

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO

FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
CONTABLES, ECONOMÍA Y TURISMO.

ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO



APLICACIÓN DE LA ORDENANZA MUNICIPAL N°  
022 – 2016 – MPC Y SU IMPACTO EN EL SERVICIO  
DE TRANSPORTE TURISTICO EN EL CENTRO  
HISTORICO DEL CUSCO PERIODO 2017.

Tesis Presentada Para Optar  
Al Título Profesional De  
Licenciado En Turismo,  
Presentado Por el Bachiller:

Wendy Warthon Gomez.

Asesora: Dra. Roxana Abarca  
Arrambide

Cusco-Perú  
2018

## *Dedicatoria*

### *A Dios*

*Gracias al altísimo, estoy aquí, mi más profundo respeto y agradecimiento por todo lo brindado en esta vida y permitirme llegar a hasta esta etapa.*

### *A mi familia y profesores.*

*A cada uno de mis padres y hermanos les doy gracias y a mis profesores que tuve en la vida, por su gran aporte a lograr ser una persona con sueños y metas.*

### *A mi asesora.*

*Gracias por guiarme en este camino, por su motivación y consejos.*

## **AGRADECIMIENTO**

*Testimonio mi sincero agradecimiento a todo mi familia a mis padres, hermanos, amistades y cada uno de mis docentes de la escuela profesional de Turismo, quienes me impartieron sus valiosas enseñanzas, me transmitieron sus experiencias; contribuyendo así en el cimiento de mi formación profesional.*

*A todas aquellas personas y amigos sinceros, por su ayuda invaluable que permitieron la cristalización del presente trabajo de investigación y mí cometido.*

## **PRESENTACIÓN**

Señor decano de la facultad de ciencias administrativas contables, economía y turismo de la universidad nacional de San Antonio abad del Cusco, Señores dictaminantes:

De acuerdo a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela Profesional de Turismo de la Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco, para optar al Título Profesional de Licenciado en Turismo, presentamos a vuestra disposición el Plan de Tesis intitulada: **Aplicación de la Ordenanza municipal N° 022 – 2016 – MPC y su impacto en el Servicio del transporte turístico en el centro histórico del Cusco periodo 2017.**

El presente trabajo de investigación tiene importancia porque constituirá un aporte significativo para el mejoramiento de la actividad turística y el servicio de transporte turístico, especialmente en el centro histórico del Cusco lugar donde se observa la problemática de la presente investigación como puede ser la ejecución de la ordenanza municipal N° 22 -2016 .MPC, afectar de manera significativa sobre el servicio de transporte turístico prestado a los turistas en la cual se restringe el estacionamiento y paso de muchas calles del centro histórico del Cusco, esto genera una congestión, además genera incomodidades sobre los visitantes que pierden tiempo y dinero de modo que es motivo de estudio de dicho tema y que se podría contribuir a mejorar el servicio de transporte turístico en el centro histórico de Cusco además de mejorar el manejo de tiempos y el cumplimiento de los paquetes vendidos a los turistas, de la misma manera tanto turistas como conductores se verán beneficiados con el plan alternativo de desarrollo para el transporte turístico planteado en el presente trabajo, teniendo puntos claros respecto a desarrollo de esta actividad en el centro histórico sin atentar nuestro patrimonio cultural pero satisfaciendo a los visitantes.

Atentamente.

**La Bachiller.**

## INTRODUCCION

El turismo es una actividad que genera un impacto social, económico en nuestra sociedad cusqueña, razón por la cual se debe de tener mayor cuidado con el tratamiento de esta actividad, donde requiere una mejor atención y planificación, porque en la actualidad se aprecia varios factores negativos que están afectando la atención al turista.

Un sector importante dentro del turismo es el transporte turístico, este sector es delicado porque garantiza de mayor forma la seguridad e integridad del turista, el mismo que pasa más tiempo en el transporte turístico que en el destino visitado, razón por que se debe de tener mejor planificación respecto a este punto, la municipalidad provincial de Cusco ha implementado una ordenanza municipal N°022 – 2016 –MPC la cual prohíbe el estacionamiento, total en las vías del centro histórico del Cusco, esto ha generado varias incomodidades y además conlleva muchas insatisfacciones por parte del turista , de la misma forma genera un estrés laboral sobre los conductores.

El objetivo general del presente trabajo de investigación es demostrar el efecto que esta ordenanza municipal ha generado en el servicio de transporte turístico en el centro histórico del cusco en el año 2017 en la cual se ha realizado la presente investigación.

Por ello el contenido del trabajo de investigación se desarrolla en los siguientes capítulos:

**Generalidades:** Se desarrolla el problema de investigación, centrándose en la descripción del problema, la formulación de las interrogantes y los objetivos de la investigación, marco teórico, marco legal , antecedentes, justificación, hipótesis y variables.

**Capítulo I:** Tiene como aspectos importantes la descripción del problema es decir el análisis situacional del servicio del transporte turístico en el centro histórico de la ciudad de Cusco, además de factores sociales, económicos, etc.

**Capítulo II:** Se desarrolla el sustento metodológico de la investigación, tipos de investigación, nivel de investigación, la determinación de la muestra y el procesamiento de información y el análisis de las encuestas realizadas a los turistas y conductores.

**Capítulo III:** se desarrolla las propuestas dentro de la elaboración de un plan que contempla varias propuestas, estos puntos coadyuvaran a mitigar los efectos negativos de La ordenanza municipal 022 – 2016 y ante esto se plantea seis propuestas que se detalla en el capítulo III.

Finalmente se tiene las conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos.

# INDICE

GENERALIDADES.....	I
1.1 Planteamiento del problema.....	I
1.1.1 Formulación del problema.....	VII
1.1.2 Justificación de la investigación.....	VIII
1.1.3 Objetivos de la investigación.....	IX
1.1.4 Limitaciones.....	X
1.2 Marco teórico-conceptual.....	X
1.2.1 Antecedentes de estudio.....	X
1.3 MARCO LEGAL.....	XVII
1.3.1 CONSTITUCION POLITICA DEL PERU.....	XVII
1.3.2 LEY GENERAL DE TURISMO.....	XVII
1.3.3 LEY ORGÁNICA DE MUNICIPALIDADES.....	XIX
1.3.4 TRANSPORTE TURÍSTICO TERRESTRE SEGÚN REGLAMENTO.....	XX
1.3.5 LEY GENERAL DE TRANSPORTE Y TRANSITO TERRESTRE - LEY N° 27181	XX
1.4 Teorías generales.....	XXI
1.4.1 Teoría de la demanda.....	XXI
1.4.2 MARCO TEORICO.....	XXII
1.4.3 MARCO CONCEPTUAL.....	XXVI
1.4.4 Tipos de transporte.....	XLI
1.5 Hipótesis.....	XLVI
1.5.1 Hipótesis general.....	XLVII
1.5.2 OPERACIONALIZACION DE VARIABLES.....	XLVIII
Bibliografía.....	L

## INDICE

CAPITULO I .....	1
1 DIAGNOSTICO SITUACION DEL TRANSPORTE TURÍSTICO EN EL CENTRO HISTÓRICO DEL CUSCO. ....	1
1.1 Centro histórico del Cusco. ....	1
1.2 Ubicación y delimitación. ....	1
1.3 Altitud. ....	3
1.4 Superficie. ....	3
1.5 Clima.....	3
1.6 Hidrología. ....	4
1.7 Demografía.....	4
1.8 Índice de desarrollo humano .....	5
1.9 Centro histórico del Cusco. ....	5
1.10 Pobreza.....	7
1.10.1 La Pobreza Monetaria .....	7
1.10.2 La Pobreza no Monetaria .....	7
1.11 Patrimonio cultural.....	7
1.11.1 Urbanística .....	8
1.12 VIALIDAD Y TRANSPORTE .....	8
1.13 DESCRIPCION DE LA PROBLEMÁTICA DEL TRANSPORTE TURISTICO EN EL CENTRO HISTORICO DEL CUSCO. ....	15
1.14 Análisis del transporte turístico en el Centro Historico del Cusco.....	19
1.15 Demanda turistica local.....	20
1.16 Demanda actual.....	21
1.16.1 EL perfil actual del turista. ....	21
CAPITULO II.....	25
2 METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION .....	25
2.1 Análisis Metodológico del desempeño de los conductores y satisfacción de los turistas .....	25
2.2 Metodología de la investigación .....	25
2.2.1 Diseño metodológico de la investigación .....	25
2.2.2 Niveles de la investigación científica.....	26
2.2.3 Tipos de investigación.....	26
2.3 Métodos de investigación.....	28
2.3.1 Metodo deductivo.....	28

2.3.2	Metodo inductivo.....	28
2.3.3	El método histórico .....	28
2.3.4	Método sintético.....	29
2.3.5	Método analítico.....	29
2.4	Universo de la investigación .....	29
2.4.1	Población.....	29
2.4.2	Muestra.....	30
2.5	Técnicas y instrumentos de recopilación de información .....	31
2.5.1	Técnicas de investigación .....	31
2.5.2	Instrumentos de investigación.....	32
2.6	Análisis de la demanda turistas .....	35
2.7	Encuestas a los conductores de transporte turístico.....	47
	CAPITULO III.....	55
3	PROPUESTAS .....	55
3.1	Propuesta de la elaboración de un plan Alternativo para el transporte Turístico de Cusco en el centro Histórico de la Ciudad.....	55
3.1.1	Fundamentación: .....	55
3.1.2	Objetivos: .....	56
3.1.3	Responsables.....	56
3.1.4	Presupuesto .....	57
3.1.5	Cronograma.....	57
3.2	Propuesta de implementación de horarios exclusivos para el recojo y retorno de los turistas.....	58
3.2.1	Fundamentación: .....	58
3.2.2	Objetivos: .....	58
3.2.3	Responsables.....	59
3.2.4	Presupuesto .....	59
3.2.5	Cronograma.....	60
3.3	Propuesta de capacitación a los conductores en el conocimiento de las normas de tránsito , infracciones y de las ordenanzas municipales de la municipalidad del Cusco.....	61
3.3.1	Fundamentación: .....	61
3.3.2	Objetivos: .....	61
3.3.3	Responsables.....	61
3.3.4	Presupuesto .....	62
3.3.5	Cronograma.....	62



