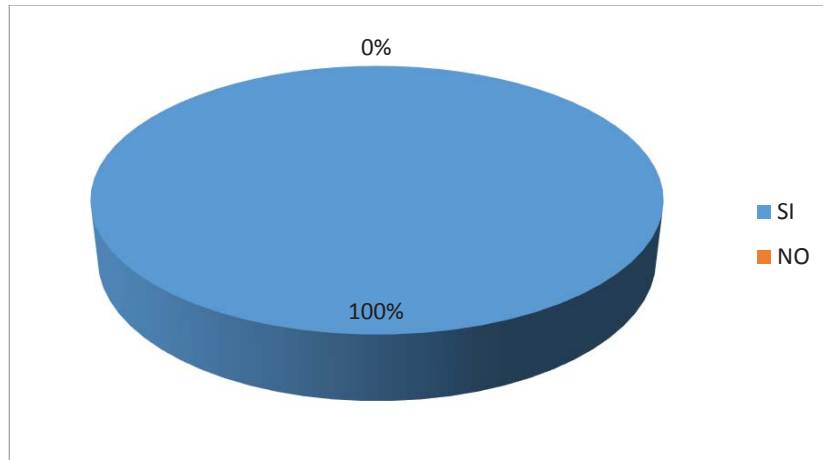


Gráfico N° 21. Empresa puede acceder a créditos o préstamos bancarios

Fuente: Encuesta a los representantes de restaurantes del distrito de Machupicchu- 2018

INTERPRETACIÓN:

Según los resultados obtenidos, el 100% de los restaurantes encuestados consideran que la empresa si puede tener acceso a créditos o préstamos bancarios.

El acceso del micro y pequeñas empresas (MYPES) a los servicios financieros crece a un ritmo acelerado en los últimos años, aunque hay empresas que no pueden acceder a estos servicios financieros formales, por lo que optan por otras fuentes como cooperativas, organizaciones no gubernamentales y las entidades informales.

La falta de formalidad puede afectar sus condiciones para acceder a un crédito en el sistema financiero regulado, aunque las cajas municipales y rurales suelen ser flexibles tienden a prestar y dar servicios financieros a las empresas más consolidadas, con RUS y antigüedad en el mercado.

TABLA N° 30: ASPECTOS QUE DIFICULTAN LA FORMALIZACIÓN DE LAS EMPRESAS

Alternativas	Frecuencia	%
Tiempo de trámite y control de SUNAT	6	14
Costo de los trámites	2	5
Escaso conocimiento para formalizarse	4	10
Falta de difusión de requisitos de formalización	2	5
Temor control de SUNAT e inestabilidad del personal	6	14
Costo de honorarios profesionales del contador	1	2
Corto tiempo de alquiler del local	7	17
Inestabilidad y competencia desleal en las ventas	8	19
Inestabilidad de permanencia laboral del personal	6	14
Otros aspectos	0	
Total	42	100

Fuente: Encuesta a los representantes de restaurantes del distrito de Machupicchu- 2018

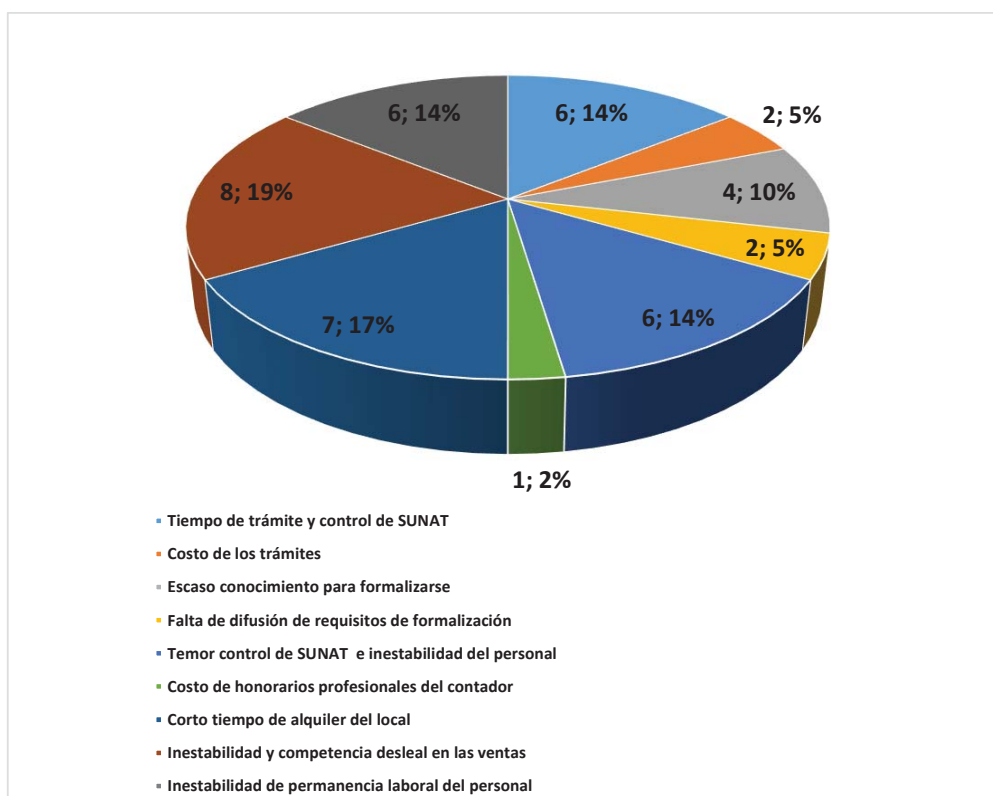


Gráfico N° 22. Aspectos que dificultan la formalización de las empresas

Fuente: Encuesta a los representantes de restaurantes del distrito de Machupicchu- 2018

INTERPRETACIÓN:

Según los resultados obtenidos, el 19% de los representantes de restaurantes encuestados manifiestan que la inestabilidad de permanencia laboral del personal y la competencia desleal dificulta la formalización de la empresa, el 14% considera que influye el tiempo de trámite y el control de la SUNAT para formalizarse, para el 14 % influye la inestabilidad de permanencia, el 10% considera que es determinante el escaso conocimiento del proceso de formalización, otro 5% indica que influye la falta de difusión de los requisitos para formalizarse, un 14% establece que el temor a la SUNAT y la inestabilidad del personal es un factor que influye en la formalización, otro 17% establece que el corto tiempo de alquiler del local es determinante, el 2% establece que influye el costo de los honorarios de un profesional contador y para un 5% influye el costo de los trámites. Los factores son muchos, el temor a la SUNAT y el control son factores que están en la mente del propietario. . Entidades como la SUNAT Y DIRCETUR están estigmatizadas como entes sancionadores, así percibe la población, pues no es para menos, ya que las acciones de estas han sido de control y sanción. Otro factor es el tiempo de alquiler, que juega un papel importante a la hora de que el empresario invierta a largo plazo.

TABLA N° 31: TURISMO ACTIVIDAD QUE BENEFICIA AL DISTRITO

Alternativas	Frecuencia	%
SI	42	100
NO	0	0
Total	42	100

Fuente: Encuesta a los representantes de restaurantes del distrito de Machupicchu- 2018

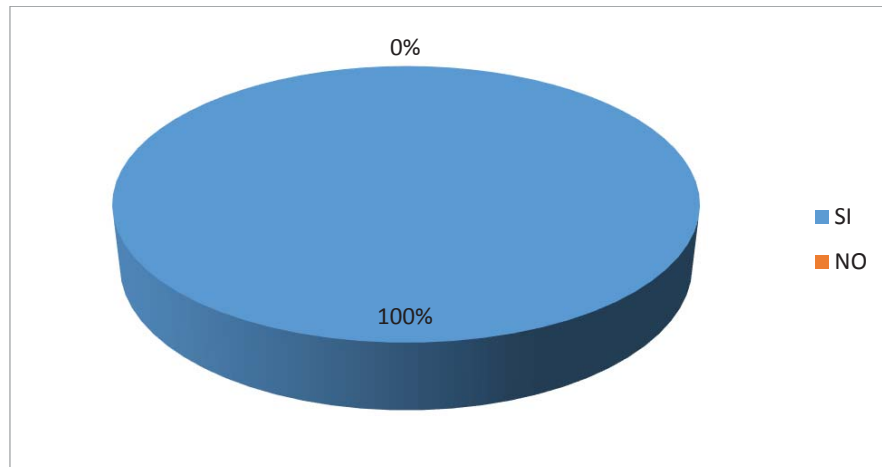


Gráfico N° 23. Turismo es actividad que beneficia al distrito

Fuente: Encuesta a los representantes de restaurantes del distrito de Machupicchu- 2018

INTERPRETACIÓN:

Según los resultados obtenidos, el 100% de los restaurantes encuestados consideran que el turismo es una actividad que beneficia al distrito de Machupicchu. La población sabe que el turismo beneficia al distrito, beneficia sus economías, de no ser así, no dejarían su lugar de procedencia para llegar a Machupicchu e invertir. A pesar de saber que el turismo si beneficia al desarrollo del Distrito, no son conscientes en todas sus actividades, porque tienen malas prácticas empresariales que no permite un crecimiento económico sostenible. Hace falta un trabajo arduo para cambiar dicha realidad.

TABLA N° 32: CURSOS DE CAPACITACIÓN QUE FOMENTARÍAN LA FORMALIZACIÓN DE LAS EMPRESAS

Alternativas	Frecuencia	%
SUNARP	0	0
SUNAT	4	10
Municipalidad de Machupicchu	2	5
DIRCETUR	8	19
DRTPE	1	2
Todos	27	64
Otros	0	0
Total	42	100

Fuente: Encuesta a los representantes de restaurantes del distrito de Machupicchu- 2018

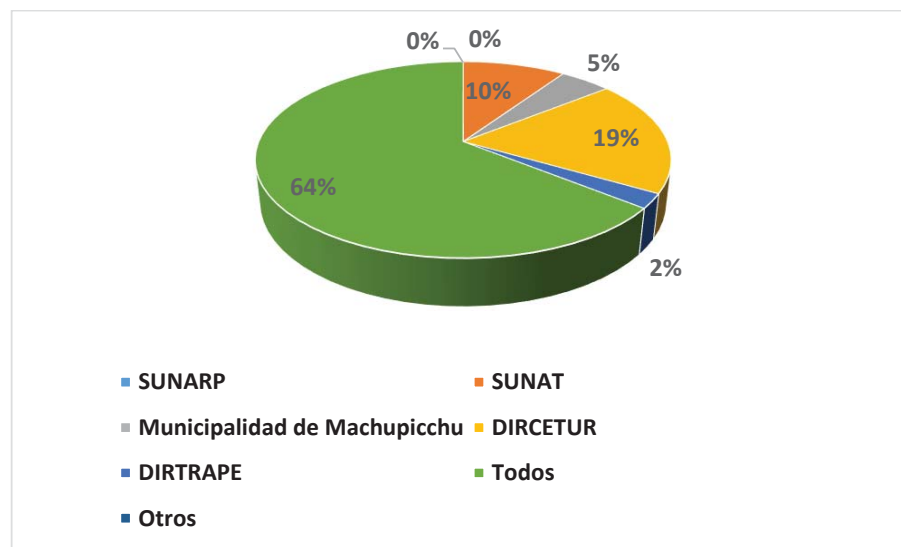


Gráfico N° 24. Cursos de capacitación que fomentarían la formalización de las empresas

Fuente: Encuesta a los representantes de restaurantes del distrito de Machupicchu- 2018

INTERPRETACIÓN:

Según los resultados obtenidos, el 64% de los representantes de los restaurantes encuestados considera que los cursos de capacitación que fomentarían la formalización deben ser dados por las entidades como: SUNARP, SUNAT, Municipalidad de Machupicchu, DIRCETUR, DRTPE. Seguidamente de la municipalidad distrital de Machupicchu y la SUNAT. No consideran que la SUNARP debe también fomentar cursos de capacitación, esto debido al desconocimiento de muchos propietarios sobre lo que es SUNARP. Y solo uno considera que La Dirección De Trabajo Y Promoción Del Empleo , debe fomentar cursos de capacitación.

TABLA N° 33: FACILIDADES QUE DEBEN DAR PARA LA FORMALIZACIÓN DE LAS EMPRESAS

Alternativas	Frecuencia	%
SUNARP	1	2
SUNAT	4	10
Municipalidad de Machupicchu	10	24
DIRCETUR	6	14
DIRTRAB	1	2
Todos	20	48
Otros	0	0
Total	42	100%

Fuente: Encuesta a los representantes de restaurantes del distrito de Machupicchu- 2018

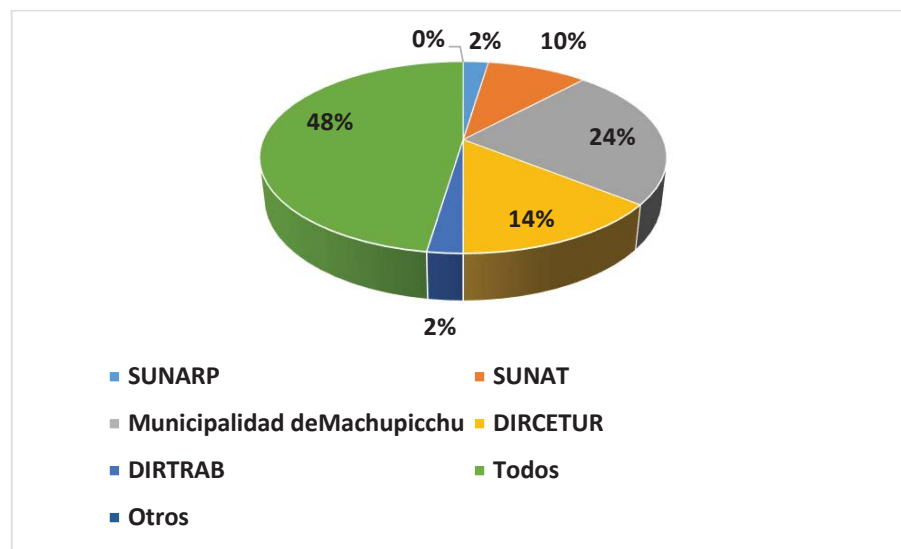


Gráfico N° 25. Facilidades que deben dar para la formalización de las empresas

Fuente: Encuesta a los representantes de restaurantes del distrito de Machupicchu- 2018

INTERPRETACIÓN:

Según los resultados obtenidos, el 48% de los representantes de los restaurantes encuestados considera que las facilidades para la obtención de la documentación requerida para la formalización de los restaurantes deben ser dados por las entidades como: SUNARP, SUNAT, Municipalidad de Machupicchu, DIRCETUR, DRTPE, es decir, por todas las entidades. Seguidamente por la municipalidad de Machupicchu y la Dirección De Comercio Exterior Y Turismo, que son entidades que la población ya conoce. Solo un 2% considera que SUNARP debería dar facilidades.

2.5.2 PROCESAMIENTO E INTERPRETACIÓN DE DATOS DE ENCUESTA A TURISTAS

TABLA N° 34 GRADO DE INSTRUCCIÓN

Grado de instrucción	Encuestados	porcentaje
PRIMARIA	0	0%
SECUNDARIA	8	8%
SUPERIOR	86	90%
NINGUNA	2	2%
total	96	100%

Fuente: Elaboración propia - encuesta a turistas del distrito de Machupicchu.

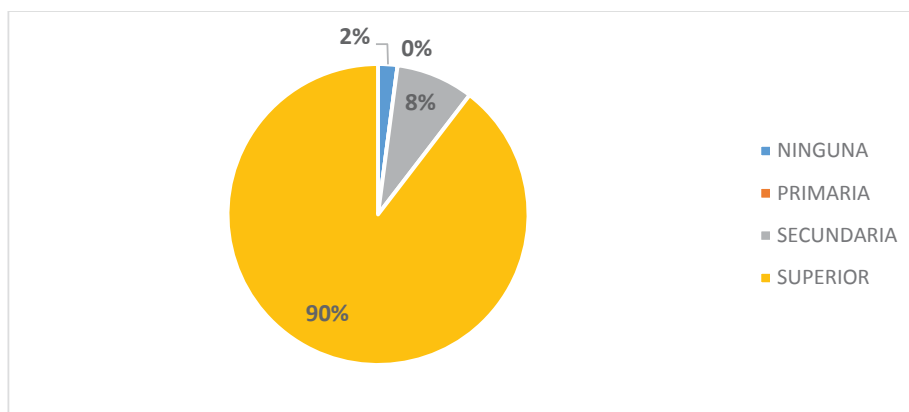


Gráfico N° 26. Grado de instrucción de los turistas encuestados.

Fuente: Elaboración propia - encuesta a turistas del distrito de Machupicchu.

INTERPRETACIÓN

Del total de encuestados, el 90% cuenta con estudio superior, el 8% tiene secundaria y el 2% solo primaria. Los turistas que llegan al Perú son turistas con estudios, con preparación.

TABLA N° 35 RAZONES POR LAS QUE TOMO EL SERVICIO

Razones por las que tomó el servicio	Encuestados	Porcentaje
Recomendación	15	16%
Precios	10	10%
El ambiente agradable	25	26%
Variedad de platos	5	5%
Le ofrecieron descuento o cortesía	41	43%
Total	96	100%

Fuente: Razones por las el turista tomo el servicio en el restaurante

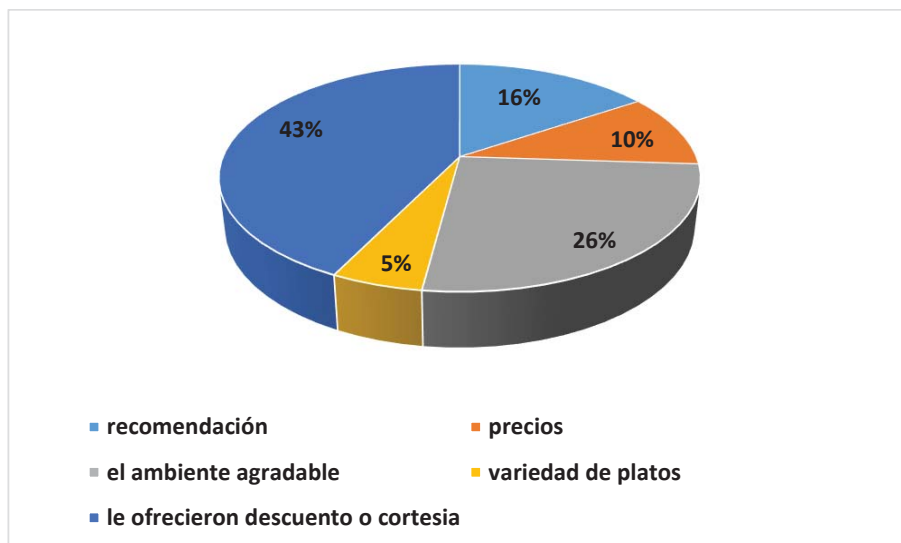


Gráfico N° 27. Razones por las el turista tomo el servicio en el restaurante

Fuente: Elaboración propia - encuesta a turistas del distrito de Machupicchu.

INTERPRETACIÓN

Del total de encuestados, el 43% de turistas optó por tomar el servicio de alimentación en el restaurante porque ofrecieron un descuento o cortesía o ambos. El descuento o cortesía ofrecido por los “jaladores” es la estrategia principal de los restaurantes del distrito de Machupicchu, para asegurar ventas, no se trata de un descuento fijado en base a un análisis y/o estudio previo de costo, es simplemente un descuento que surge en el momento. El 26% de turistas encuestados optaron porque el ambiente era agradable, el 16% por recomendación, el 10% porque los precios eran cómodos y el 5% por la variedad de los platos.

TABLA N° 36 EL PLATO QUE SOLICITO

Plato que solicitó	Encuestados	Porcentaje
Menú Turístico	34	35
Happy Hour	13	14
Pizza	19	20
Comida típica o internacional	20	21
Otro	10	10
Total	96	100%

Fuente: Elaboración propia - encuesta a turistas del distrito de Machupicchu

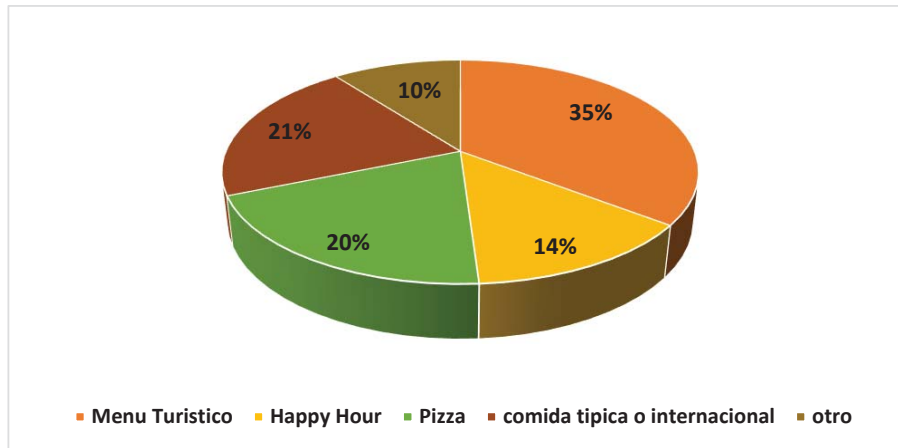


Grafico N° 28. Plato que el turista solicito

Fuente: Elaboración propia - encuesta a turistas del distrito de Machupicchu

INTERPRETACIÓN

El 35% optó por pedir el Menú Turístico, este menú consta de una entrada y/o sopa, el plato de fondo, un postre y/o una bebida, tiene como precio base 15.00 nuevos soles, precio que en muchos restaurantes bajan en 2, 3, o 4 soles al momento de ofrecer el servicio, con mayor notoriedad en la temporada baja, además si esto no es suficiente, ofrecen alguna cortesía, esto no sólo repercute en la rentabilidad de la empresa, sino en la calidad del plato y la atención.

El 21% opta por algún plato extra, en las cartas están la comida típica, la comida mexicana; éstas no son exentas de los descuentos o cortesías que surgen en el momento de ofrecer el servicio. La pizza es uno de los platos también más pedidos, el 20% de los turistas encuestados comió pizza, muchos restaurantes ofrecen en los letreros la oferta de pizza a 25.00 soles. El 14% optó por happy hour, esto consta en 4 vasos de tragos a precio de 25.00 nuevos soles, pudiendo también tener un descuento o alguna cortesía. Los “jaladores” se valen de estos descuentos para captar turistas.

TABLA N° 37 EL PRECIO DEL PLATO SOLICITADO

Precio del plato solicitado	Encuestados	Porcentaje
S/.9.00 - S/. 12.00	16	17
S/. 13.00 - S/. 15.00	27	28
S/. 16.00 - S/. 20.00	11	11
S/. 21.00 - S/. 25.00	22	23
S/. 26.00 - S/. 30.00	6	6
S/.30 – S/. 40.00	8	8
S/.40 a más.	6	6
TOTAL	96	100

Fuente: Elaboración propia - encuesta a turistas del distrito de Machupicchu

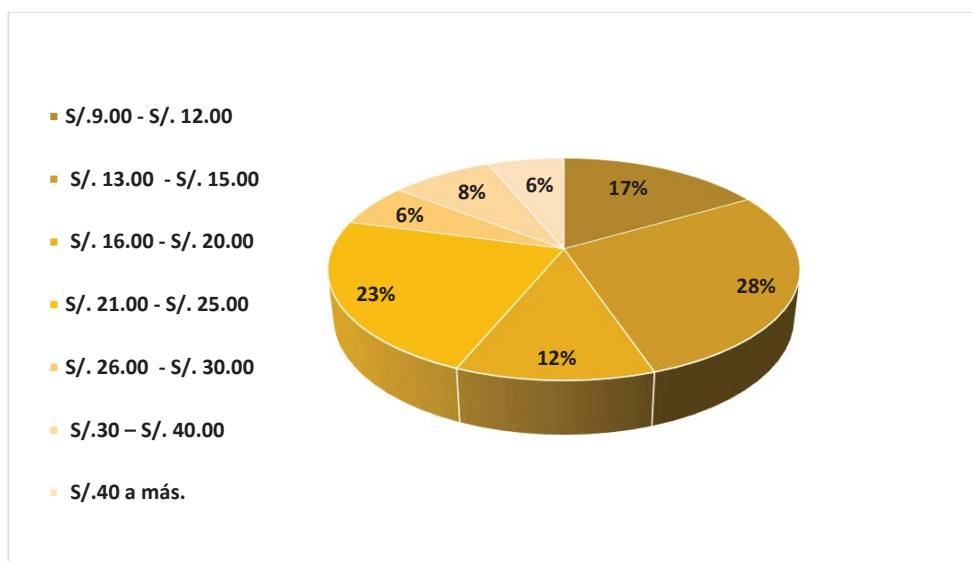


Gráfico N° 29. Precio del plato solicitado

Fuente: Elaboración propia - encuesta a turistas del distrito de Machupicchu

INTERPRETACIÓN

La importancia de conocer los precios establecidos en la carta y los precios que paga el turista radica en cómo la informalidad puede influir en la rentabilidad. Del total de encuestados, el 28% pagó un monto de entre 13 y 15 soles por su plato, esto estaría relacionado con el plato que solicito en la figura anterior, la cual muestra que el menú turístico es el más consumido y sus precio base es de 15.00 nuevos soles. Seguidamente el 23% pagó por su plato entre 21.00 y 25.00 nuevos soles. El 17% pagó entre 9.00 Y 12.00 nuevos soles, esto puede ser otros o el menú turístico.