3.4	Propuesta de implementación de un terminal terrestre exclusivo para vehículos de turismo.....	63
3.4.1	Fundamentación: .....	63
3.4.2	Objetivos: .....	64
3.4.3	Responsables.....	64
3.4.4	Presupuesto .....	64
3.4.5	Cronograma.....	65
3.5	Propuesta de implementación de un corredor de transporte publico en el centro histórico del Cusco denominado “El metro Tawantinsuyo” .....	66
3.5.1	Fundamentación: .....	66
3.5.2	Objetivos: .....	66
3.5.3	Responsables.....	66
3.5.4	Presupuesto .....	67
3.5.5	Cronograma.....	67
3.6	Propuesta de traslado de las principales instituciones publicas y privadas del centro histórico a la periferie de la Ciudad de Cusco. ....	68
3.6.1	Fundamentación: .....	68
3.6.2	Objetivos: .....	68
3.6.3	Responsables.....	69
3.6.4	Presupuesto .....	69
3.6.5	Cronograma.....	70
	Bibliografía.....	71

## TABLA DE GRAFICOS

Grafico 1 .....	3
Grafico 2 .....	6
Grafico 6 .....	35
Grafico 7 .....	36
Grafico 8 .....	37
Grafico 9 .....	38
Grafico 10 .....	39
Grafico 11 .....	40
Grafico 12 .....	41
Grafico 13 .....	43
Grafico 14 .....	44
Grafico 15 .....	45
Grafico 16 .....	46
Grafico 17 .....	48
Grafico 18 .....	49
Grafico 19 .....	51
Grafico 20 .....	52
Grafico 21 .....	54
Ilustración 1 .....	34
Ilustración 2 .....	57
Ilustración 3 .....	60
Ilustración 4 .....	62
Ilustración 5 .....	65
Ilustración 6 .....	67
Ilustración 7 .....	70
Ilustración 8 Unidades estacionadas en areas rigidas del centro historico .....	88
Ilustración 9 unidades creando congestion vehicular .....	89
Ilustración 10 unidad dejando a los paxs para el city tour .....	89
Ilustración 11 inspector de trasnporte .....	90
Ilustración 12 unidades vehiculares estacionadas encima de las veredas del centro historico .....	90
Ilustración 13 pasajeros dentro de una H1 .....	91
Ilustración 14 midiendo el ancho de las vias que son de 2.90 cm .....	91
Ilustración 15 la peatonalizacion del centro historico .....	91
Ilustración 16 turistas caminado por el centro con la contaminacion vehicular .....	92
Ilustración 17 calidad de servicio dentro de las unidades moviles .....	92

## **GENERALIDADES.**

### **PROBLEMA DE INVESTIGACION**

**APLICACIÓN DE LA ORDENANZA MUNICIPAL N° 022 – 2016 MPC Y SU IMPACTO EN EL SERVICIO DE TRANSPORTE TURISTICO DEL CENTRO HISTORICO PERIODO 2017.**

#### **1.1 Planteamiento del problema**

“Plantear el problema no es sino afinar y estructurar más formalmente la idea de investigación” (HERNANDEZ SAMPIERI, 1996)

El problema priorizado, integrado – seleccionado, puede ser formulado proporcionalmente o interrogativamente, la primera es evidente, afirmativa o negativa en su enunciado conviene orientarse por preguntas operativas. La segunda se hace mediante preguntas. (CABALLERO, 2004)

El turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año, ya sea por negocios o con fines de ocio, pero nunca relacionados con el ejercicio de una actividad remunerativa en el lugar visitado esta conceptualización del turismo la hace el OMT, “El Turismo es un fenómeno social que consiste en el desplazamiento voluntario y temporal de

individuos o grupos de personas que fundamentalmente por motivos de recreación, descanso, cultura o salud, se trasladan de un lugar de residencia habitual a otro en el que o ejercen alguna actividad lucrativa ni remunerada, generando múltiples interrelaciones de suma importancia económica y cultural” (De La Torre Padilla, 1980)“ El turismo es un conjunto bien definido de relaciones, servicios e instalaciones que se generan en virtud de ciertos desplazamientos humanos” (Cuervo, 1967)

Históricamente la relación del turismo y el transporte parte desde el siglo XIX cuando los ferrocarriles surgen como medio de transporte básicamente en Europa y Estados Unidos, los cuales eran utilizados para asistir a los museos y visitar los monumentos por razones de esparcimiento, recreación. Seguidamente, surgen los primeros vehículos de combustión interna como medio de desplazamiento y se convierten en el transcurrir del tiempo uno de los transporte con características turísticas por excelencia, puesto que es un medio de transporte no regular, es decir, no tiene ni horario, ni ruta establecida si el mismo no pertenece a ninguna línea de transporte en particular.

El transporte es un factor determinante del producto turístico, “representa el medio de llegar al destino, es un medio necesario para los desplazamientos dentro del destino visitado y en un número reducido de casos, la propia atracción o actividad turística” (Cooper, 2007).

En otro orden de ideas, se tiene también el impacto que puede generar la ausencia o disminución de cualquier medio de transportación a los sitios turísticos, se tiene el caso cuando suceden accidentes aéreos, ejemplo lo acontecido el 11 de septiembre del 2001 en los Estados Unidos, en el cual fueron suspendidos varios vuelos desde otros continentes hacia éste país y viceversa; influyendo notablemente en la baja turística de la época. Cuando por razones climáticas, bélicas, entre otras situaciones impiden el acceso a los atractivos turísticos, puesto que en algunos casos la transportación se obstaculiza o se suspende.

El Turismo al ser una actividad económica y social muy importante dentro de la región Cusco, es fuente de ingreso principal ha permitido que muchas ciudades se desarrollen como es el caso de la ciudad Imperial del Cusco, así como el valle Sagrado de los Incas y es una de las alternativas que se adopta a nivel

mundial, como herramienta de desarrollo ya que para su realización no se necesita de recurso que se tengan que explotar o depredar.

El transporte turístico viene de la mano con la actividad turística, como se sabe el turismo genera muchos puestos de empleo, en este entender el transporte turístico, es un sector del turismo que requiere una especial atención debido a su complejidad y su inversión y su relación directa con el turismo, siendo una de sus características el de tener un riesgo alto, y complementando con la aplicación de normas sin previos estudios técnicos como las que suceden en nuestra ciudad afectan de manera directa el servicio de transporte turístico.

En la actualidad se ha venido estudiando la importancia del transporte para el turismo, se comenta que las relaciones entre estos son ineludibles, es por esto que su conexión es determinante o es un condicionante de suma importancia, porque para el turismo es indispensable el desplazamiento. (Viloria, 2012)

En relación a esto se dice que el transporte es un factor determinante del producto turístico, puesto que representa el medio necesario para llegar al destino y para realizar los desplazamientos dentro del atractivo visitado y en un número reducido de casos, es el transporte la propia atracción o actividad turística. (Cooper, 2007) Por ejemplo el tren que conduce de Cusco a Aguascalientes en Perú, allí el principal atractivo es Machupicchu pero la forma de llegar a él también se convierte en un experiencia adicional, debido al cómodo y tradicional servicio que brindan y a los maravillosos paisajes que pueden apreciarse desde cualquiera de los vagones del tren.

La distancia entre las empresas de servicios turísticos es otro determinante en la prestación del servicio de transporte y además es sólo uno de los muchos criterios en los que las personas se basan para seleccionar un destino objetivo, según (Gezá, 2010) los turistas tienden a seleccionar los destinos con base a las posibilidades locales y a los lugares de interés, dentro de este proceso de decisión son considerados destinos con dotaciones similares, en los cuales su accesibilidad y el modo de transporte juegan un papel primordial en la selección de este tipo de destinos. De otro lado los problemas de accesibilidad son superados por otros factores de atracción, es posible que la inaccesibilidad pueda representar el factor de atracción en sí, aunque un gran porcentaje de turistas comparan destinos en

función de su accesibilidad, pero existen una serie de atractivos turísticos que cuentan con poca accesibilidad pero poseen un gran valor paisajístico, sociocultural e histórico que los convierten en únicos, por lo que pueden atraer un importante número de visitantes; por lo tanto puede afirmarse que el problema de la accesibilidad, es importante para los destinos de atributos similares (por ejemplo, los balnearios), y menos relevante para los sitios con atractivos únicos (por ejemplo, ciudades históricas, aguas termales, entre otros)

La ordenanza municipal 022- 2016 MPC que declara como zonas rígidas en ambos sentidos las arterias del centro histórico y vías principales de la ciudad del Cusco, ha tenido un impacto sobre el servicio de transporte turístico del centro histórico lo cual ha generado varios percances en los recojo de los visitantes o en los arribos de los mismos.

Es importante establecer una relación e identificar claramente los diferentes roles de un centro urbano y un Centro Histórico. En el caso de Cusco se puede percibir que el Centro Histórico ha generado una dominancia económica y de servicios, pero por otro lado ha creado límites para su funcionamiento como centro urbano de los cusqueños. El espacio público y los grandes proyectos de la ciudad se concentran en este escenario presionado por los vaivenes de la oferta y la demanda que es generada desde la potencia de sus equipamientos urbanos. El Centro Histórico es un espacio público por excelencia, y por tanto un elemento articulador de la ciudad, debe ser el eje conceptual de todo gran proyecto urbano. Sin embargo, sería importante incorporar un pensamiento proactivo que considere al Centro Histórico como objeto de deseo y cuestionarse si también puede ser considerada como centro multidimensional. Es constatable, así lo manifiesta el Plan Urbano del Centro Histórico, que el territorio “centro” es más rico, complejo y amplio que el área histórica, por tanto, a este ámbito deba dirigirse los análisis de los problemas (MPC, 2016)

La ciudad de Cusco por su carácter histórico y su afluencia de turistas requiere ser un destino con vías interconectadas, porque la mayor parte de la planta turística se encuentra en el centro histórico, estos son los principales hoteles, restaurantes, museos, haciendo necesario la conectividad entre ellos mediante el transporte, por ejemplo los principales hoteles como el monasterio, palacio de las Nazarenas, el

palacio del Inca , costa de sol ramada, casa Cartagena, casona de San Blas , etc., pero como podemos apreciar casi todos estos hoteles no cuentan con estacionamiento, razón por la cual se hace necesario el uso de unidades móviles de diferentes capacidades.

Al ser vías muy pequeñas en el centro histórico del Cusco se hace difícil el recojo de los turistas además tengamos en cuenta que este servicio involucra la espera de los turistas que pasan los 5 minutos que la municipalidad brinda como máximo, entonces se debe tener mayor criterio de aplicación de normas

Además el centro histórico del Cusco alberga a gran cantidad de restaurantes, museos, centros artesanales, bancos, sector públicos, instituciones gubernamentales, casas de cambio entre otros, lo cual complementando con el turismo la torna congestionado entonces no solo se debe restringir la parada de los vehículos, sino que es necesario que existan alternativas de solución, recordemos que el turismo es la principal actividad para nuestra ciudad y con estas medidas se afecta de manera directa el servicio de transporte turístico, pero esta ordenanza no es la única relacionado al transporte turístico N°025-2017 MPC., norma que prohíbe la prestación del servicio de transporte especial de personas en la modalidad de transporte turístico en vehículos especiales y ómnibus panorámicos en el centro histórico y vías de acceso al parque Arqueológico de Sacsayhuaman.

Un estudio de hace cuatro años revelo que Cusco estaba sobrepoblada de vehículos con más de 79 mil unidades. Un nuevo trabajo, el Plan Cusco de Movilidad y Espacios Públicos, encargado por la Municipalidad Provincial del Cusco y el Banco Mundial, advierte que de 2012 a mayo de este año la situación empeoró. La flota vehicular se incrementó a más de 125 mil unidades.

Esta razón es tal vez la que ha apresurado a la elaboración de normas sin previo estudio, como lo manifiestan los empresarios del sector transporte no existe oposición a la municipalidad pero si existe una preocupación porque no existe plan de contingencia para contrarrestar las dificultades que se ha generado esta norma.

Carlos Milla, presidente de Cartuc, lamentó que el la autoridad municipal haga caso omiso a las propuestas hechas por su gremio, para implementar de manera progresiva el denominado “Plan Cusco 2025”, e insista con llevar adelante un

proyecto que afecta a la población y a los visitantes sobre todo al empresariado del rubro del transporte turístico, quienes han visto que los servicios turísticos han sido modificados.

En ese sentido, se debe abordar esta problemática desde dos frentes: primero, socializar esta ordenanza con las instituciones relacionadas, los empresarios (conductores) del servicio de transporte turístico; y segundo, elaborar un estudio de mercado a los turistas para determinar si realmente la aplicación de esta ordenanza no afecta la satisfacción de los turistas.

Con mucha dificultad, los vehículos de transporte turístico tienen que tomar vías alternas, además es casi imposible realizar los recojos de los turistas para sus respectivas visitas o circuitos, debido a que es imposible estacionarse por lo menos 5 minutos, existe una presión fuerte hacia los conductores, por parte de los fiscalizadores de transporte quienes prácticamente actúan con un abuso de autoridad además se genera un aumento y pérdida de 15 a 20 minutos para el desarrollo de los tours tradicionales y se ve afectada la conexión con sus hoteles.

Si bien es cierto que ya no pueden ingresar vehículos de más de 4 toneladas como los buses y los mira buses al centro histórico, existe una insatisfacción de los turistas de clase b y c quienes por sus recursos mínimos, toman servicios compartidos y estos deben dirigirse hacia lugares más lejanos del centro histórico, no existen paraderos turísticos y esto crea mucha congestión y además expone a los turistas a muchos peligros como los robos, o las lluvias que son usuales en nuestra Ciudad.

En temporada alta que es del mes de Abril al mes de Octubre se ve a varios turistas caminando grandes distancias desde la calle Tullumayu, Huascar, e incluso desde el estadio universitario, exponiéndose al peligro de robo, a las lluvias y accidentes, ante esto el actual alcalde de Cusco, quien carece de conocimientos de turismo y mucho menos no tiene criterio de atención a los turistas nacionales e internacionales está afectando con varias ordenanzas al servicio de turismo, por esta razón en el presente trabajo de investigación el problema objeto de investigación es el efecto que tiene la aplicación ordenanza municipal N° 22 – 2016 de la MPC sobre el servicio de transporte turístico en el centro histórico, como se ha podido ver en el planteamiento está afectando de manera directa sobre este servicio, generándose



incomodidad para varios sectores de turistas como los niños , las turistas embarazadas, y los turistas con discapacidad.

Por ejemplo, si alguien que tiene que ir de San Francisco al hotel Monasterio, que son 6 cuadras, ahora tienen que circular unas 30 cuadras, por vías alternas que más hacen perder tiempo y generan más caos vehicular y estrés sobre los turistas y conductores.

El problema central identificado es “el impacto que se ha producido a partir de las restricciones de acceso y estacionamiento que ha generado la aplicación de la ordenanza municipal N° 22 – 2016 – MPC sobre el servicio de transporte turístico en el centro histórico del Cusco, lo cual afecta directamente este servicio de transporte turístico en el centro Histórico de la ciudad de Cusco.

Generando una insatisfacción hacia los turistas quienes muchas veces no comprenden porque se presta el servicio de transporte de esta manera, generan impacto en los turistas, afecta a los empresarios, conductores quienes se ven afectados por estas disposiciones legales.

Se ha podido apreciar que no existe, un plan alternativo para la solución del transporte turístico en el centro histórico del Cusco, lo cual se desarrolla en el presente trabajo de investigación luego de la evaluación metodológica.

### **1.1.1 Formulación del problema**

#### **1.1.1.1 *Problema general***

- ¿En qué medida la aplicación de la ordenanza municipal n° 022 – 2016 – MPC genera impacto en el Servicio de transporte turístico en el centro histórico del Cusco periodo 2017?

#### **1.1.1.2 *Problemas específicos***

1.- ¿Cuál es la situación del transporte en relación a su servicio (conducción de choferes), desplazamiento, manejo de tiempos de acuerdo a la ordenanza municipal 022 – 2016 en el centro histórico del Cusco el centro histórico del Cusco periodo 2017?

2.- ¿De qué manera la aplicación de la ordenanza municipal 022 – 2016-MPC incide en la satisfacción de los turistas en el centro histórico del Cusco periodo 2017?

3.- ¿Cómo un plan de transporte turístico para el centro histórico mejora el servicio de transporte turístico y satisfacción del turista en el centro histórico del Cusco periodo 2017?

### **1.1.2 Justificación de la investigación**

“Justificar significa entonces, explicar las utilidades, beneficios y la importancia que tendrá el resultado de la investigación, tanto para la sociedad en general, el ámbito sociográfico donde se realiza, así como en las esferas intelectuales del país.” (Carrasco D. , 2009)

Las investigaciones se efectúan con un propósito definido, pues no se hacen simplemente por capricho de una persona y ese propósito debe ser lo suficiente significativo para que se justifique su realización, porque permite el desarrollo de una investigación científica.

“Justificar significa entonces, explicar las utilidades, beneficios y la importancia que tendrá el resultado de la investigación, tanto para la sociedad en general, el ámbito socio gráfico donde se realiza, así como en las esferas intelectuales del país.” (Carrasco, 2009)

### **¿Dónde?**

El presente trabajo de investigación tiene como ubicación principal el centro histórico del cusco delimitado por el plan maestro de centro histórico en la propicia del cusco.

### **¿El porqué de la investigación?**

La presente investigación se realiza porque una adecuada gestión pública en la municipalidad contemplaría criterios adecuados para el trasporte turístico que en la actualidad no existe, y porque esta ordenanza en estudio está afectando de manera directa el servicio de trasporte turístico y esto merece ser tratado y desarrollar planes alternativos para el servicio turístico.

### **¿El para que de la investigación?**

Para mejorar el servicio de transporte turístico en el centro histórico del Cusco y de esta manera para evitar insatisfacción en los turistas que visitan, las molestias son grandes con cambios bruscos y sin alternativas de solución como la

es actualmente por tal razón la presente investigaciones enfoca en el turista y los conductores de transporte turístico.

### **1.1.3 Objetivos de la investigación**

“Tiene por finalidad de señalar a lo que se aspira en la investigación y deben expresarse con claridad, pues son las guías del estudio” (HERNANDEZ SAMPIERI, 1996)

“Los objetivos son los propósitos esenciales que se van lograr como consecuencia del desarrollo del trabajo de investigación. Señalan y orientan el camino y norte que de ver seguir el investigador...” (Carrasco D. , 2009)

#### **1.1.3.1 *Objetivo general***

“Es un enunciado proposicional cualitativo, integral y terminal, desentrañado de su finalidad integradora, que no puede exceder lo entrañado de ella; y que a su vez entraña objetivos específicos.” (CABALLERO, 2004)

- Determinar la relación entre la ordenanza municipal 022-2016 MPC y su impacto en el servicio de transporte turístico en el centro histórico del Cusco periodo 2017.

#### **1.1.3.2 *Objetivos específicos***

“Son enunciados preposicionales desagregados o desentrañados de un objetivo general que, sin excederlo lo especifican.” (CABALLERO, 2004)

1.- Describir la situación Actual del transporte turístico en relación al servicio (conducción de choferes), desplazamiento, manejo de tiempos de acuerdo a la ordenanza municipal 022 – 2016 en el centro histórico del Cusco periodo 2017.