TABLA N° 38 CÓMO CALIFICA AL PERSONAL

Califica al personal	Encuestados	Porcentaje
Bueno	52	54
Regular	32	33
Malo	12	13
total	96	100

Fuente: Elaboración propia - encuesta a turistas del distrito de Machupicchu

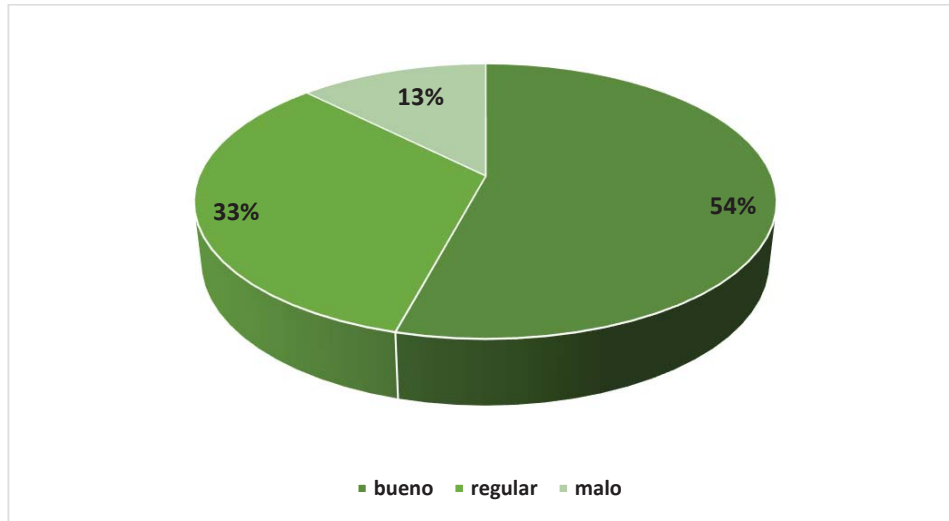


Grafico N° 30. Calificación a la atención del personal

Fuente: Elaboración propia - encuesta a turistas del distrito de Machupicchu

INTERPRETACIÓN

Conocer la percepción del turista sobre la atención del personal es importante, y demuestra cómo la preparación académica influye en este aspecto también. Del total de encuestados, el 54% considera que la atención es buena, el 33% considera que el personal es regular, a pesar de ser un número menor, es un número significativo. Y el 13% de turistas considera que el personal es malo. Si bien es cierto muchos factores juegan a la hora de responder esta pregunta, muestra que hubo algún percance con relación a la atención del personal.

TABLA N° 39 CÓMO CONSIDERA LAS CONDICIONES DE HIGIENE Y SEGURIDAD EN EL RESTAURANTE

Condiciones de higiene y seguridad	Encuestados	Porcentaje
Bueno	49	51
Regular	39	41
Malo	8	8
Total	96	100

Fuente: Elaboración propia - encuesta a turistas del distrito de Machupicchu

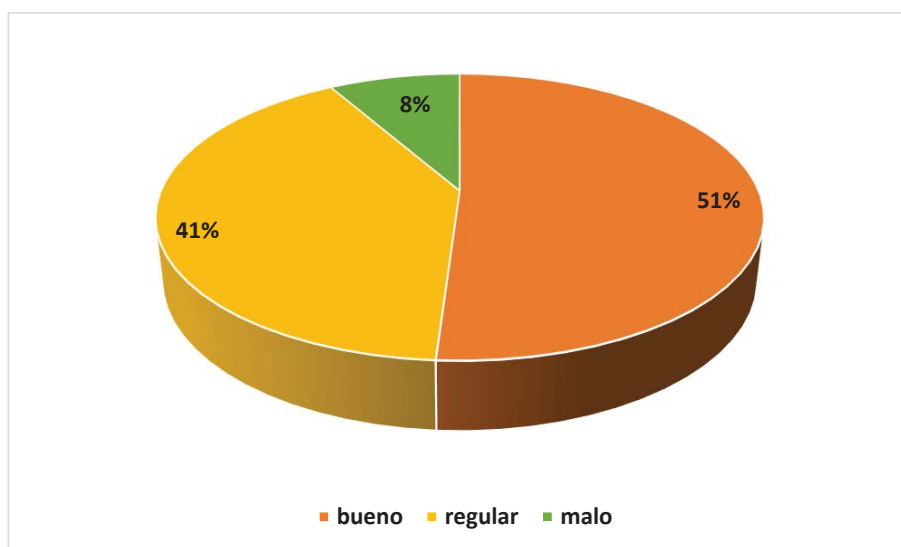


Gráfico N° 31. Calificación de las condiciones de higiene y seguridad de las instalaciones del restaurante, tales como baños, comedor

Fuente: Elaboración propia - encuesta a turistas del distrito de Machupicchu

INTERPRETACIÓN

El 51% del total de encuestados refiere que la higiene y seguridad en el baño y áreas públicas es buena, refleja que los espacios públicos utilizado por los turistas, tales como baño y comedor estaban limpios. El 41% considera que es regular, y el 8% malo. La seguridad de los turistas es importante, y los restaurantes deben cumplir con los requerimientos de INDECI, recordemos que el turista sólo observa los espacios que hace uso.

TABLA N° 40 CÓMO CONSIDERA LA RELACIÓN PRECIO CALIDAD

Relación Precio- Calidad	Encuestados	Porcentaje
Bueno	40	42
Regular	37	39
Malo	19	20
Total	96	100

Fuente: Elaboración propia - encuesta a turistas del distrito de Machupicchu

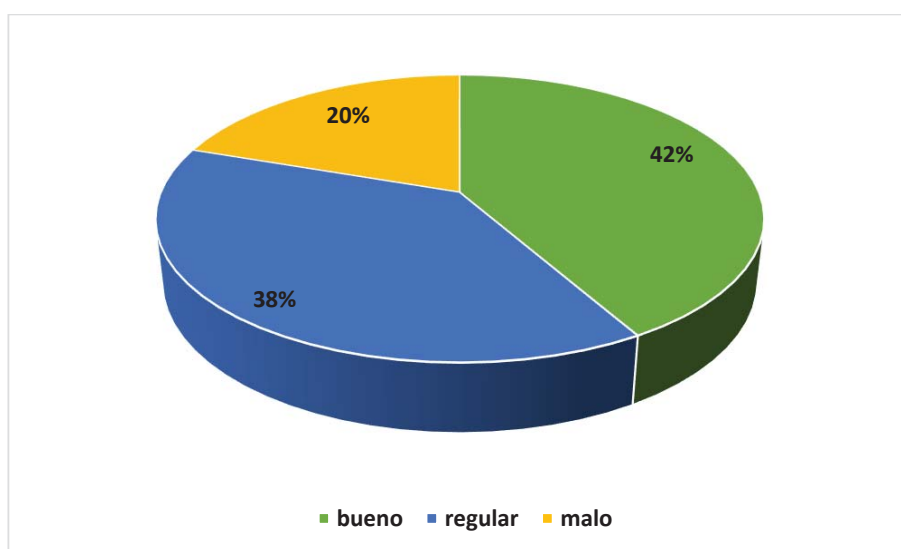


Gráfico N° 32. Calificación de la relación precio – calidad

Fuente: Elaboración propia - encuesta a turistas del distrito de Machupicchu

INTERPRETACIÓN

El 42% de los encuestados menciona que la relación precio – calidad es buena. El 39% considera que es regular y el 20% es mala. Aproximadamente el 60% de turistas consideran que no es buena, sino regular o mala, es decir que no están de acuerdo con la relación precio y calidad.

TABLA N° 41 RECIBIÓ COMPROBANTE DE PAGO

Recibió comprobante	Encuestados	Porcentaje
Si	29	30
No	67	70
Total	96	100

Fuente: Elaboración propia - encuesta a turistas del distrito de Machupicchu

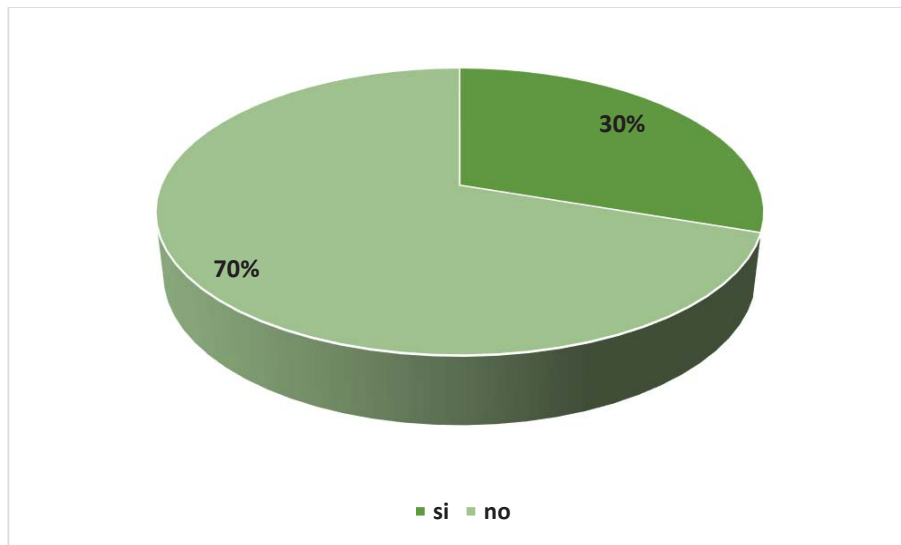


Gráfico N° 33. Recibieron comprobantes de pago

Fuente: Elaboración propia - encuesta a turistas del distrito de Machupicchu

INTERPRETACIÓN

Es un tema de preocupación cuando existe un sistema tributario que actualmente no permite que las Mypes puedan desarrollarse camino a la formalidad, pues la entidad tributaria nacional en nuestro país, SUNAT, no ha logrado ser un ente promotor de la formalidad, sino todo lo contrario.

El 70% de los encuestados no recibieron comprobantes de pago, ya sea boletas de venta o factura y el 30 % si lo recibió. Este 30% es el porcentaje de turistas nacionales, agencias de viajes o guías de turismo en su mayoría, porque los propietarios saben que es de obligación entregarlas y los turistas nacionales saben de nuestras normas; sin embargo, no entregan a los turistas extranjeros porque desconocen de nuestras normas.

TABLA N° 42 TIPO DE PERCANCE EL EN RESTAURANTE

Tipo de percance	Encuestados	Porcentaje
Precio	10	11
Producto	3	3
Atención	5	5
Ningún	78	81
Total	96	100

Fuente: Elaboración propia - encuesta a turistas del distrito de Machupicchu

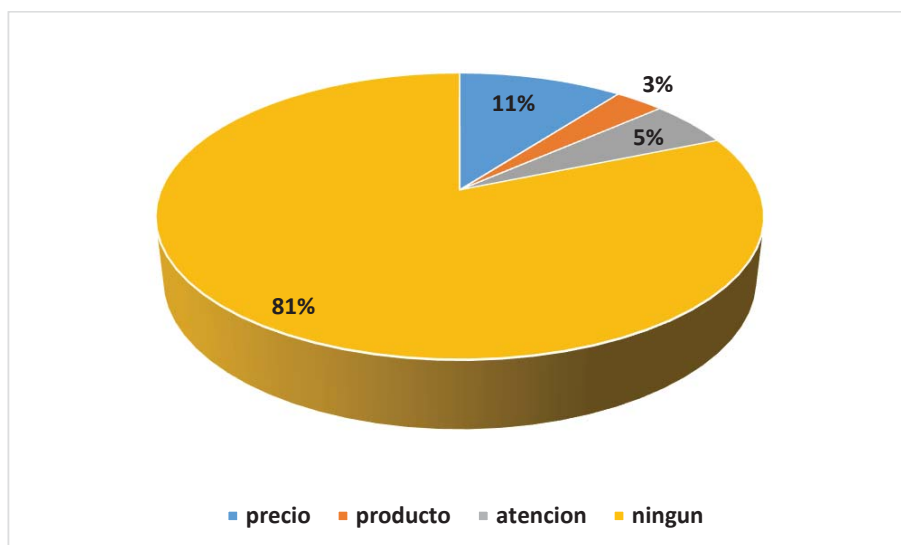


Gráfico N° 34. Percances que tuvieron en el restaurante

Fuente: Elaboración propia - encuesta a turistas del distrito de Machupicchu

INTERPRETACIÓN

El 81% no tuvo algún percance en el restaurante según la encuesta, el 11% mencionó que si tubo percance o problema con respecto al precio. El 5% tuvo un percance con relación a la atención y el 3% con relación al producto. Según la oficina de información turística de Machupicchu – I PERU, en el año 2017, las quejas presentadas se debían al precio, que se refieren a los cobros adicionales que realizan sin informar a los turistas, en algunos casos siendo cobros excesivos, estos pueden ser el 10, el 15, el 20 y hasta el 30% del monto total consumido.