2.- Establecer la relación entre la aplicación de la ordenanza municipal 022 – 2016 de la municipalidad del Cusco y la satisfacción de los turistas en el centro histórico del Cusco periodo 2017.

3.- Proponer la elaboración de un plan de transporte turístico para la mejora del servicio del transporte turístico y satisfacción del turista en el centro histórico del Cusco periodo 2017.

#### **1.1.4 Limitaciones**

Entre las principales encontradas para esta investigación están:

- Escasa información sobre el tema de transporte turístico y las normas municipales relacionadas al transporte turístico.
- Escaso material bibliográfico en librerías y bibliotecas sobre legislación en transporte turístico
- Recursos económicos, costo alto de estudio y pago a técnicos para el asesoramiento del estudio de transporte en el centro histórico del Cusco.
- Tiempo relativamente corto debido a la combinación del trabajo con la investigación del presente caso.

### **1.2 Marco teórico-conceptual**

“El marco teórico es el punto de partida para la formulación del problema y la hipótesis, elaboración de las interpretaciones y conclusiones, así como de la explicación de los resultados finales del trabajo de investigación.” (Carrasco D. , 2009)

#### **1.2.1 Antecedentes de estudio**

En el presente estudio se encontraron las siguientes tesis de investigación anteriormente relacionadas al transporte turístico y la gestión municipal del turismo los cuales lo veremos a continuación.

##### **1.2.1.1 “Propuesta de un modelo de gestión del transporte turístico en Ecuador, caso Pichincha, ciudad de Quito, medios de transporte por carretera”**

Universidad de especialidades turísticas Quito – Ecuador.

TESIS: Para optar el Título Profesional de magister en gestión del Turismo

AUTOR: Lic. Fernando David Chontasi Morales

#### **Problema general.**

- ¿La oferta de transporte turístico es muy amplia y comprende una variedad de tipos, cuyo objetivo es atender las diferentes actividades existentes dentro de la rama, así

se cuenta con vehículos, camionetas, furgonetas, buses y omnibuses. Sin embargo, cabe preguntarse ¿quién garantiza que el servicio brindado por una camioneta desde Quito- Calacalí hacia la Reserva Geobotánica Pululahua sea el más óptimo para un grupo de turistas?

## **Objetivos de la Investigación**

### **Objetivo General**

- Formular un Modelo de gestión para el transporte turístico en Ecuador, caso Pichincha, ciudad de Quito, medios de transporte por carretera.

### **Objetivos específicos**

- Determinar una línea de base del transporte turístico por carretera en la ciudad de Quito.
- Diagnosticar la situación actual del transporte turístico por carretera, específicamente en la ciudad de Quito.
- Proponer un modelo de gestión para el transporte turístico por carretera direccionado su aplicabilidad en la ciudad de Quito.

## **Conclusiones**

- Un modelo de gestión de calidad para el transporte turístico en la ciudad de Quito fue el objetivo general planteado para esta investigación, apoyado por sus objetivos específicos, los mismos que contribuyeron al desarrollo y a la construcción del modelo de una manera satisfactoria y favorable.
- El estudio y análisis de la operatividad de las empresas de transporte turístico es un aporte valioso en la medida en que brinda información para el desarrollo del turismo y ofrece conocimientos útiles a quienes tienen relación con el transporte turístico.
- Se ha demostrado que el transporte turístico es el primer servicio que adquiere un turista al llegar a la ciudad, y que el mismo se constituye en la primera carta de presentación del destino Quito, por lo que su desenvolvimiento de manera técnica, operativa y de servicio no debe caer en errores ni fallas.
- Debido a que Ecuador cuenta con un sistema vial de primer orden, una geografía caracterizada por una variedad de paisajes y zonas con atractivos de interés y

destinos turísticos cercanos unos de otros, el transporte por carretera se convierte en el único y mejor medio de movilización.

- La realización de entrevistas a personas relacionadas con el medio de transporte fue de provecho, pues la información recaba permite ahora aseverar que los dirigentes y mucho más los socios de compañías de transporte terrestre conocen parcialmente la ley, reglamentos, normas y resoluciones emitidas por los entes de control tanto de tránsito como de turismo.

### **Recomendaciones**

- Adoptar la calidad dentro de la prestación de servicios turísticos como el principio básico y esencial, ya que esto ayudará a la sostenibilidad económica empresarial y el incremento del nivel de satisfacción y comodidad.
- Los entes públicos tales como la Agencia Nacional de Tránsito, Ministerio de Industrias y Productividad, Ministerio de Turismo, Municipio de Quito, Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico “Quito-Turismo”, Centro de Transferencia Tecnológica para la Capacitación e Investigación en Control de Emisiones Vehiculares y el Instituto Ecuatoriano de Normalización deben realizar una planificación que incluya la unificación de criterios sobre el transporte terrestre y sobre todo diseñar un modelo de procedimiento específicamente para el servicio de transporte turístico terrestre.
- La Agencia Nacional de Tránsito conjuntamente con el Ministerio de Turismo debe establecer lineamientos básicos y técnicos para la homologación a vehículos que tienen como fin la prestación del servicio de transporte turístico; así como también socializar el listado de vehículos homologados para sus diferentes fines.
- Los integrantes, miembros y trabajadores de las compañías de transporte turístico deben tomar a la capacitación como su principal política empresarial para lograr una mejora continua. En este contexto, las instituciones de educación superior afines al turismo tienen un rol fundamental en el diseño de programas de capacitación y fortalecimiento profesional del transporte turístico.
- Debido a que las certificaciones laborales por competencias constituyen una garantía de que las acciones emprendidas son las mejores al momento de ejercer

un trabajo, las compañías de transporte turístico deben incluirlas como requisito dentro del perfil profesional del conductor.

- En virtud de que las certificaciones, las verificaciones y hasta los distintivos son importantes, pues reflejan calidad, eficiencia operativa y sostenibilidad en la oferta del servicio, es ya el momento para que las compañías de transporte turístico comiencen también a ser parte de las listas que ostentan este tipo de sellos y reconocimientos.

#### **1.2.1.2 Nivel de satisfacción del turista por servicios en la ruta cusco-puno de la empresa de transporte turístico Cusco coaching 2017.**

Bach: Edward Guillermo Quispe Farfán

Año: 2017

##### **Problema general.**

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción del turista según los elementos tangibles e intangibles que oferta en la ruta Cusco-Puno la empresa de transporte Cusco Coaching?

##### **Problemas específicos.**

- ¿Cómo son los elementos tangibles en la empresa de transporte turísticos Cusco Coaching en relación a la satisfacción del turista?
- ¿Cómo son los elementos intangibles en la empresa de transporte turístico Cusco Coaching en relación a la satisfacción del turista?

##### **Objetivo general**

- Medir el nivel de satisfacción del turista que utiliza la empresa de transporte turístico Cusco Coaching en la ruta Cusco-Puno.

##### **Objetivos específicos.**

1. Identificar y analizar los elementos tangibles en la empresa de transporte turístico Cusco Coaching en relación a la satisfacción del turista.
2. Identificar y analizar los elementos intangibles en la empresa de transporte turístico Cusco Coaching en relación a la satisfacción del turista.

3. Proponer sugerencias para la mayor satisfacción de los turistas que utilizan la empresa de transporte turístico Cusco Coaching.

### **Conclusiones:**

**Primera.-** se ha verificado mediante la estadística descriptiva que la empresa de transporte turístico Cusco Coaching tiene un nivel de satisfacción de turistas en promedio 74% muy buena y 24 % bueno en indicadores de comodidad, limpieza del bus y puntualidad.

**Segunda.-** la empresa de transporte turístico Cusco Coaching tiene un nivel de satisfacción de turistas en cuanto a elementos tangibles en promedio 76% muy bueno y en promedio 20% bueno en indicadores, presentación personal, funcionamiento de micrófono en el bus, aire acondicionado del bus, calefacción, funcionamiento del transporte, dispensador de desinfectante de manos instalado en el bus, el box lunch que se les provee y la provisión de botella de agua.

**Tercera.-** la empresa de transporte turísticos Cusco Coaching tiene un nivel de satisfacción de turistas en cuanto a elementos intangibles en promedio 87% muy buena, en promedio el 11% buena en indicadores de seguridad a bordo del transporte, atención personalizada y confianza en las habilidades del piloto. Bases teóricas

### **Recomendaciones.**

**Primera.-** Los empleados mantengan la presentación personal impecable proveer de lentes oscuros para contrarrestar los rayos solares, cremas de zapatos y escobillas para lustrarse los zapatos.

**Segunda.-** Que cada cierto tiempo se haga un mantenimiento a los aparatos electrónicos del bus.

**Tercera.-** Realizar un mantenimiento del calefactor cada cierto tiempo para que se evite el deterioro de este elemento.

**Cuarta.-** Mejorar el box lunch con productos variados, nutritivos y de buena calidad, personalizar el logo de la empresa en los productos que se les provee a los turistas.



**Quinta.**- La empresa de transporte Cusco Coaching debería poner a disposición una persona para que verifique la limpieza de la unidad así como también preguntar a los guías acerca de cómo fue la limpieza de la unidad.

**Sexta.**- Se sugiere que el conductor deba conocer el nombre de cada pasajero para una atención personalizada y saber las necesidades que pueda tener durante el viaje, es la única forma que el pasajero pueda sentirse más a gusto con el conductor.

### **1.2.1.3 *Estudio de factibilidad para la creación de una empresa de transportes turístico que contribuya al desarrollo del ecoturismo en el cantón milagro.***

Universidad estatal de Milagro, facultad de ciencias Administrativas

Bach: Karen Lissette Ana luisa córdoba - Gabriela Michelle Angulo Calle

Año: 2014

#### **Problema general.**

- ¿De qué manera el estudio de factibilidad para la creación de una Empresa de Transporte Turístico contribuye al desarrollo del Ecoturismo en el Cantón Milagro?