TABLA N° 43 CALIFICA AL SERVICIO DE RESTAURANT EN MACHUPICCHU

Califica servicio de restaurant en Machupicchu	Encuestados	Porcentaje
Bueno	62	65
Regular	32	33
Malo	2	2
Total	96	100

Fuente: Elaboración propia - encuesta a turistas del distrito de Machupicchu

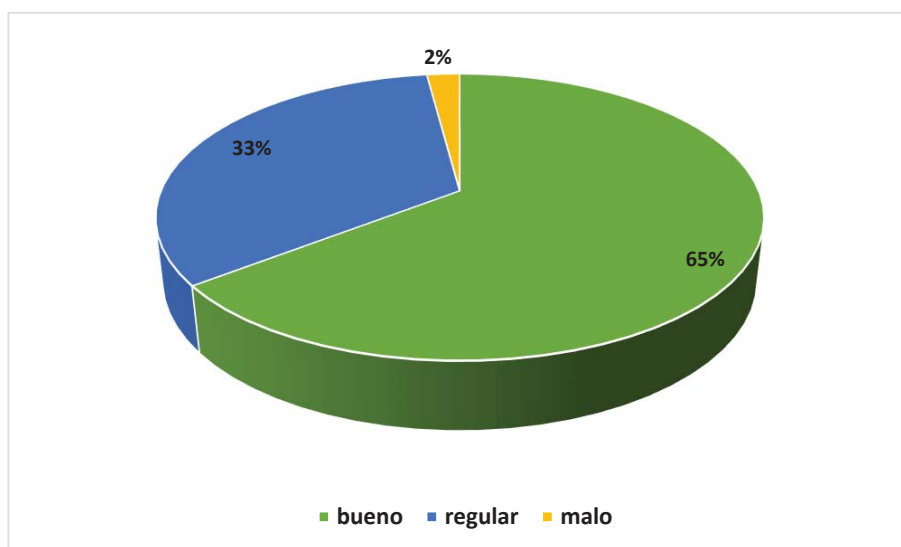


Gráfico N° 35. Calificación de los turistas al servicio de restaurante en Machupicchu

Fuente: Elaboración propia - encuesta a turistas del distrito de Machupicchu

INTERPRETACIÓN

El 65% de turistas encuestados considera que el servicio de restaurantes en el distrito de Machupicchu es bueno, el 33% considera que es regular y el 2% considera que es malo. Si bien es cierto, el porcentaje de calificación buena es favorable, existe un 33% que considera regular, esto refleja algún percance o una negativa experiencia en el restaurante, ya sea por atención, producto, o precio. Por otro lado, el 63% de calificación buena, es una calificación en la que el turista se remite a evaluar el servicio final, y no los aspectos legales, administrativos, laborales, etc.

2.5.3 PROCESAMIENTO E INTERPRETACIÓN DE DATOS DE ENCUESTA A ENTIDADES PÚBLICAS.

TABLA N° 44: DATOS INFORMATIVOS DE LOS ENTREVISTADOS

EDAD	Masculino	%	Femenino	%	Total	%
18-30	0	0	0	0	0	0
31-45	3	100	0	0	3	75
46-60	0	0	1	0	1	25
61 a más	0	0	0	0	0	0
Total	03	100	01	100	4	100

Fuente: Entrevista a los representantes de entidades públicas relacionados con la formalización de las empresas de restaurantes del distrito de Machupicchu- Cusco, 2018.

INTERPRETACIÓN:

Se realizaron las entrevistas a 04 representantes de entidades públicas relacionadas con la formalización de las empresas de restaurantes, siendo el 75% varones de edades entre 31 a 45 años que fueron los representantes de: DIRTRAPE (Dirección Regional de Trabajo y Promoción de Empleo), el Sub Gerente de Turismo y Desarrollo Económico de la Municipalidad de Machupicchu, así como el representante de DIRCETUR – Cusco del área de fiscalización de empresas turísticas (Dirección de Comercio Exterior y Turismo). Una de las entrevistadas fue mujer de 49 años representante de SUNAT, con el cargo de supervisora.

No se pudo realizar la entrevista al representante de SUNARP (según Carta N° 025-2018-ZRN N°X/UR), donde se comunica que no era posible facilitar la relación de empresas de restaurantes del distrito de Machupicchu, puesto que esta entidad estatal no registra el detalle de estas empresas porque no se ha delimitado la ubicación geográfica del distrito de Machupicchu, ya que la oficina de Cusco y Urubamba no están separadas a nivel de sistema, y para mayor información se debe considerar la información brindada por SUNAT.

- SUNARP: Es un organismo descentralizado autónomo del Sector Justicia y ente rector del Sistema Nacional de los Registros Públicos, y tiene entre sus principales funciones

- y atribuciones el de dictar las políticas y normas técnico - registrales de los registros públicos que integran el Sistema Nacional, planificar y organizar, normar, dirigir, coordinar y supervisar la inscripción y publicidad de actos y contratos en los Registros que conforman el Sistema.
- SUNAT: Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria, es el ente recaudador de tributos internos; a ella se le suman: el fiscalizar el cumplimiento de las obligaciones de los contribuyentes para evitar la evasión fiscal, proponer reglamentos de normas tributarias, desarrollar programas que alimenten la cultura de buen contribuyente y resolver asuntos –contenciosos y no- que surjan en este ámbito
 - DRTPE: Es la dependencia regional de Cusco del Ministerio de Trabajo y Promoción de Empleo, el cual es un organismo rector en materia de trabajo y promoción del empleo y ejerce competencia exclusiva y excluyente respecto de otros niveles de gobierno en todo el territorio nacional en lo siguiente: Se encarga de: Formular, planear, dirigir, coordinar, ejecutar, supervisar y evaluar las políticas nacionales y sectoriales en las siguientes materias: sociolaborales, derechos fundamentales en el ámbito laboral, seguridad y salud en el trabajo, difusión de normatividad, información laboral e información del mercado de trabajo, relaciones de trabajo, seguridad social, inspección del trabajo, promoción del empleo, intermediación laboral, formación profesional y capacitación para el trabajo, normalización y certificación de competencias laborales, autoempleo, reconversión laboral y migración laboral.
 - Municipalidad Distrital de Machupicchu: Es el distrito privilegiado, punto de llegada y ascenso a Machu Picchu, Maravilla del Mundo e ícono de la identidad nacional. Se busca hacer de Machupicchu un pueblo distrito modelo de desarrollo con ejes de acción articulados a una visión de ciudad sostenible, con pleno respeto y protección del ambiente, tal cual lo ofrecimos, única garantía de éxito para todo gobierno local

que pretenda la mejora constante de la calidad de vida de sus conciudadanos y la defensa del planeta para las siguientes generaciones. Machupicchu debe ser la ciudad SOLU Segura Ordenada Limpia y Unida

- **DIRCETUR:** La Dirección de Comercio Exterior y Turismo de Cusco - DIRCETUR, órgano de línea de segundo nivel organizacional, responsable de proponer y ejecutar la política regional de la actividad turística, en el marco de la política nacional de turismo; así como calificar y supervisar a los prestadores de servicios turísticos, de conformidad con las normas y reglamentos expedidos por el ministerio de comercio exterior y turismo, así como ejecutar la política regional de turismo sostenible en materia ambiental, dependiente de la dirección regional.

TABLA N° 45: CARGO QUE DESEMPEÑAN LOS ENTREVISTADOS

Cargo	Entrevistados	%
Supervisor	2	50
Inspector de trabajo	1	25
Sub Gerente de Turismo y Desarrollo Económico	1	25
Total	4	100

Fuente: Entrevista a los representantes de entidades públicas relacionados con la formalización de las empresas de restaurantes del distrito de Machupicchu- Cusco, 2018.

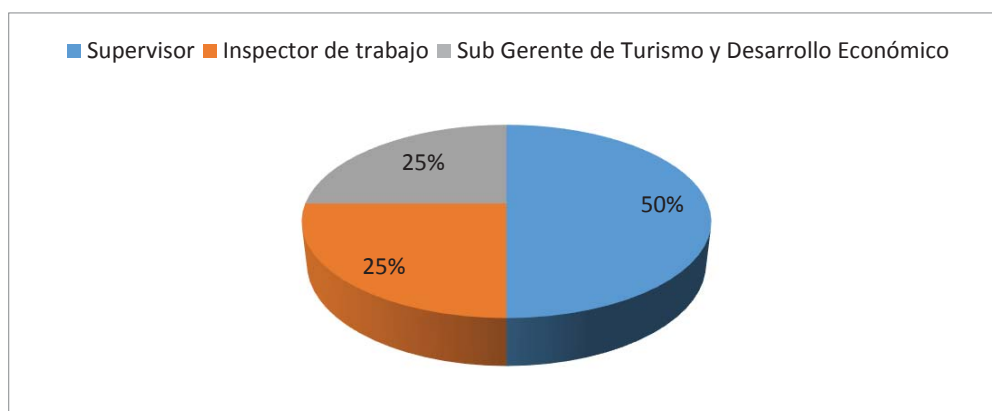


Grafico N° 36. Cargo que desempeñan los entrevistados

Fuente: Entrevista a los representantes de entidades públicas relacionados con la formalización de las empresas de restaurantes del distrito de Machupicchu- Cusco, 2018.

INTERPRETACIÓN:

Del total de entrevistados, el 50% tienen el cargo de supervisor (representante de SUNAT y DRCETUR – Cusco) 1, 25% es inspector de trabajo (DIRTRAPE) y el 25% restante tiene el cargo de Sub Gerente de Turismo y Desarrollo Económico de la Municipalidad de Machupicchu.

TABLA N° 46: TÍTULO PROFESIONAL

Título Profesional	Entrevistados	%
Economista	1	25
Abogado	1	25
Lic. En Administración y turismo	2	50
Total	4	100

Fuente: Encuesta a los representantes de entidades públicas relacionados con la formalización de las empresas de restaurantes del distrito de Machupicchu- Cusco, 2018.

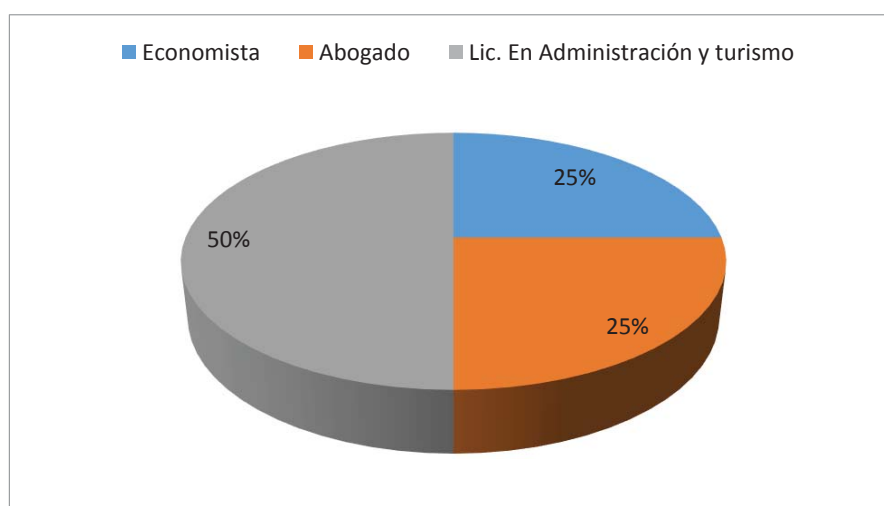


Gráfico N° 37. Título profesional

Fuente: Entrevista a los representantes de entidades públicas relacionados con la formalización de las empresas de restaurantes del distrito de Machupicchu- Cusco, 2018.

INTERPRETACIÓN:

De los profesionales encuestados, dos tienen el título profesional de Licenciado en administración y turismo (DIRCETUR – Municipalidad de Machupicchu), Uno es economista (SUNAT) y uno es abogado de profesión (DIRTRAPE). Es importante que los cargos en turismo sean ocupados por profesionales que tengan formación académica en

turismo, en este caso, se puede apreciar que si se cumple con esta necesidad. De la misma forma se puede apreciar en los cargos ocupados para SUNAT Y DRTPE.

TABLA N° 47: AÑOS DE LABOR EN LA ENTIDAD

Años de labor	Entrevistados	%
1 – 3 años	2	50
4 – 6 años	0	0
Más de 6 años	2	50
Total	4	100

Fuente: Entrevista a los representantes de entidades públicas relacionados con la formalización de las empresas de restaurantes del distrito de Machupicchu- Cusco, 2018.

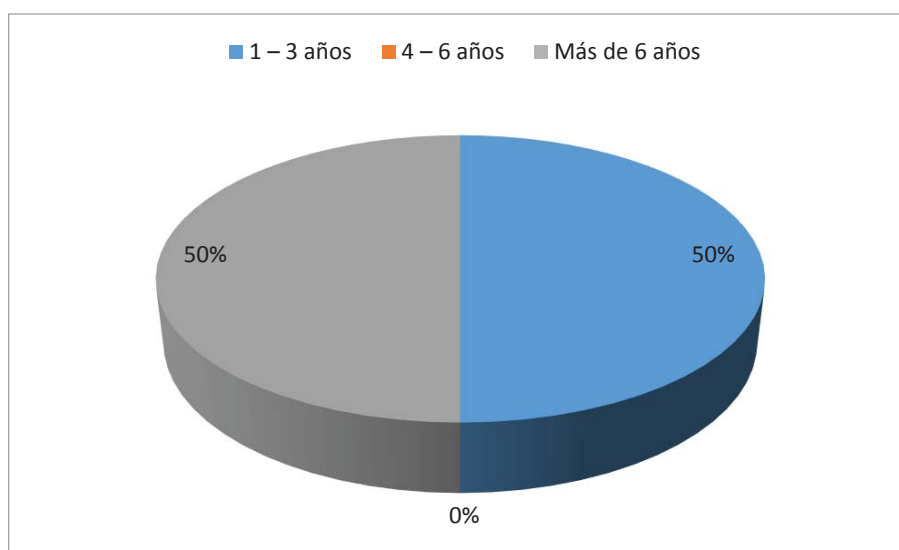


Gráfico N° 38. Años de labor en la entidad

Fuente: Entrevista a los representantes de entidades públicas relacionados con la formalización de las empresas de restaurantes del distrito de Machupicchu- Cusco, 2018.

INTERPRETACIÓN:

Según los resultados obtenidos, el 50%, dos profesionales encuestados laboran entre 1 – 3 años (DIRCETUR – Municipalidad de Machupicchu) y 50%, dos profesionales laboran hace más de 6 años (SUNAT- DRTPE).

TABLA N° 48: CAUSAS QUE ORIGINAN LA INFORMALIDAD

Causas	Frecuencia	%
Desconocimiento y conciencia de obligaciones tributarias.	1	25
Incumplimiento de disposiciones legales en área laboral, seguridad y salud en el trabajo.	1	25
Falta de programas de supervisión continua.	1	25
Dificultad en obtener la licencia de funcionamiento.	1	25
Total	4	100

Fuente: Encuesta a los representantes de entidades públicas relacionados con la formalización de las empresas de restaurantes del distrito de Machupicchu- Cusco, 2018.

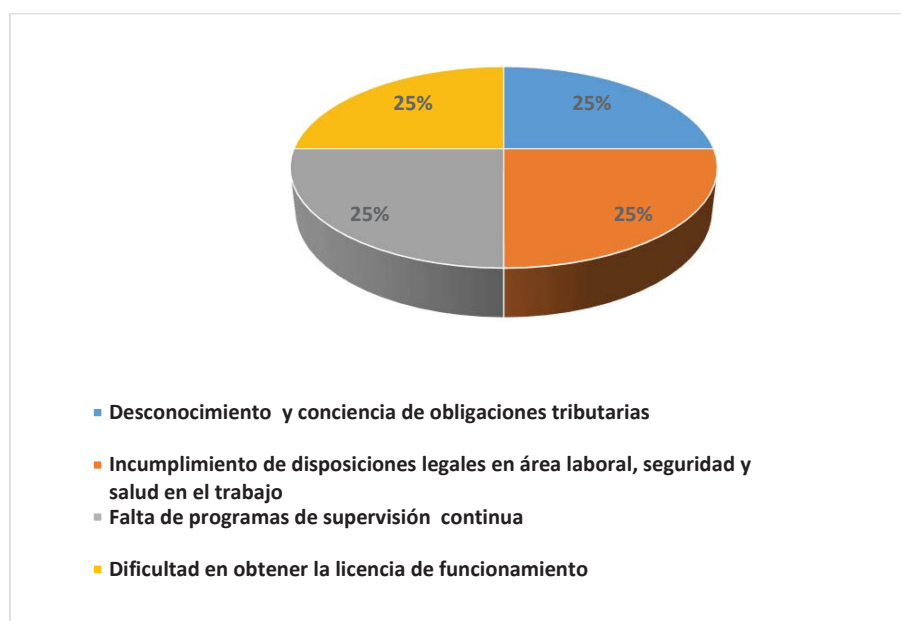


Gráfico N° 39. Causas que originan la informalidad

Fuente: Entrevista a los representantes de entidades públicas relacionados con la formalización de las empresas de restaurantes del distrito de Machupicchu- Cusco, 2018.

INTERPRETACIÓN:

Los resultados expresan que 25% en cada aspecto son causas principales de la informalidad en las empresas de restaurantes para estas entidades:

- Para SUNAT, es el desconocimiento de las obligaciones tributarias y la falta de conciencia tributaria.

- Para DRTPE, es el incumplimiento de las disposiciones legales en el área laboral, seguridad y salud en el trabajo.
- Para la Municipalidad de Machupicchu, es la falta de programas de supervisión continua. Como Sub gerente de Turismo del Área de Desarrollo Económico, la informalidad existente es el resultado del descuido de más de 40 años en temas de planificación turística, supervisión de infraestructura e instalaciones turísticas que no están acordes al servicio que se oferta, además de una inadecuada gestión y gobernabilidad transversal con el turismo.
- Para DIRCETUR, es la dificultad en obtener la licencia municipal para seguir con el trámite de esta entidad y poder regularizar la categorización del restaurante. Si existe informalidad laboral tanto para trabajadores peruanos como extranjeros. Siendo las infracciones más comunes: No se tiene el permiso de categorización de restaurantes que otorga DIRCETUR, así como la falta de licencia de funcionamiento.

Como se puede apreciar, las entidades públicas mencionan causas desde sus especialidades y funciones dentro de su entidad, lo cual es muy importante ya que conocer la percepción sobre la informalidad desde estas entidades permitirá el manejo adecuado de para un trabajo multisectorial. A pesar de dicha importancia, ésta información refleja un conocimiento muy superficial de la realidad sobre informalidad. Es importante que las entidades públicas, a través de sus representantes conozcan la realidad para tener un concepto más amplio y a través de ello, realizar un trabajo más efectivo en el tema de informalidad. Así mismo, el sub gerente de la municipalidad del distrito de Machupicchu es consciente del problema que existe en el distrito, pues menciona que el tema de planificación y transversalidad del turismo no fue atendido; sin embargo, no se hizo nada por ello.

TABLA N° 49: CONSECUENCIAS DE LA INFORMALIDAD

ENTIDAD	CONSECUENCIAS	ASPECTOS	FRECUENCIA	%
SUNAT	No entregar ni solicitar comprobantes de pago No pagar los impuestos Acogerse a regímenes tributarios que no les corresponde	tributarios	1	25%
DRTP	No contar con los registros de control de asistencia No registrar a los trabajadores en planilla No respetar la jornada de trabajo de 8 horas	laboral	1	25%
MUNICIPALIDAD DE MACHUPICCHU	Perjudica la calidad del destino turístico Falta de personal calificado Competencia desleal	actividad turística	2	25%
DIRCETUR	Competencia desleal , imagen del destino			25%
			4	100

Fuente: Entrevista a los representantes de entidades públicas relacionados con la formalización de las empresas de restaurantes del distrito de Machupicchu- Cusco, 2018.

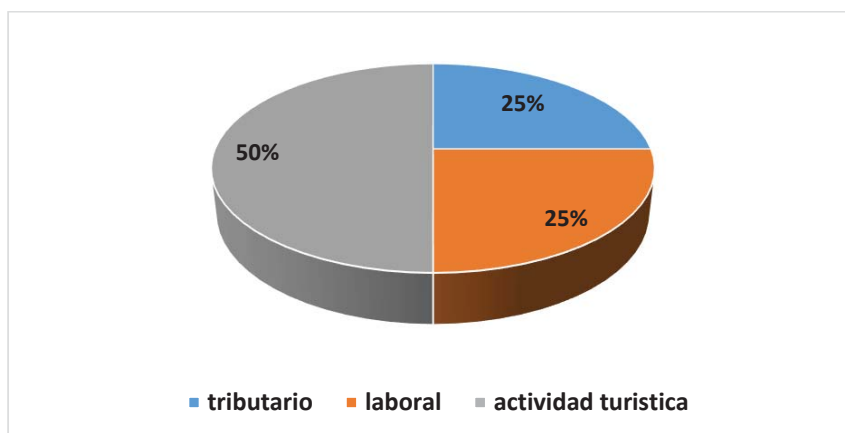


Grafico N° 40. Consecuencias de la informalidad

Fuente: Entrevista a los representantes de entidades públicas relacionados con la formalización de las empresas de restaurantes del distrito de Machupicchu- Cusco, 2018.

INTERPRETACIÓN:

Según los resultados obtenidos:

- Para SUNAT las principales consecuencias de la informalidad son: No entregar comprobantes de pago, no pagar los impuestos que deben determinarse correctamente y no acogerse a los regímenes tributarios que le corresponda a la empresa.
- Para DRTP son: Empresas de restaurantes no cuentan con registro de control de asistencia, no registran a los trabajadores en planilla y no respetan la jornada de trabajo de las 8 horas.
- Para la Municipalidad de Machupicchu son: Se perjudica la calidad del destino turístico, la competencia desleal y falta personal calificado.
- Para DIRCETUR son: se Perjudica la calidad del destino turístico, la competencia desleal entre empresarios. Es una situación que debe ser solucionado urgentemente por ser Machupicchu el principal destino turístico en la región Cusco, los servicios de alimentación son siempre requeridos por los visitantes y se debe dar seguridad de los alimentos que se ofertan a los turistas, así como la higiene y la buena calidad de servicios.

TABLA N° 50: ACTIVIDADES REALIZADAS PARA FOMENTAR LA FORMALIZACIÓN

ENTIDADES	ACTIVIDADES
SUNAT	Visita individualizada al contribuyente Operativos de control
DRTPE	Supervisiones de control laboral
MUNICIPALIDAD DE MACHUPICCHU	Programas de mejoramiento de la calidad turística Procesos administrativos y sancionadores
DIRCETUR	Inspecciones de supervisión Campañas de orientación Operativos inopinados multisectoriales

Fuente: Entrevista a los representantes de entidades públicas relacionados con la formalización de las empresas de restaurantes del distrito de Machupicchu- Cusco, 2018.

TABLA N° 51: ACTIVIDADES REALIZADAS PARA FOMENTAR LA FORMALIZACIÓN

ASPECTOS	Frecuencia	%
Operativos Control sanción	3	75%
Orientación sensibilización	1	25%
	4	100

Fuente: Entrevista a los representantes de entidades públicas relacionados con la formalización de las empresas de restaurantes del distrito de Machupicchu- Cusco, 2018.

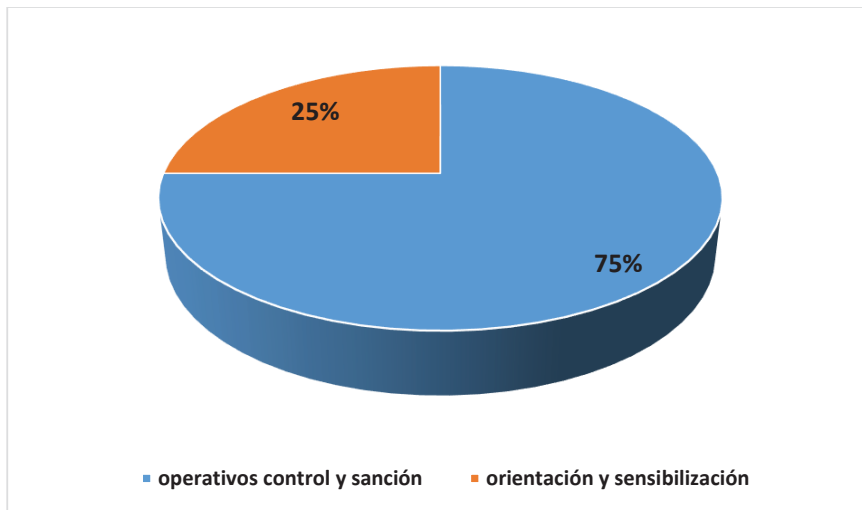


Gráfico N° 41. Actividades realizadas para fomentar la formalización

Fuente: Entrevista a los representantes de entidades públicas relacionados con la formalización de las empresas de restaurantes del distrito de Machupicchu- Cusco, 2018.

INTERPRETACIÓN:

- SUNAT ha realizado las siguientes actividades: Visitas individualizadas a cada contribuyente con la finalidad de verificar y orientar de manera adecuada para el reporte y pago de impuestos, así como los operativos de control sobre: los ingresos, el control de boletaje, la verificación de la entrega de comprobantes de pago (ticket de caja, boletas o facturas);

- DRTPE, ha realizado supervisiones de control laboral a través de los inspectores de trabajo que son encargados de verificar el cumplimiento de las disposiciones legales y convencionales en materia de normas socio laborales, seguridad y salud en el trabajo; siendo el ámbito de actuación de la inspección laboral en las MYPES y a través de SUNAFIL para las pequeñas y grandes empresas, siendo cualquier empresa susceptible de tener una inspección laboral.

Las MYPE son empresas sometidas con el mismo procedimiento de inspección que las medianas y grandes empresas, con la diferencia que en caso de pago de multas existe una escala especial, además a las MYPE se les otorga beneficios laborales de acuerdo a su categoría.

- Municipalidad Distrital de Machupicchu: Su labor en el fomento de la formalización de las empresas se ha basado en la elaboración de programas de mejoramiento de la calidad turística de las empresas que ofertan servicios y productos en el distrito de Machupicchu, para lo cual se ha elaborado previamente el análisis de la situación de la actividad turística en el distrito.

Además, indican que según la Ley Orgánica de Municipalidades a través del TUPA, es el Área de Rentas la encargada de otorgar la licencia de funcionamiento y los procedimientos de formalización. Uno de los efectos negativos es la mala calidad de servicios y la descapitalización territorial, por lo cual se ha venido aplicado en PLAN SOLU para fomentar la formalización de las empresas turísticas, así como el desarrollo de Programas de Mejoramiento de la Calidad Turística.

También, se han incentivado los procesos administrativos y sancionadores, así como las ordenanzas municipales orientadas a fomentar la formalización de las empresas de turismo en el distrito de Machupicchu dentro de las que se encuentran las empresas de restaurantes.