#### **Problemas específicos.**

- ¿En qué Medida las Instituciones Públicas y Privadas Contribuyen a la realización de proyectos turísticos de campo para el aumento en el desarrollo del Cantón Milagro?
- ¿En qué Medida los procedimientos permiten analizar la aprobación de las necesidades para brindar un servicio de calidad acorde a las exigencias del mercado en el Cantón Milagro?
- ¿De qué manera las necesidades del turista seleccionan los transportes turísticos y el aumento al desarrollo eco turístico del Cantón Milagro?

#### **Objetivo general**

- Evaluar la Factibilidad para la creación de una Empresa de Transporte Turístico que contribuya al Ecoturismo en el Cantón Milagro, a través de técnicas

investigativas que permitan obtener información relevante para su posicionamiento en esta plaza

- **Objetivos específicos.**

- Identificar las Instituciones Públicas y Privadas que contribuyen a la realización de proyectos turísticos de campo para el aumento en el desarrollo del Cantón Milagro.

- Identificar los procedimientos que permitan analizar la aprobación de las necesidades para brindar un servicio de calidad acorde a las exigencias del mercado en el Cantón Milagro.

- Analizar las necesidades del turista para la selección del transporte turístico y el aumento al desarrollo eco turístico del Cantón Milagro.

**Conclusiones:**

- La calidad del servicio de transportación turística afecta a la demanda de paquetes turísticos nacionales, más aun cuando no se cuenta con el apoyo de las instituciones públicas y privadas, en la realización de proyectos turísticos de campo para el aumento del desarrollo del cantón Milagro
- Es necesario que las empresas de transportación turística apliquen adecuados procedimientos en la prestación del servicio, para satisfacer las necesidades de los clientes y brindar una atención de calidad a las exigencias del mercado.
- Muchas operadoras y agencias de viajes en nuestra ciudad se enfocan al público que desea migrar de nuestro país y no al turista en sí que desea conocer nuestra geografía, por ello es importante que fomentar los lugares turísticos de nuestro país y de esta manera fortalecer e ecoturismo en el cantón Milagro.

**Recomendaciones.**

- Aplicar estrategias competitivas que permitan la captación de los clientes a un corto plazo, de esta manera ganar espacio en este mercado y mantener un posicionamiento respetable.

- Efectuar constantemente capacitaciones al talento humano que laborara en la empresa propuesta, con el propósito de mantener una mejora continua, optimizando los procesos internos y externos.
- Establecer planes turísticos promocionales a costos accesibles, con el fin de captar la atención e interés por conocer las riquezas de nuestro país, de esta manera crear una cultura turística a nivel local y nacional. Además de contar con dos o tres proveedores fijos con el fin de abastecer a la empresa de los materiales e insumos o equipos, de esta manera cumplir a cabalidad con cada uno de los requerimientos de los clientes, con esto se podrá mantener e incrementar a los usuarios del servicio.

### **1.3 MARCO LEGAL**

Para la presente investigación contamos con las siguientes normas:

#### **1.3.1 CONSTITUCION POLITICA DEL PERU**

De acuerdo a nuestro ordenamiento jurídico, las normas de mayor rango son las constitucionales. El precepto constitucional que resguarda el patrimonio cultural es el contenido en el Art. 21 de la vigente Constitución Política del Perú de 1993, el mismo que establece que las construcciones, monumentos o lugares de valor histórico expresamente declarados bienes culturales y provisionalmente los que se presumen como tales, son Patrimonio Cultural de la Nación.

Precisamente, la Ley No. 23765 declara y reconoce que la ciudad del Cusco es Patrimonio Cultural de la Nación. Por su parte, el Art. 49 de la Constitución determina que el Cusco es la Capital Histórica del Perú y la Ley No. 7688 declara al Cusco como Capital Arqueológica de Sudamérica.

#### **1.3.1.3.2 LEY GENERAL DE TURISMO**

Artículo 1º.- Declaratoria de interés nacional Declárase de interés nacional el turismo y su tratamiento como política prioritaria del Estado para el desarrollo del país. Los ministerios, gobiernos regionales, gobiernos locales y las entidades públicas vinculadas a las necesidades de infraestructura y servicios para el desarrollo sostenible de la actividad turística deben considerar en sus planes, presupuestos, programas, proyectos y acciones, los requerimientos del sector turismo formulados por el ente rector de esta actividad.

Artículo 2º.- Objeto de la Ley La presente Ley tiene el objeto de promover, incentivar y regular el desarrollo sostenible de la actividad turística. Su aplicación es obligatoria en los tres (3) niveles de gobierno: Nacional, regional y local, en coordinación con los distintos actores vinculados al sector. La actividad artesanal, como parte del turismo, se rige por los principios contenidos en la presente Ley y por las disposiciones legales especiales pertinentes a esta actividad.

Artículo 3º.- Principios de la actividad turística Son principios de la actividad turística los siguientes:

3.1 Desarrollo sostenible: El desarrollo del turismo debe procurar la recuperación, conservación e integración del patrimonio cultural, natural y social; y el uso responsable de los recursos turísticos, mejorando la calidad de vida de las poblaciones locales y fortaleciendo su desarrollo social, cultural, ambiental y económico.

3.2 Inclusión: El turismo promueve la incorporación económica, social, política y cultural de los grupos sociales excluidos y vulnerables, y de las personas con discapacidad de cualquier tipo que limite su desempeño y participación activa en la sociedad.

3.3 No discriminación: La práctica del turismo debe constituir un medio de desarrollo individual y colectivo, respetando la igualdad de género, diversidad cultural y grupos vulnerables de la población.

3.4 Fomento de la inversión privada: El Estado fomenta y promueve la inversión privada en turismo que contribuya a la generación de empleo, mejora de la calidad de vida de la población anfitriona y transformación de recursos turísticos en productos turísticos sostenibles.

3.5 Descentralización: El desarrollo del turismo es responsabilidad e involucra la participación e integración de los gobiernos regionales, municipalidades y poblaciones locales, para el beneficio directo de la población.

3.6 Calidad: El Estado, en coordinación con los distintos actores de la actividad turística, debe promover e incentivar la calidad de los destinos turísticos para la

satisfacción de los turistas, así como acciones y mecanismos que permitan la protección de sus derechos.

3.7 Competitividad: El desarrollo del turismo debe realizarse promoviendo condiciones favorables para la iniciativa privada, incluyendo la inversión nacional y extranjera, de manera que posibilite la existencia de una oferta turística competitiva.

3.8 Comercio justo en el turismo: La actividad turística busca promover una distribución equitativa de los beneficios económicos obtenidos en favor de la población del destino turístico donde se generan.

3.9 Cultura turística: El Estado promueve la participación y compromiso de la población en general y de los actores involucrados en la actividad turística en la generación de condiciones que permitan el desarrollo del turismo, fomentando su conocimiento, fortalecimiento y desarrollo sostenible.

3.10 Identidad: El desarrollo del turismo contribuye a fortalecer el proceso de identidad e integración nacional, promoviendo en especial la identidad nacional del peruano.

### ~~1.3.2~~ **1.3.3 LEY ORGÁNICA DE MUNICIPALIDADES**

#### **ARTÍCULO I.- GOBIERNOS LOCALES**

Los gobiernos locales son entidades, básicas de la organización territorial del Estado y canales inmediatos de participación vecinal en los asuntos públicos, que institucionalizan y gestionan con autonomía los intereses propios de las correspondientes colectividades; siendo elementos esenciales del gobierno local, el territorio, la población y la organización. Las municipalidades provinciales y distritales son los órganos de gobierno promotores del desarrollo local, con personería jurídica de derecho público y plena capacidad para el cumplimiento de sus fines.

#### **ARTÍCULO II.- AUTONOMÍA**

Los gobiernos locales gozan de autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia. La autonomía que la Constitución Política del Perú establece para las municipalidades radica en la facultad de ejercer actos de

gobierno, administrativos y de administración, con sujeción al ordenamiento jurídico.

#### **1.3.31.3.4 TRANSPORTE TURÍSTICO TERRESTRE SEGÚN REGLAMENTO**

Mediante Decreto Supremo N° 017 – 2009 – MTC, Reglamento Nacional de Transporte Turístico Terrestre, publicado el 22 de abril de 2009, que entró en vigencia el 01 de julio de 2009, se derogó el Decreto Supremo N° 003 – 2005 – MTC, Reglamento Nacional de Transporte Turístico Terrestre y sus modificatorias, no existiendo a la fecha disposición alguna que faculte al MINCETUR a emitir una autorización sectorial para la prestación de servicios de transporte turístico terrestre.

En ese sentido, cualquier consulta efectuarla directamente al Ministerio de Transporte y Comunicaciones

#### **1.3.41.3.5 LEY GENERAL DE TRANSPORTE Y TRANSITO TERRESTRE - LEY N° 27181**

Artículo 1.- Del ámbito de aplicación

1.1 La presente Ley establece los lineamientos generales económicos, organizacionales y reglamentarios del transporte y tránsito terrestre y rige en todo el territorio de la República.

1.2 No se encuentra comprendido en el ámbito de aplicación de la presente Ley, el transporte por cable, por fajas transportadoras y por ductos.

“Artículo 15.- De las autoridades competentes Son autoridades competentes en materia de transporte y tránsito terrestre, según corresponda:

- a) El Ministerio de Transportes y Comunicaciones;
- b) Los Gobiernos Regionales;
- c) Las Municipalidades Provinciales;
- d) Las Municipalidades Distritales;
- e) La Policía Nacional del Perú; y
- f) El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI.”