En el año 2017 se realizaron 122 inspecciones para supervisar a todas las empresas del sector turismo del distrito.

- DIRCETUR: Esta entidad estatal ha realizado inspecciones de oficios, así como campañas de orientación para la formalización de las empresas turísticas del rubro de restaurantes, así como sensibilización a prestadores de servicios turísticos.

En el año 2017 ha realizado aproximadamente 400 inspecciones a empresas de turismo en el distrito de Machupicchu (no se tienen datos específicos de la cantidad de restaurantes inspeccionados).

Como se aprecia, dentro del trabajo para fomentar la formalización de las empresas, 3 entidades públicas han realizado acciones de supervisión y control, y solo Ientidad ha realizado acciones de orientación y control – sanción.

TABLA N° 52: TRABAJO MULTISECTORIAL PARA SUPERAR LA INFORMALIDAD

Alternativas	Frecuencia	%
De manera individual	2	50%
En forma multisectorial	2	50%
Total	4	100

Fuente: Entrevista a los representantes de entidades públicas relacionados con la formalización de las empresas de restaurantes del distrito de Machupicchu- Cusco, 2018.

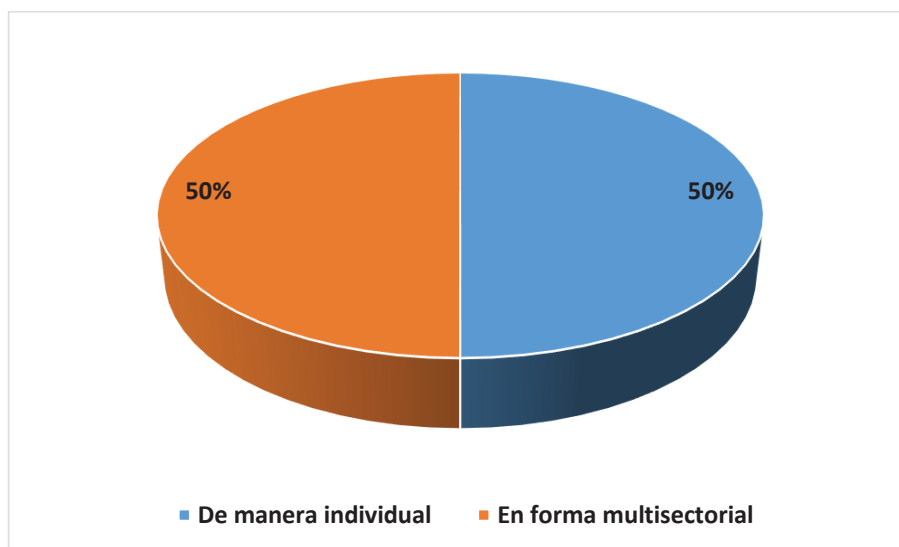


Gráfico N° 42. Trabajo multisectorial para superar la informalidad

Fuente: Entrevista a los representantes de entidades públicas relacionados con la formalización de las empresas de restaurantes del distrito de Machupicchu- Cusco, 2018.

INTERPRETACIÓN:

Según los resultados obtenidos:

- SUNAT: Labora de manera individual, a veces con la participación de I –PERÚ, entidad que remite la información de quejas por los servicios recibidos en los restaurantes y con ello realiza operativos de intervención a los contribuyentes.

- DRTPE: Esta entidad estatal solo realiza inspecciones e intervenciones cuando los trabajadores se quejan por diferentes motivos: Falta de pago, horarios laborales no reconocidos o que exceden las 8 horas reglamentarias, falta de pago de beneficios sociales. Se tiene reporte detallado de los resultados de inspecciones de los portadores de turismo que laboran en el circuito turístico de camino inca, más no se tiene reporte detallado del área de restaurantes del distrito de Machupicchu.
- Municipalidad distrital de Machupicchu: Dentro de las alternativas de solución al efecto de la informalidad se viene desarrollando inspecciones multisectoriales con la finalidad de mejorar la calidad del servicio turístico, dentro del TUPA la responsabilidad de la formalización es de la oficina de Rentas.
- DIRCETUR: Realiza operativos inopinados multisectoriales: con la Municipalidad Distrital de Machupicchu, entidades de salud, representantes de la fiscalía, policía de turismo y de la comisaría del distrito. Esta entidad estatal convoca a municipalidades provinciales y distritales, así como a gremios relacionados con la actividad turística para efectivizar acciones para lograr la formalización de las empresas del sector turismo y así brindar seguridad al turista en los servicios turísticos que haga uso.

TABLA N° 53: BENEFICIOS DE LA FORMALIZACIÓN PARA LAS EMPRESAS

ENTIDADES	BENEFICIOS	ASPECTOS	FRECUENCIA	%
SUNAT	Evitar ser sancionados	Evitar sanciones	1	25%
DRTPE	Evitar ser sancionados		1	25%
MUNICIPALIDAD DE MACHUPICCHU	Evitar ser sancionados		1	25%
DIRCETUR	Evitar ser sancionados		1	25%
	Total		4	100

Fuente: Entrevista a los representantes de entidades públicas relacionados con la formalización de las empresas de restaurantes del distrito de Machupicchu- Cusco, 2018.

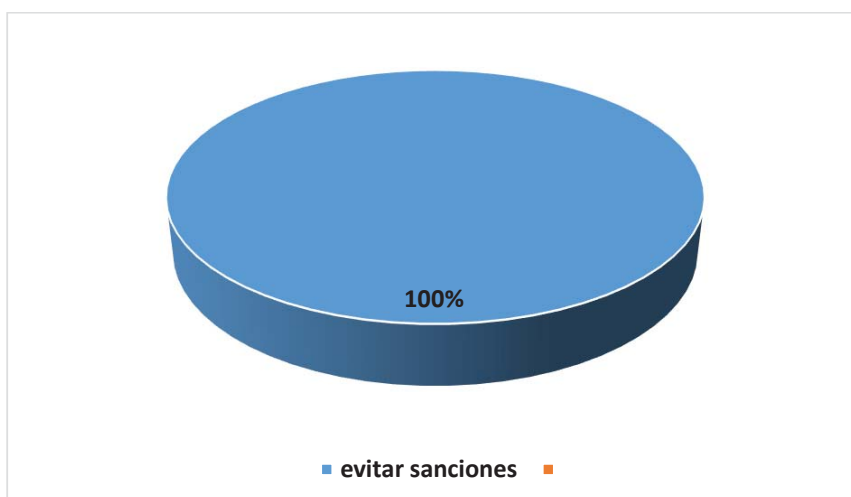


Grafico N° 43. Beneficios de la formalización de las empresas

Fuente: Entrevista a los representantes de entidades públicas relacionados con la formalización de las empresas de restaurantes del distrito de Machupicchu- Cusco, 2018.

INTERPRETACIÓN:

Según los resultados obtenidos:

- SUNAT: Establece que los beneficios para las empresas que son formales es: El acceso a créditos, tener beneficio del SIS Emprendedor (caso de empresas que estén en la categoría del RUS), evitar ser sancionados por SUNAT u otras entidades estatales.
- DRTPE: Evitar ser sancionados ante las quejas de usuarios o de los trabajadores de la empresa.
- Municipalidad Distrital de Machupicchu: Evitar ser sancionados cuando se hagan las supervisiones sobre la documentación y requisitos para trabajar en el distrito.
- DIRCETUR: Evitar ser sancionados cuando se hagan las supervisiones e inspecciones de categorización de los restaurantes, su beneficio es en el aspecto económico y social, al ser partícipe de una sana competencia.

Todas la entidades mencionan que el beneficio de ser formales es evitar ser sancionados, pudiendo reflejar a través de esta información, las acciones que únicamente han desarrollado en sus entidades: sanciones, supervisiones, operativos y control.

TABLA N° 54: BENEFICIO PARA LA ACTIVIDAD TURÍSTICA CON LA FORMALIZACIÓN DE LAS EMPRESAS

ENTIDADES	BENEFICIOS
SUNAT	Mejora la calidad del servicio
DIRTRAPE	Mejora la imagen del distrito
MUNICIPALIDAD DE MACHUPICCHU	Mejorar la imagen del distrito
DIRCETUR	Mejorar la calidad del servicio
	Total

Fuente: Entrevista a los representantes de entidades públicas relacionados con la formalización de las empresas de restaurantes del distrito de Machupicchu- Cusco, 2018.

TABLA N° 55: BENEFICIOS DE LA FORMALIZACIÓN PARA LAS EMPRESAS

ASPECTOS	FRECUENCIA	%
Calidad del servicio	2	50%
Imagen del distrito	2	50%
	4	100

Fuente: Entrevista a los representantes de entidades públicas relacionados con la formalización de las empresas de restaurantes del distrito de Machupicchu- Cusco, 2018.

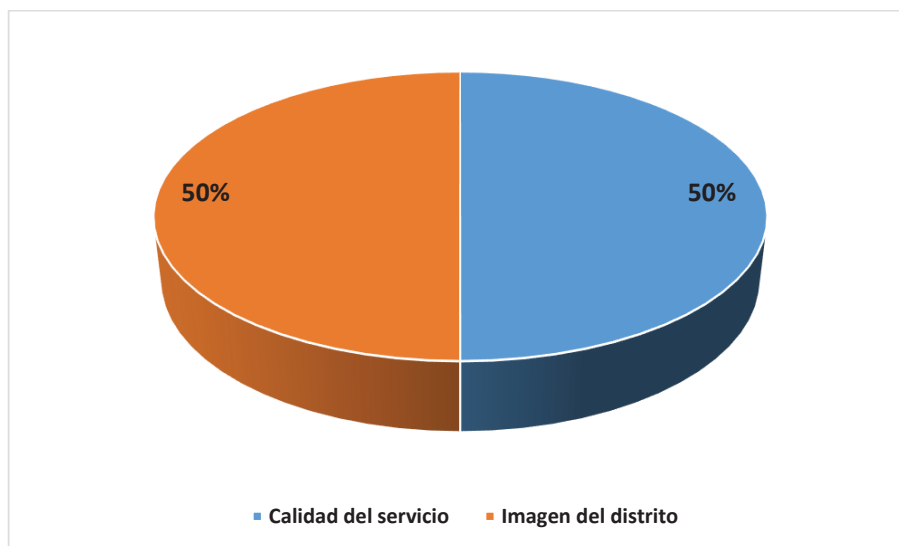


Gráfico N° 44. Beneficios para las empresas que son formales

Fuente: Entrevista a los representantes de entidades públicas relacionados con la formalización de las empresas de restaurantes del distrito de Machupicchu- Cusco, 2018.

INTERPRETACIÓN:

Según los resultados obtenidos los beneficios para la actividad turística serían:

- SUNAT: No tener quejas de los usuarios o trabajadores, no tener sanciones, mayor credibilidad y mejor calidad de servicio.
- DRTPE: Contribuir a la erradicación de la informalidad y mejorar la imagen del distrito de Machupicchu.
- Municipalidad Distrital de Machupicchu: Mejorar la imagen del distrito y la calidad del servicio ofertado en los restaurantes turísticos, mejorando el posicionamiento del destino turístico.
- DIRCETUR: Mejora la calidad del servicio en todo aspecto, fomenta la estadía del turista y con ello mayor consumo de los servicios turísticos.

TABLA N° 56: BENEFICIOS PARA EL PERSONAL DE LOS RESTAURANTES AL SER EMPRESAS FORMALES

ENTIDADES	Alternativas
SUNAT	Tener beneficios sociales
DRTPE	Tener beneficios sociales
MUNICIPALIDAD DE MACHUPICCHU	Tener beneficios sociales
DIRCETUR	Tener beneficios sociales

Fuente: Entrevista a los representantes de entidades públicas relacionados con la formalización de las empresas de restaurantes del distrito de Machupicchu- Cusco, 2018.

TABLA N° 57: BENEFICIOS PARA EL PERSONAL DE LOS RESTAURANTES AL SER EMPRESAS FORMALES

Aspecto	Frecuencia	%
Beneficios sociales	4	100%
Total	4	100%

Fuente: Entrevista a los representantes de entidades públicas relacionados con la formalización de las empresas de restaurantes del distrito de Machupicchu- Cusco, 2018.

INTERPRETACIÓN:

Según los resultados obtenidos los beneficios para el personal que labora en los restaurantes del distrito de Machupicchu si las empresas fueran formales serian:

- SUNAT: Los trabajadores tendrían sus beneficios sociales y su jornada de labor sería de 8 horas.
- DRTPE: Cumplimiento del pago de los beneficios sociales y de la jornada laboral de 8 horas.
- Municipalidad Distrital de Machupicchu: Mejorar la calidad turística y cumplimiento del pago de los beneficios sociales y de la jornada laboral de 8 horas y mejores oportunidades laborales en otras empresas.
- DIRCETUR: Cumplimiento del pago de los beneficios sociales y de la jornada laboral de 8 horas y mejores oportunidades laborales en otras empresas.

CAPÍTULO III

3. SISTEMA DE PROPUESTA

3.1 INTRODUCCIÓN

El siguiente sistema de propuesta plantea un plan, que reúne actividades para la formalización local. Se propone que se realice un trabajo **INTEGRADO** y complementado, de manera que se logre obtener resultados significativos.

Si bien es cierto, la informalidad no es un tema propio de un solo mercado, sino, es un problema que existe en muchos mercados locales, nacionales e internacionales; la solución a la informalidad no puede ser la misma en todos estos espacios a pesar de que exista características generales, pues los mercados tienen características muy propias y particulares, como es el caso del distrito de Machupicchu.

Las siguientes propuestas han sido desarrolladas considerando las causas y las consecuencias de informalidad del servicio de restaurantes, a través del análisis de los resultados de los instrumentos de investigación como las entrevistas, encuestas, observación, estadísticas disponibles y el marco legal actual. El análisis de los datos obtenidos indica que los restaurantes son informales y que éstas impactan negativamente a la actividad turística del distrito de Machupicchu.

Para ello se ha establecido manejar dos enfoques: **La integración y el enfoque prevención - sanción.**

La integración, durante el desarrollo de investigación de la presente tesis, se muestra que las causas son por diferentes factores, por lo tanto los efectos también lo son; por eso, es necesario que la informalidad tenga un tratamiento integrado la cual permita una solución significativa. Llevar un tratamiento en el cual los aspectos, causas y efectos se trabajen de forma aislada, solo significará ineficiencia.

Enfoque de prevención – sanción, según los resultados de las entrevistas realizadas a las diferentes entidades públicas, éstas han mostrado un carácter sancionador, representadas en inspecciones y operativos programados. Es necesario que este modelo cambie, y sea la prevención la que tenga más participación para lograr la formalización, las actuaciones de prevención significarán mayores y mejores resultados.

Esto significa un trabajo amplio y se requiere de un esfuerzo coordinado e integrado. Para brindar una solución, consideraremos las causas que genera la informalidad en los diferentes aspectos: Social, cultural, y desde quienes cumplen un rol para la formalización. No basta considerar la situación actual de los restaurantes y conocer sus efectos, con una mirada de afuera a la hora de brindar un propuesta, es necesario tomar el problema de raíz, solo así se podrá lograr buenos resultados.

El plan tendrá cuatro líneas estratégicas, las cuales serán:

- 1) Coordinación y sistema de formalización
- 2) Generación de una cultura empresarial
- 3) Brindar un acompañamiento a los restaurantes
- 4) Herramientas de control

TABLA N° 58: LÍNEAS ESTRATÉGICAS PARA LA FORMALIZACIÓN

LÍNEAS	ENFOQUE
Coordinación y sistema de formalización	Integración
Generación de una Cultura empresarial	Prevención
Acompañamiento	Seguimiento
Control	Sanción

Fuente: Elaboración propia

3.2 EL GOBIERNO LOCAL EN LA COORDINACIÓN Y SISTEMA DE FORMALIZACIÓN

El diagnostico muestra que el sistema para fomentar la formalización ha sido realizar operativos y sancionar a la empresas que no cumplen con las obligaciones. Estos operativos no garantizan la formalización de las empresas, por eso es importante contar con un sistema de prevención – sanción.

3.2.1 OBJETIVO

- Crear la Red Local para la Formalización

- Fortalecer el sistema normativo a través de ordenanzas locales que permitan mejorar el servicio de restaurantes en el Distrito de Machupicchu, y reordenar el sistema de trámites.

3.2.2 METODOLOGÍA

Este frente consiste en las primeras tareas en el proceso de formalización, se trabajará en la creación de una red multisectorial local para la formalización.

Se trabajara en dos aspectos:

- La creación de la red multisectorial local para la Formalización.
- Implementación de ordenanzas municipales

3.2.2.1 CREACIÓN DE LA RED MULTISECTORIAL LOCAL

Las entidades públicas tienen un enfoque de fomento a la formalización orientado a la ejecución de operativos e inspecciones, los cuales no han resultado con mucho éxito.

La red permitirá que las entidades tengan una mirada diferente en la formalización de los restaurantes, a través de las reuniones técnicas constantes entre las entidades públicas y privadas representadas por la Asociación de Restaurantes del distrito de Machupicchu, logrando que las acciones de prevención tengan mayor participación de las acciones de sanción.

- Esta red estará conformada por representantes de las diferentes entidades públicas y la Asociación de Restaurantes del distrito de Machupicchu. Para ello, previamente se creará una **ASOCIACIÓN DE RESTAURANTES**. Esta red permitirá generar un primer espacio de conocimiento de empresarios a estas entidades, e iniciar un trabajo camino a mejorar y superar la informalidad.
- Se realizarán mesas técnicas en favor de conocer las necesidades y problemáticas en el servicio de restaurantes.
- Las entidades públicas serán comprometidas a la realización de las capacitaciones de prevención.

3.2.2.2 ORDENANZAS MUNICIPALES PARA LA MEJORA DE LA ACTIVIDAD DE LOS RESTAURANTES

La municipalidad no cuenta con normas locales que ordenen las actividades de los restaurantes, es importante contar con ordenanzas para mejorar el servicio de restaurantes.

- La municipalidad establecerá ordenanzas que nazcan desde un estudio técnico y de la real situación de los restaurantes.
- Ordenanzas municipales orientadas a la participación obligatoria de los cursos de capacitación.
- Ordenanzas municipales en materia de ordenamiento de la actividad turística.

3.3 CULTURA EMPRESARIAL PARA LA FORMALIZACIÓN

Una de las causas de la informalidad en los restaurantes es el desconocimiento. En este frente se trata de combatir el problema de la falta de información o la mala información que hace que el empresario tema a la formalidad, o que le parezca excesivamente complicado el trámite, que no conozca los perjuicios que le podría traer el ser informal o los beneficios que podría traer el ser formal.

3.3.1 OBJETIVOS

- Sensibilizar la importancia de la formalización de las empresas en el Distrito de Machupicchu.
- Desarrollar espacios de socialización para mejorar la relación empresa privada y entidad pública.
- Desarrollar capacidades empresariales de los propietarios de los Restaurantes de Machupicchu para la toma de decisiones empresariales en tema laboral y financiero.
- Dar a conocer las normatividades, procesos, y trámites para la formalización en las diferentes entidades públicas.

3.3.2 METODOLOGÍA

Cultura empresarial para la formalización considera dos aspectos: la cultura empresarial, es decir educación en administración de empresas. Y por otro lado, la formalización, el cual es el fin de este trabajo. Para el aspecto educación se propone realizar talleres y cursos de capacitación con temas específicos y en base a las necesidades

de realidad distrital de Machupicchu. Un gran porcentaje de propietarios no cuentan con estudios superiores, por lo tanto será en vano seguir exigiendo cumplir con algo que no conocen y son conscientes.

Las capacitaciones están sustentadas en los porcentajes que muestran las encuestas, las cuales definen un porcentaje alto de propietarios con estudios secundarios, otros con estudios superiores pero no en el rubro.

Los cursos de capacitación talleres serán realizadas por: especialistas en el tema en caso de capacitaciones en temas específicos como recurso humano, costos y presupuesto, que conozcan la situación de este mercado. También de los representantes de las entidades públicas para temas netamente de formalización, proceso, normas y reglas.

El desarrollo de las capacitaciones serán programadas en sesiones, las cuales serán exposiciones-diálogo, el mismo que será discutido y comentado en las sesiones. Así mismo se empleará material audiovisual para la parte práctica de la asignatura, para ilustrar los conceptos presentados y elaborar un trabajo de aplicación.

Con el fin de facilitar los talleres, y lograr resultados significativos, se sistematizará la situación actual, así como los escenarios: tendencial (situaciones que pueden ocurrir), deseable (situaciones que podrían hacerse realidad), y finalmente poder construir el escenario posible/concertado (articulación de expectativas intereses y capacidades concertadas).

Para lograr esto, se desarrollaran en tres aspectos:

- Campañas de sensibilización para la formalización
- Capacitación en gestión empresarial
- Capacitaciones en el proceso de formalización

3.3.2.1 CAMPAÑAS DE SENSIBILIZACIÓN

Las acciones de sensibilización son la base para las demás capacitaciones a desarrollarse, consiste en la realización de seminarios, charlas y talleres, que permitan hacer conscientes a los propietarios de los restaurantes del distrito de Machupicchu sobre la actividad turística, la importancia en sus economías y los perjuicios que significarían tener actitudes negativas empresariales, es decir conciencia sobre sus responsabilidades como empresarios.

3.3.2.2 CAMPAÑAS DE CAPACITACIÓN EN GESTIÓN EMPRESARIAL

Los resultados obtenidos indican que los propietarios tienen secundaria completa, son pocos los propietarios que cuentan con administradores, y son pocos también los propietarios con estudios de nivel superior. Por ello, se propone capacitaciones que desarrollen aptitudes empresariales.

Las capacitaciones se desarrollaran en tres aspectos:

- Gestión de recursos humanos.
- Costos y presupuestos aplicados a la realidad local.
- Capacitación en el proceso de formalización.

3.3.2.2.1 CAPACITACIÓN EN RECURSOS HUMANOS

Se establece este tema considerando que un porcentaje de los trabajadores de los restaurantes del distrito de Machupicchu no cuentan con estudios en el rubro. En este aspecto se sensibilizará la importancia de contratar personal capacitado y enseñará sobre contratos, beneficios laborales, y todas aquellas funciones básicas que se requieren manejar en esta área.

3.3.2.2.2 CAPACITACIÓN EN COSTOS Y PRESUPUESTOS

Las estrategias de venta realizadas en los restaurantes son los descuentos y cortesías, sin considerar si es favorable o no económicamente. Esta capacitación se realizará con el fin de que los propietarios manejen costos para establecer estrategias adecuadas para competir en el mercado.

3.3.2.2.3 CAPACITACIÓN PARA FORMALIZAR

Entiéndase como capacitación en proceso de formalización a aquellas que permitirán crear una relación más cercana de propietarios con entidades públicas, conocer las funciones de las entidades, los trámites, requisitos, beneficios, derechos y deberes.

Capacitaciones de conocimiento de todas las entidades públicas relacionadas a la formalización, estas explicaran sus funciones, facultades, requisitos, procesos para formalizar. Esto estará destinado objetivamente a generar un espacio o relación más cercana de propietario – entidad pública. Además los temas serán específicamente detallados y preparados en base a la realidad.

Las capacitaciones serán dictadas por representantes directos de las oficinas encargadas de los trámites, inspecciones:

- A. La municipalidad distrital de machupicchu, La municipalidad distrital de Machupicchu brindara capacitación en:
- Licencias de funcionamiento: reglamentación, trámites, requisitos, beneficios, inspección. Así mismo junto a la oficina de defensa civil, capacitación sobre la seguridad en los restaurantes.
 - Ordenanzas municipales: socializar las ordenanzas municipales que están orientadas a regular el servicio de restaurantes, ordenanza, objetivos.
 - Operativos, que conozcan el fin de los operativos e inspecciones, aspectos técnicos, sanciones.
- B. La Superentendía Nacional De Aduanas Y De Administración Tributaria: tendrá que sensibilizar sobre sus funciones. Asi mismo los regímenes tributarios según tipo de empresa.
- C. La Dirección De Comercio Exterior Y Turismo: Esta entidad deberá explicar temas como la categorización de restaurantes, registros de restaurantes sin categoría, beneficios.
- D. La Dirección Regional De Trabajo Y Promoción Del Empleo Cusco: Esta dirección regional deberá explicar sus funciones y facultades en los temas laborales. Explicar leyes, normas, reglamentos orientados a los colaboradores de los restaurantes. Requisitos mínimos que deben cumplir con sus colaboradores, así mismo explicar sanciones.
- E. La Superintendencia Nacional De Los Registros Públicos: Esta entidad explicara tipos de sociedades, características y beneficios. Si bien es cierto, un mayor porcentaje de restaurantes estudiados en el presente proyecto se encuentran como personas naturales y en el régimen único simplificado RUS en la Superintendencia nacional de aduanas y administración tributaria, existe la posibilidad de que al conocer otros tipos de sociedades y sus beneficios serán motivados a acceder a uno de estos.

3.4 ACOMPAÑAMIENTO E INCENTIVOS PARA EL FORTALECIMIENTO DE LOS RESTAURANTES

Este frente trata del acompañamiento en el proceso de formalización y en el mejoramiento de la actividad formal, para ello, será necesario contar con una oficina que se encargue de este importante trabajo.

Se creará **El Centro de Desarrollo Empresarial Machupicchu**, que será un espacio en el que los propietarios puedan encontrar servicios integrales de apoyo para la consolidación de sus proyectos y además en el crecimiento de sus empresas. Es decir las actividades de capacitación mencionadas líneas arriba serán encabezadas por esta oficina. Ésta oficina tendrá el objetivo de fomentar la calidad del servicio de los establecimientos, mejorar la cultura empresarial en todos sus aspectos.

3.4.1 OBJETIVOS

- Fomentar el desarrollo empresarial de los restaurantes del distrito de Machupicchu para crear una cultura empresarial responsable.
- Brindar programas y acciones de asesoría, y acompañamiento especializado, acorde al estado de avance de cada empresa.
- Incentivar a los restaurantes la mejora de sus empresas a través de programas y ferias.