## **1.4 Teorías generales**

### **1.4.1 Teoría de la demanda**

La concepción marshaliana de la demanda difiere fundamentalmente de la concepción clásica. Para los clásicos, la demanda se refiere a cantidades necesarias para satisfacer necesidades particulares. Hay así "una demanda de subsistencia" para alimentar la población, una "demanda de trabajo productivo" correspondiente a la acumulación deseada de capital, una "demanda efectiva que permite la remuneración de los factores a sus tasas naturales y hace entonces venir los bienes sobre el mercado, una "demanda de bienes de lujo y de trabajo improductivo" eventualmente para garantizar desembolsos suficientes, etc. De esta concepción resultan dos consecuencias. La primera es que la demanda no es un concepto general. Existen demandas correspondientes a campos particulares y poniendo en juego comportamientos específicos que se deben articular, pero que son, de partida, distintos. La segunda es que las demandas están difícilmente relacionadas con los precios de mercado. La mayor parte del tiempo son rígidas, inelásticas. La población debe ser alimentada, lo que determina la demanda de trigo; se acumulará un cierto volumen de capital, lo que determina la demanda de trabajo productivo; el arbitraje entre la prodigalidad y la parsimonia determinará para los capitalistas y los propietarios de la tierra la demanda de bienes de lujo y de trabajo improductivo... En efecto, como hemos visto, la reflexión de los clásicos se dirige esencialmente hacia las fuerzas que gobiernan el precio natural, los cuales dependen esencialmente de la oferta.

El concepto de demanda extraño al análisis clásico juega el papel central en el análisis de Marshall. En primer lugar, porque la determinación de los precios de mercado (y no el precio natural) es uno de los principales problemas de estudio, de modo que la demanda toma un sitio natural al lado de la oferta. De otro lado, porque la demanda se convierte en un concepto general, pertinente para el conjunto de los mercados (productos, factores, bienes y servicios, activos reales y financieros.)

3.7 Competitividad: El desarrollo del turismo debe realizarse promoviendo condiciones favorables para la iniciativa privada, incluyendo la inversión nacional

y extranjera, de manera que posibilite la existencia de una oferta turística competitiva.

**3.8 Comercio justo en el turismo:** La actividad turística busca promover una distribución equitativa de los beneficios económicos obtenidos en favor de la población del destino turístico donde se generan.

**3.9 Cultura turística:** El Estado promueve la participación y compromiso de la población en general y de los actores involucrados en la actividad turística en la generación de condiciones que permitan el desarrollo del turismo, fomentando su conocimiento, fortalecimiento y desarrollo sostenible.

**3.10 Identidad:** El desarrollo del turismo contribuye a fortalecer el proceso de identidad e integración nacional, promoviendo en especial la identificación, rescate y promoción del patrimonio inmaterial con participación y beneficio de las poblaciones locales.

**3.11 Conservación:** El desarrollo de la actividad turística no debe afectar ni destruir las culturas vivas ni los recursos naturales, debiendo promover la conservación de estos. La actividad turística está sustentada en el rescate y revaloración de la cultura ancestral

## **1.4.2 MARCO TEORICO**

### **1.4.2.1 *La teoría de la oferta***

La oferta de bienes nace de la combinación de servicios productivos por parte de las empresas. Podemos establecer una simetría entre la lógica marshalliana de la determinación de la demanda y la de la oferta de servicios productivos. Así como los consumidores se benefician de la utilidad de los bienes que adquieren los oferentes de servicios productivos soportan desutilidades ligadas a la oferta que proponen, Así como las utilidades crecen a ritmo decreciente las desutilidades crecen a ritmo creciente. En suma, la producción implica costos y sacrificios que en la mayor parte de los casos crecen por unidad producida medida que la producción aumenta. (Gómez, 2018)

A esta idea general de la oferta de servicios productivos debe añadirse otra. *Marshall* supone que en principio existe todo un abanico de usos posibles para



los factores productivos, El trabajador puede elegir su empleador, el capital el sector de su empleo. De ello resulta que los demandantes de servicios productivos compiten por su obtención. Estos servicios irán a quien más les pague y lo haga más rápido y con mayor seguridad. Frente a la utilización alternativa, un principio de sustitución los conducirá naturalmente hacia la rentabilidad más alta y más cierta. (Gómez, 2018)

La teoría *Marshalliana* de la empresa tiene dos aspectos principales. El primero se refiere al modo en que el empresario combina los factores de producción. El segundo a los ajustes que pueden efectuarse cuando se modifican las condiciones de mercado. El primero puede tratarse inmediatamente: los empresarios son racionales y tratan de maximizar sus beneficios bajos restricciones. En tanto prevalecen las condiciones de la competencia, crecen de poder sobre los precios de sus productos y sobre las remuneraciones de los factores. De modo que, para un nivel dado de producción, la racionalidad conducirá a elegir el método menos costoso de producción. El segundo punto, el de las posibles respuestas de una empresa a la modificación de su entorno, es más complejo. Es aquí donde *Marshall* introduce el tiempo distinguiendo tres, o cuatro, períodos. (Gómez, 2018)

El "período de mercado" es un período tan corto que la totalidad de las ofertas es fijas. La empresa no puede responder a un cambio de la demanda ajustando la oferta; será el precio el que se adapte. Este caso es evidentemente analíticamente el más simple: cuando la oferta fija la cantidad la demanda fija el precio. En el "corto período", el tamaño y el equipo de las empresas está dado (es decir su capacidad de producción). Sin embargo son posibles los ajustes de producción, ya que los obreros pueden hacer horas suplementarias o contratar algunos nuevos y comprar las materias primas necesarias. Estos ajustes factoriales permiten aumentar la producción con beneficios cuando crece el precio pero esto se hará sin duda con costes marginales crecientes. En el "período largo", es la capacidad de producción de la empresa la que es variable. En efecto, si el crecimiento de la demanda se mantiene, puede ser ventajoso para las empresas el bajar el conjunto de sus costes y aumentar la capacidad. A estos tres períodos, tradicionales en el análisis *Marshallianos*, podríamos añadir, apoyándonos en el propio *Marshall*, un

período más largo de tiempo en el que las técnicas de producción se modifican. (Gómez, 2018)

#### 1.4.2.2 *Teoría calidad total*

“La calidad es un concepto que ha ido variando con los años y que existe una gran variedad de formas de concebirla en las empresas, a continuación se detallan algunas de las definiciones que comúnmente son utilizadas en la actualidad.

La calidad es:

- Satisfacer plenamente las necesidades del cliente.
- Cumplir las expectativas del cliente y algunas más.
- Despertar nuevas necesidades del cliente.
- Lograr productos y servicios con cero defectos.
- Hacer bien las cosas desde la primera vez.
- Diseñar, producir y entregar un producto de satisfacción total.
- Producir un artículo o un servicio de acuerdo a las normas establecidas.
- Dar respuesta inmediata a las solicitudes de los clientes.
- Sonreír a pesar de las adversidades.
- Una categoría tendiente siempre a la excelencia.
- Calidad no es un problema, es una solución.” (Gestiopolis, 2014)

#### 1.4.2.3 *Teoría del producto turístico*

En algunos casos, el término “producto turístico” es confundido con otros conceptos a los cuales se les da un significado similar, tales como patrimonio turístico, oferta turística, o recurso turístico. El producto turístico integra tanto los recursos, como la oferta y el patrimonio pero es algo más.

La definición que recoge el autor Miguel Ángel Acerenza sobre el producto turístico sería la siguiente: “Es un conjunto de prestaciones, materiales e inmateriales, que se ofrecen con el propósito de satisfacer los deseos o las expectativas del turista..., es un

producto compuesto que puede ser analizado en función de los componentes básicos que lo integran: atractivos, facilidades y acceso.” (Acerenza, 1990)

Todos estos elementos que conforman el producto turístico se resumen en tres: recursos turísticos, infraestructuras, y empresas y servicios turísticos. Los recursos turísticos pueden ser relacionados con la naturaleza, con la historia, o con la cultura viva del destino turístico. Ej. Para el producto turístico de aventura son importantes los recursos naturales, es decir aquellos recursos turísticos que aporta el espacio natural.

En cuanto a las infraestructuras, son los elementos físicos, públicos y privados necesarios para el acceso del destino y disfrute de su oferta turística por parte del turista como pueden ser por ejemplo; infraestructuras de transporte (carreteras, aeropuertos, aparcamientos), de sanidad (hospitales, centros de salud) de seguridad y protección del turista, (policía, protección civil, embajadas), de energía (alumbrado de calles), de señalización turística (paneles, monolitos con información turista de los destinos), hidráulicas (abastecimiento y evacuación de aguas).

Al hablar de servicios turísticos nos referimos a los bienes y servicios ofrecidos por las empresas de mercado turístico y que satisfacen las necesidades de los turistas en la organización del viaje y mediante el disfrute del mismo (empresas intermediarias, de transporte, alojamiento, organizadoras de actividades deportivas, etc.).

#### 1.4.2.4 *Teoría de la Ley*

“La ley es una declaración de la voluntad soberana que, manifestada en la forma prescrita por la Constitución, manda, prohíbe o permite”.

Tal como señala el precepto, la ley es “UNA” declaración de la voluntad soberana y no “LA” declaración, pues no es la única de esta especie. En efecto, son también declaraciones de la voluntad soberana, por ejemplo, las sentencias judiciales y las decisiones adoptadas por la ciudadanía convocada a un plebiscito. (Orrego A, 2008)

Se han formulado críticas de fondo y de forma a la definición de ley del Código

Civil:

•**CRÍTICA DE FONDO (O SUSTANCIAL)**: se critica a la definición debido a que no da una idea clara del objeto de la ley, ni de lo que esta es, en sí misma. (Orrego A, 2008)

•**CRITICA DE FORMA**: se critica porque tal como está redactada parece decir que manda, prohíbe o permite por estar manifestada en la forma prescrita en la Constitución, y no por ser una declaración de la voluntad soberana, aspecto obviamente más relevante.

## **DEFINICIONES DOCTRINARIAS.**

a) **SANTO TOMAS DE AQUINO**: es una orden de la razón destinada al bien común debidamente promulgada por el que cuida la comunidad.

b) **DALLOZ**: es una regla de conducta impuesta por una autoridad a la que se debe obediencia.

c) **PLANIOL**: es una regla social obligatoria establecida con carácter general y permanente por la autoridad pública y sancionada por la fuerza.

d) **CAPITANT**: disposición jurídica reconocida como necesaria elaborada por un organismo especial llamado poder legislativo.