3.4.2 METODOLOGÍA

Esta herramienta será de mucha utilidad debido a que gran parte de la informalidad empresarial se debe al desconocimiento y desinformación sobre cómo formalizarse, por lo que el mecanismo de un centro de desarrollo empresarial resultara muy productivo a la hora de Incrementar la formalidad de los restaurantes, puesto que este brindara a los empresarios toda la información y acompañamiento que necesitan de manera gratuita.

Es importante que los restaurantes que opten por este camino, obtengan beneficios por su trabajo a la mejora de la actividad turística. Se trabajara en dos aspectos:

- Acompañamiento a las empresas
- Incentivos empresariales

3.4.2.1 ACOMPAÑAMIENTO A LAS EMPRESAS

Estará dirigida a los propietarios de los restaurantes que hayan obtenido culminado los cursos a certificado de inserción a la formalización, esto para garantizar el proceso de acompañamiento de los restaurantes.

El centro de desarrollo empresarial, desarrollara acciones para acompañar después de obtener la licencia de funcionamiento al restaurante comprometido. El seguimiento se realizara por asesores que ayuden al propietario para fortalecer sus empresas. Se realizaran las siguientes acciones:

- Se realizaran análisis técnicos de los restaurantes que hayan cumplido con los cursos de cultura empresarial.
- Tendrán asesores para mejorar sus rentabilidades.
- Tendrán capacitaciones especializadas para el personal.
- Se harán seguimiento en el crecimiento de su empresa.

3.4.2.2 INCENTIVOS EMPRESARIALES

- Se organizarán ferias gastronómicas en las que participarán de los restaurantes que tengan buenos resultados.
- Se gestionara la participación de los restaurantes con mejoría a las principales ferias turísticas a nivel regional, nacional e internacional, previas evaluaciones del centro de desarrollo empresarial.
- Se brindara certificados a los restaurantes responsables.

3.5 MEJORAMIENTO DE LAS HERRAMIENTAS DE CONTROL Y ACCIONES DE SANCIÓN

En relación a las acciones para erradicar la informalidad desde las entidades públicas, se ha demostrado que todos orientan sus acciones a operativos e inspecciones, que hasta la fecha no ha tenido éxito. Por ello, es necesario implementar acciones de sanción después de las etapas de prevención.

3.5.1 OBJETIVOS

- Verificar el cumplimiento de las obligaciones.
- Realizar acciones sancionadoras reglamentadas.

3.5.2 METODOLOGÍA

- Se ejecutaran los operativos e inspecciones multisectoriales.
- Además de las sanciones establecidas por las entidades, se pedirá el ingreso de la empresa al centro de desarrollo empresarial para evaluar y mejorar.

CONCLUSIONES

Primera: La informalidad del servicio de restaurantes influye de forma negativa la Actividad turística del distrito de Machupicchu. Las quejas presentadas a las oficinas y los datos obtenidos lo demuestran. Existen cobros indebidos, no entregar comprobantes de pago, evadir impuestos, acogerse a regímenes tributarios que no les corresponde, no contar con los registros de control de asistencia, no registrar a los trabajadores en planilla, la falta de personal calificado, fomentar la competencia empresarial desleal.

Segunda: Las causas que generan la informalidad del servicio de restaurantes en el distrito de Machupicchu se deben a factores socioculturales, y económicos, el nivel de educación de los propietarios, quienes desconocen el proceso de formalización, existe gran número de jóvenes que buscan empleo y no tienen formación académica en el área. El 62% de propietarios son inquilinos, con contratos de alquiler de 1, 2 o 3 años en su mayoría, lo que no permite al empresario invertir en sus empresas. La educación, el 38% cuentan con secundaria, lo que influye en el desconocimiento de las normas y procesos de formalización. Las consecuencias son de tipo tributario, laboral y económico: la inestabilidad del personal, no realizar un contrato de trabajo, las condiciones en las que trabajan, no registrarlos en planilla, no respetar la jornada laboral, los cobros indebidos.

Tercera: Las entidades públicas han realizado acciones inadecuadas e insuficientes para la formalización de los restaurantes del distrito de Machupicchu. El 75% de las acciones de las entidades públicas han sido inspecciones, supervisiones y sanciones, y entre las mínimas acciones de prevención están las campañas de orientación. Los propietarios de los restaurantes consideran que se requiere capacitaciones por parte de las entidades públicas, así mismo tienen estigmatizada a las entidades públicas como entes netamente sancionadores, y no como entes que apoyen a la formalización y al desarrollo económico. Las quejas presentadas a la Oficina de información turística – I PERU y las que muestran las encuestas, expresan las perspectivas de los turistas, resaltando los reclamos por precios y cobros excedidos.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a las entidades públicas considerar la informalidad de los restaurantes del distrito de Machupicchu de manera amplia e integral, no son suficientes sólo sensibilizaciones. Así mismo, se recomienda a las autoridades de la escuela de turismo, apoyar a socializar los trabajos de investigación que requieren un tratamiento urgente.
2. Se recomienda a las entidades públicas manejar un modelo **preventivo – sancionador**, es decir, realizar más acciones orientadas a la prevención de los hechos informales y posteriormente sancionadoras; esto, debido a que se ha demostrado que dichas entidades tienen acciones en su mayoría orientadas a supervisión y sancionadores. Sin embargo, cabe mencionar que es necesario contar con normas y reglamentos orientados a ordenar y sancionar. Así mismo se recomienda trabajar de manera coordinada y mantener una comunicación continua entre dichas entidades.
3. Se recomienda a futuros investigadores, considerar el aspecto laboral y su repercusión en el desarrollo de la población para una investigación. Es necesario conocer la situación de fondo en la que laboran, quienes laboran, y los resultados que logran tras empezar su sueño. El cómo aportan, no sólo como mano de obra, sino como factor determinante para contribuir al desarrollo del distrito.

BIBLIOGRAFÍA

1. ASBANC (2018). Informalidad en el Perú. Gerencia de Estudios Económicos. Lima – Perú.
2. Bardales (1997). Metodología de la investigación.
3. Belapatiño, V. & Grippa F. (2017). Perú: Informalidad laboral y algunas propuestas para reducirla. Observatorio Económico Perú. BBVA. Lima – Perú.
4. BCR (2016). Causas y consecuencias de la informalidad en el Perú. Lima- Perú.
5. BID (2016). Formalidad laboral en Perú: Situación actual y propuestas. División de mercados laborales. Lima – Perú.
6. Boullón, R. (1992). Planificación del Espacio Turístico. Centro interés americano de capacitación turística, México.
7. Carazas, W. (2008). Metodología de la Investigación Científica: Un análisis de las tendencias investigativas. Cusco Perú.
8. Carrasco, S. (2005). Metodología de la Investigación Científica. 1ra. Edición, Edit. San Marcos, Lima Perú.
9. Cámara de Comercio de Lima (2017). El impacto de la informalidad en el Perú. Lima – Perú.
10. CENTRUM (2016). ¿Qué tipo de empresa elijo ? Universidad La Católica, Lima – Perú.
11. CEPLAN (2016). Economía informal en Perú: Situación y Perspectivas. Serie: Avance de Investigación Nro. 8. Lima – Perú.
12. CICATUR, OEA (2009) El Turismo: Potencialidades en Latino América, Centro Interamericano de Capacidad Turística y Organización de los Estados Americanos. Lima, Perú.
13. Cruz A, Chaucca M. (2011). I PERÚ frente a la formalización de las agencias en el centro receptor del Cusco. Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.
14. DIRCETUR Cusco (2015). Boletín Estadístico de Turismo. Cusco. Gobierno Regional de Turismo. Cusco - Perú.
15. DIRCETUR Cusco (2012) Manual de Calidad en Servicios de Restaurantes. Cusco, Perú.

16. García, N. (2006). La informalidad económica y su influencia sobre la rentabilidad del empresario de restaurantes turísticos en la categoría de tres tenedores de la ciudad del Cusco. Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.
17. Gobierno Regional del Cusco (2016). Diagnostico Socio Económico Laboral de la Región Cusco. Dirección de Investigación Socio Económico Laboral (DISEL) – MTPE. Cusco – Perú.
18. INRENA – INC (2012). Plan Maestro del Santuario Histórico de Machupicchu. Cusco, Perú.
19. Masías, J. (2012). Impacto de la informalidad de las agencias de viajes en la actividad turística. Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo. Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.
20. McIntosh, Robert; Gupta, Shashikant (1990). Turismo: Planeación y Perspectivas. Edit. Limusa, México.
21. Mora, O. (2006). Teorías del Desarrollo Económico, Revistas de América Latina. 26 (42). España.
22. MINCETUR (2004). Reglamento de Restaurantes: Decreto Supremo N° 025–2004–MINCETUR. Lima, Perú.
23. MINCETUR (2016). Medición Económica del Turismo. Lima – Perú. Dirección General de Investigación y Estudios en Turismo y Artesanía – DGIETA. Lima – Perú.
24. Ministerio del Ambiente – Ministerio de Cultura (2015). Plan Maestro del Santuario Histórico de Machupicchu 2015 – 2019. SERNANP. Cusco – Perú.
25. Ministerio de la Producción (2017). Estudio de la situación actual de las empresas peruanas. Lima- Perú.
26. Municipalidad Distrital de Machupicchu (2011). Plan de Desarrollo Concertado 2011 – 2020. MACHUPICCHU. Perú.
27. MTPE (2007). Guía de Constitución y Formalización de Empresas. Dirección Nacional de la Micro y Pequeña Empresa. Lima – Perú.
28. OIT (2016). La Economía Informal: Causas y consecuencias y ejes de solución. 23° Congreso de Gestión de Personas – APERHU – CENTRUM.
29. Pasco, L. (2016). La informalidad en la prestación de servicios turísticos y la demanda turística en Huaraz – Ancash, 2016. Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo.
30. Portilla, Raúl (1994). La Tesis Universitaria. Edil. Mantaro. Lima- Perú.

31. PROINVERSIÓN (2016). Régimen Laboral de la Actividad Privada en el Perú. Lima – Perú.
32. PROINVERSIÓN (2007). MYPEqueña Empresa Crece: Guía para el Desarrollo de las Pequeñas y Micro Empresas. ESAN. Lima – Perú.
33. PROMPERU (2017): Perfil del Turista Extranjero 2016. Turismo IN. Lima- Perú.
34. ULADECH (2015). Derecho Laboral Individual: De la Jornada y Horario de Trabajo. Chimbote – Perú.
35. SUNARP. <https://www.sunarp.gob.pe/index.asp>
36. SUNAT. <http://www.sunat.gob.pe/>
37. Municipalidad Distrital de Machupicchu. <http://www.munimachupicchu.gob.pe/>
38. Ministerio de Trabajo. <http://www2.trabajo.gob.pe/>
39. DIRCETUR – Cusco. <http://www.dirceturcusco.gob.pe/>
40. OIT (2015). Economía Informal. Recuperado de: <https://www.ioe-emp.org/es/politicas/economia-informal/>
41. CIES (2017). Acceso de MYPES a servicios financieros. Agencia peruana de Noticias Andina. Lima – Perú. Recuperado de: <http://andina.pe/agencia/noticia-acceso-las-mypes-a-los-servicios-financieros-crece-a-ritmo-acelerado-690478.aspx>
42. Mi Empresa Propia (2016). La Contabilidad en las empresas de Perú. Recuperado de: <https://mep.pe/contabilidad-en-el-peru/>

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
PROBLEMA GENERAL ¿De qué manera influye la informalidad del servicio de restaurantes en la actividad turística en el distrito de Machupicchu?	OBJETIVO GENERAL Evaluar la influencia de la informalidad del servicio de restaurantes en la actividad turística en el distrito de Machupicchu.	HIPÓTESIS GENERAL La informalidad del servicio de los restaurantes influye de manera negativa en la actividad turística en el distrito de Machupicchu.	VARIABLE INDEPENDIENTE Informalidad del Servicio de Restaurantes	Fichaje bibliográfico Observación directa Encuesta Entrevista	Fichas de recolección de datos Guía de observación Ficha de encuesta Ficha de entrevista Cámara fotográfica
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS		Registro fotográfico	
¿Cuáles son las causas que generan la informalidad del servicio de restaurantes en el distrito de Machupicchu?	Determinar las causas que generan la informalidad del servicio de restaurantes en el distrito de Machupicchu.	Existen factores sociales y culturales que generan la informalidad del servicio de restaurantes en el distrito de Machupicchu.	VARIABLE DEPENDIENTE Actividad Turística		
¿Cuáles son las consecuencias originadas por la informalidad del servicio de restaurantes en el distrito de Machupicchu?	Determinar las consecuencias originadas por la informalidad del servicio de restaurantes en el distrito de Machupicchu.	Las consecuencias de la informalidad del servicio de restaurantes son tributarios laborales y económicos.			
¿Cuál es la percepción de los actores involucrados respecto a la informalidad del servicio de restaurantes del distrito de Machupicchu?	Conocer las percepciones de los actores involucrados para promover la formalización del servicio de restaurantes en el distrito de Machupicchu.	Las acciones de los actores involucrados no son suficientes y adecuadas para la formalización del servicio de restaurantes en el distrito de Machupicchu.			