### **1.4.3 MARCO CONCEPTUAL**

#### **1.4.3.1 *Características de los servicios y productos turísticos.***

Los servicios y productos del sector turístico presentan algunas características diferentes a los productos del sector industrial, los cuales deben ser tenidos en cuenta a la hora de su comercialización. Algunas de esas características son;

- El servicio turístico es intangible.
- La experiencia turística no se puede transferir.
- El servicio no puede probarse, por tanto corre el riesgo de clientes insatisfechos.
- El producto no vendido, se ha perdido.
- El servicio produce un derecho de uso sin transferir la propiedad.
- El cliente es quien acude a la compra.
- El contacto con el cliente en la mayoría de los casos suele ser directo.
- El cliente participa en la producción.
- Peculiaridades de los servicios y productos turísticos deportivos

Ante tales factores la adquisición de productos y servicios turísticos crea cierta desconfianza en el consumidor ya que no podrá devolver su viaje si la experiencia no es como el esperaba. Por ello es necesario contar con profesionales de prestigio que transmitan al cliente la suficiente información sobre lo que el viajero va a encontrar realmente en su viaje.

Están sometidos a cierta rigidez y no se pueden almacenar. La oferta de productos turísticos suele ser rígida y será incapaz de almacenar los servicios y productos. No obstante la habilidad negociadora de la empresa turística intermediaria puede muchos casos, conseguir plazas en servicios similares o convencer al consumidor para desviarse hacia otros destinos o viajes donde haya plazas y pueda satisfacer sus necesidades de forma similar ofreciendo alternativas sustitutivas.

Son heterogéneos. Los elementos que componen los servicios y productos turísticos deportivos son muy variados y responden a diferentes proveedores.

Aspectos como las condiciones físicas de los destinos: altitud, insectos, temperaturas, condiciones climáticas...; Costumbres o hábitos diferentes o el grado de desarrollo de un destino son difícilmente controlables por las empresas turísticas intermediarias. Estas circunstancias deben ser explicadas al viajero para que no se sorprenda negativamente.

Son subjetivos. El éxito de un viaje depende en muchas ocasiones del estado anímico del viajero, debido que un mismo viaje ha sido una experiencia maravillosa para unos viajeros y una experiencia desagradable para otros. Una información correcta constituye a crear una actitud mental positiva en el viajero ya que ha sido previamente advertido.

Existe cierta concentración espacial de la oferta. La demanda turística atiende a concentrarse en determinados destinos turísticos concretos. Actualmente se observa un cambio de tendencia con un turismo más individualista que prefiere lugares más tranquilos, gracias a la expansión del turismo de naturaleza y el turismo deportivo que es incompatible con las grandes masas de gente.

Pueden ser estacionales. Hay varios destinos turísticos que están muy sometidos a condiciones climáticas o temporales que impiden su operación fuera de determinadas épocas. Un ejemplo son los viajes de esquí, determinados deportes en determinadas playas...

#### 1.4.3.2 *Posicionamiento de un Producto Turístico*

Kotler (1997) define el posicionamiento del producto, como el lugar que ocupa el productoturístico en la mente del consumidor atendiendo a un número de atributos fundamentales, los cuales pueden ser tangibles o intangibles.

Para un producto turístico, el concepto de posicionamiento se amplía hasta incluir una serie de "políticas y prácticas", a través de las cuales se recoge la estrategia operativa del producto, el destino que lo presta y el perceptor (o cliente), que juega un papel importante en la prestación de los servicios turísticos.

La estrategia de posicionamiento es un elemento clave en la gestión de marcas turísticas; sin estrategia de posicionamiento no existe posibilidad de una correcta definición de la política de gestión e imagen de marca en el turismo.

El posicionamiento hace referencia a la imagen percibida, que no tiene que corresponderse necesariamente con las características reales del producto turístico englobado bajo la marca, sino que reflejará la utilidad o beneficios percibidos. El posicionamiento del "producto turístico deportivo" ayuda a los destinos turísticos a lograr una ventaja competitiva sostenible.

La selección del destino, dependerá del posicionamiento que tenga el producto turístico, por lo que de este depende que el turista se desplace hacia dicho destino. Por tanto para la estrategia de este producto se profundizará en los aspectos relacionados con el destino turístico en cuanto a instalaciones y recursos necesarios para desarrollar actividades recreativas. (Kotler P. , 2004)

La estrategia de posicionamiento de un producto turístico deportivo debe ser desarrollada tomando en cuenta otras entidades que oferten un producto turístico similar al mismo mercado. Tendrá que decidir si se dirige a nuevos mercados o hacia los actuales, y por otro lado, las acciones sobre el mercado escogido pueden realizarse con los productos actuales o con nuevos productos. Si se combinan estas opciones, se consiguen cuatro estrategias turísticas:

- Estrategia de Penetración: Incrementar la cuota global del mercado, ofertando el mismo producto existente sin incorporar ninguna modificación o mejora.
- Estrategia de Desarrollo del Producto Turístico: Actuar sobre los mercados turísticos actuales, incorporando nuevos productos que surjan como variaciones de los productos turísticos existentes. Extensiones en la línea básica o con productos sustitutivos.

- **Estrategia de Extensión del Mercado Turístico:** Utilizar el mismo producto turístico, intentando atraer nuevos consumidores turísticos, bien por su oferta a regiones poco explotadas hasta el momento (sol y playa en el mercado ruso), o bien por la identificación de nuevos segmentos del mercado sobre los que no se habían realizado las acciones adecuadas. (Kotler P. , 1997)

#### 1.4.3.2.1 Estrategia de Diversificación Turística:

- **Horizontal:** Mayor cobertura del mercado turístico con una amplia gama de productos turísticos para clientes con comportamientos similares a los ya existentes.
- **Vertical:** Los nuevos productos actualmente desarrollados por las organizaciones logran captar nuevos mercados de forma que las nuevas actividades desarrolladas no se diferencian demasiado de las actuales.
- **Concéntrica:** Prestación más integrada de todos los servicios que componen el producto turístico, dotando de mayor homogeneidad la calidad e imagen de la organización turística en los mercados turísticos, y con ello, innovar y desarrollar su cartera de productos, y atraer a nuevos consumidores turistas. Supone el desarrollo de nuevos productos, basados en la satisfacción de nuevos clientes, con nuevos destinos turísticos y con la incorporación de actividades turísticas nuevas, muchas veces con escasa relación con la actividad principal desarrollada por la organización turística. (Kotler P. , 1997)

#### 1.4.3.3 *Oferta Turística*

Conjunto de bienes y servicios, de recursos e infraestructuras y ordenados de forma que estén disponibles en el mercado para ser usados o consumidos por los turistas.

Conjunto de productos turísticos y servicios puestos a disposición del usuario turístico en un destino determinado, para su disfrute y consumo, siendo en un destino turístico, algo más que la simple suma de los productos turísticos que contiene, ya que representa un todo integrado por estos productos, los servicios netamente turísticos y los no turísticos, la imagen general del destino, etc. (Fernandez, 2015)

La oferta turística está integrada por los elementos que integran al visitante a un destino determinado y que puedan satisfacer sus necesidades. Se debe tener en cuenta que la evaluación de los recursos, servicios y equipamiento y los instrumentos institucionales y empresariales sobre los que se desarrollan, permitirá, en suma, implementar desde la base del conocimiento y la planificación el producto turístico. (Fernandez, 2015)

Consideraciones generales sobre la oferta turística

- la oferta está integrada por los distintos elementos que atraen al turista a un destino determinado.
- la evaluación de la oferta nos permite implementar el producto turístico
- la oferta la constituye elementos tangibles y no tangibles

#### **1.4.3.3.1 CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO TURÍSTICO:**

**Es intransferible:** dado que no se puede transferir su propiedad, solo derecho al uso o disfrute temporal.

**Simultaneidad de producción y consumo:** se adquieren en un lugar, pero se producen o consumen simultáneamente en otro lugar, lo que a veces provoca insatisfacción en el consumidor, ya que no hay opción a probarlo previamente.

**Rigidez:** no se pueden almacenar.

**Heterogeneidad:** ya que los elementos que componen los productos turísticos son muy variados y responden a diferentes proveedores.

**Subjetividad:** ya que depende del visitante y de su estado. Está ligado a emociones y expectativas por parte del consumidor.

**Estacionalidad:** sometimiento a condiciones climáticas o temporales

**Caducidad:** los productos turísticos no son almacenables, por lo que o se consumen en el momento programado o se pierden.



**Intangibilidad:** los productos turísticos tienen una parte importante de elementos intangibles, aunque también poseen elementos tangibles. (Fernandez, 2015)

#### 1.4.3.4 *Desarrollo Turístico*

“El turismo solo puede florecer cuando se dan las condiciones apropiadas, una industria como cualquiera otra planificación compleja y organización para que todo su potencial; se realice la habilidad de los destinos para competir en forma global depende a:

- La existencia de un organismo, organizaciones especializadas y experimentadas.
- La mezcla, calidad y precios de las facilidades y servicios que se ofrecen.
- La naturaleza y el origen de la investigación financiera.

#### 1.4.3.5 *Servicio turístico*

Es el conjunto de acciones e infraestructura que logran la satisfacción de las necesidades de los turistas en una actividad determinada dentro de su viaje y que conforman, junto a otras, el producto turístico. (Fernandez, 2015)

#### 1.4.3.6 *Formas de turismo por el lado de la demanda*

Por el lado de la demanda las formas de turismo que se encuentran son las expresadas en la siguiente figura.



<sup>1</sup> DMT, "Introducción al Turismo" Capítulo 3

#### 1.4.3.6.1 CLASIFICACIÓN LA DEMANDA TURÍSTICA

La demanda turística se clasifica en tres grandes grupos:

- **La demanda efectiva o actual:** es el número actual de personas que participan en la actividad turística, es decir, que efectivamente viajan. Este grupo es el que se mide más fácilmente y el que se encuentra reflejado en las estadísticas mundiales. Uno de los indicadores más útiles de la demanda efectiva es la propensión a viajar, que considera la penetración de los viajes turísticos en una población determinada. (Utntyh, 2015)

- **La demanda no efectiva:** es el sector de población que no viaja por algún motivo. Dentro de este grupo puede distinguirse: la demanda potencial, que se refiere a aquéllos que viajarán en el futuro, cuando experimenten un cambio en sus circunstancias personales (más tiempo libre, más dinero, etc.); y la demanda diferida, que es aquélla que no ha podido viajar por algún problema en el entorno o en la oferta (actividad terrorista en una zona, falta de alojamiento, etc.). En este grupo no debemos olvidar al sector de la población que no puede viajar por ser un lujo demasiado caro, no sólo en los países en desarrollo, sino también en los industrializados. (Utntyh, 2015)

- El tercer grupo lo configura la **no demanda**, caracterizada por un grupo de gente adverso a los viajes, aquellos que simplemente no desean viajar.

#### **Satisfacción del consumidor**

La satisfacción viene determinada por la forma en que el producto satisfaga las expectativas del cliente para ese producto. Según Philip Kotler, la satisfacción es el estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento o resultado que se percibe de un producto con sus expectativas. Vale decir que lo importante es la percepción de lo recibido, la cual está dominada las expectativas. (Kotler P. , 2004)

#### 1.4.3.7 *Turismo*

Comprende las "actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros motivos". (MINCETUR, 2012)

#### 1.4.3.8 *Turista*

El turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos a los de su entorno habitual, por un periodo inferior a un año, con fines de ocio, por negocio y otros motivos.

#### 1.4.3.9 *Destino turístico*

Es un espacio geográfico determinado con rasgos propios de clima, raíces, infraestructuras y servicios y con cierta capacidad administrativa para desarrollar instrumentos comunes de planificación. El destino atrae a turistas con producto(s) turístico(s) perfectamente estructurados y adaptados a las satisfacciones buscadas, gracias a la puesta en valor, al ordenamiento de los atractivos disponibles y a una marca que se comercializa teniendo en cuenta su carácter integral. (Sifuentes, 2011) .

Según la OMT un destino turístico es el país, región, o ciudad hacia el que se dirigen los visitantes, teniéndolo como su principal objetivo y es el destino turístico el lugar donde tiene que desplazarse la demanda para consumir el producto turístico. (Fernandez, 2015)

#### 1.4.3.10 *Espacio turístico*

“Porción geográfica en que se ubican los factores de producción y consumo que permiten la generación de los productos turísticos y del turismo como actividad. Es continuo, con componentes heterogéneos, cuyos límites son imprecisos y llegan hasta donde alcanzan las aspiraciones, propuestas y/o posibilidades de la oferta, y la imagen y uso que del mismo tiene y hace la demanda” (Uach, 2002)

#### 1.4.3.11 **ORDENAMIENTO JURÍDICO MUNICIPAL NORMAS MUNICIPALES**

##### 1.4.3.11.1 Ley Orgánica de Municipalidades Ley N° 27972 **Ley Procedimiento Administrativo General Ley N° 27444**

En los distintos textos, revistas jurídicas o similares sobre la rama denominada Derecho Municipal, no he encontrado ningún tratado o ensayo referido al Ordenamiento Jurídico Municipal, principalmente referido al análisis de las diferentes normas que se emiten en un Gobierno Local, a la competencia de los

órganos responsables de emitirlos, momento de emisión, características y obligatoriedad de las normas, entre otros aspectos.

Como sabemos por disposición legal (artículos 4º, 5º y 6º (BLUME E. , 1997) de la Ley Orgánica de Municipalidades Ley N° 27972), inicialmente son sólo dos los órganos competentes para emitir normas municipales, el Concejo Municipal y la Alcaldía.

Entiéndase al Concejo Municipal como aquel órgano conformado por el Alcalde y los Regidores proclamados por el Jurado Nacional de Elecciones, que ejerce funciones normativas (BLUME E. , 1997) y fiscalizadoras, encargándose de emitir Ordenanza Municipales, Resoluciones de Concejo y Acuerdos.

De su lado, la Alcaldía, es el órgano ejecutivo del Gobierno Local, siendo el Alcalde el representante legal de la Municipalidad y su máxima autoridad administrativa y a quién le corresponde la realización de los Decretos y Resoluciones de Alcaldía.

Sin embargo, existe un funcionario incluido dentro de la estructura orgánica de una Municipalidad a quién también le compete la facultad legal de emitir normas o disposiciones municipales: El Gerente Municipal. (BLUME E. , 1997)

En un sentido positivista, el Gerente municipal es el único funcionario capaz y que válidamente puede ser delegado por el Alcalde para producir disposiciones administrativas o resoluciones de competencia de la Alcaldía.

Ya en una interpretación menos restrictiva de la Ley y desde el punto de vista práctico o real, existen otros funcionarios como por ejemplo los Gerentes de Administración Tributaria o de Desarrollo Urbano que pueden ser delegados por el Alcalde y por lo tanto, contar con la atribución de emitir resoluciones o disposiciones administrativas municipales de competencia de la Alcaldía. En estricto sentido legal, no son Gerentes Municipales (conforme lo establece el artículo 27º de la L.OM); sino que por motivos didácticos le denominaremos Gerentes administrativos, ya que “Gerente Municipal sólo hay uno.”

Para que esto ocurra, es decir, para que estos Gerentes Administrativos, que antes de la dación de la LOM se les denominaba directores o jefes de oficina (conocidos

también ahora como Sub Gerentes) puedan emitir resoluciones administrativas, se requiere que se cumplan dos requisitos:

- a) La delegación expresa del Alcalde y
- b) El conocimiento y aceptación del Concejo Municipal.

En un sentido ideal, ésta delegación debería estar contemplada en el Reglamento de Organización y Funciones (ROF); pero bien podría realizarse también mediante una Resolución de Alcaldía ratificada por el Concejo Municipal mediante el respectivo Acuerdo.

En atención a lo antes dicho, pasaré a explicar cuáles son las normas y disposiciones que se emiten en una Municipalidad, tomando como secuencia y orden los órganos que lo hacen.

#### **1.4.3.12 *NORMAS EMITIDAS POR EL CONSEJO MUNICIPAL***

**Las Ordenanzas.** Son las normas de carácter general de mayor jerarquía en la estructura normativa municipal, por medio de las cuales se aprueba su organización interna, la regulación, administración y supervisión de los servicios público y las materias en las que la municipalidad tiene competencia normativa. Mediante Ordenanzas se crean, modifican, suprimen o exoneran, los arbitrios, tasas, licencias, derechos y contribuciones, dentro de los límites establecidos por ley (artículo 40° L.O.M).

Determinan el régimen de sanciones administrativas por la infracción de sus disposiciones, estableciendo escalas de multas en función de la gravedad de la falta; así como la imposición de sanciones no pecuniarias (artículo 46° L.O.M).

Tienen rango de ley de conformidad con el numeral 4) del artículo 200° de la Constitución. (BLUME E. , 1998)

#### **¿Que se aprueba?**

- Organización Interna, regulación, administración y supervisión de los servicios públicos y las materias en las que la municipalidad tiene competencia normativa.-

Así tenemos que mediante Ordenanza se aprueba el organigrama, reglamento de organización y funciones (ROF), el manual de organización y funciones (MOF), y demás documentos de gestión que tengan como finalidad regular la organización interna incluyendo el Reglamento de Sesiones de Concejo (en el que figurarán por ejemplo el procedimiento y causales de suspensión).

Mediante Ordenanza también se aprueba cual será la modalidad de gestión para la administración y supervisión de los servicios públicos, por ejemplo si se va a concesionar, si se hará por administración directa, o en forma mixta.

Los documentos de gestión referidos a la regulación del planeamiento local, llámese planes de desarrollo, planes urbanos, de desarrollo de capacidades, presupuesto participativo, espacios de concertación y participación vecinal, etc. se aprueban también mediante Ordenanza municipal.

Crean modifican, suprimen o exoneran, los arbitrios, tasas, licencias, derechos y contribuciones.- La redacción del artículo 40° guarda relación con lo dispuesto en el numeral 4 del artículo 195° de la Constitución, el que dice prácticamente lo mismo (BLUME E. , 1998); sin embargo a mi parecer bastaba con indicar que, mediante Ordenanza Municipal se crean, modifican y suprimen contribuciones y tasas esto en el entendido que, las tasas pueden ser arbitrios, derechos y licencias (MORÓN, 2008), conforme lo establece Código Tributario; no existiendo necesidad de ser reiterativo en la redacción.

Constitucionalmente sólo por ley o decreto legislativo (en caso de delegación) se crean, modifican o derogan tributos, o se establece exoneraciones (MORÓN, 2008).

#### 1.4.3.12.1 Ratificación de las Ordenanza Municipalidades

Las Ordenanzas en materia tributaria expedida por las municipalidades distritales deben ser ratificadas por las municipalidades provinciales de su circunscripción, para su vigencia (BLUME E. , 1997).

Resulta por lo tanto, indispensable determinar que Ordenanzas contienen materia tributaria. Para ello se requiere de un análisis simple de la misma: verificar si la misma crea, modifica, suprime o exonera tasas (arbitrios, derechos y licencias) y/o contribuciones, incluyendo sanciones relacionadas con dicha materia, como por

ejemplo, sanciones por no presentación de declaración jurada de impuesto predial o vehicular.

De igual forma, son objeto de ratificación, las Ordenanzas que aprueban los Textos Únicos de Procedimientos Administrativos de la Municipalidades Distritales, conforme la sentencia expedida por el Tribunal Constitucional en el Exp N.º 007-2001-AI/TC.

#### 1.4.3.12.2 Publicidad de las Ordenanzas

Las Ordenanzas deber ser obligatoriamente publicadas conforme lo determina el artículo 44º (BLUME E. , 1997) de la L.O.M, si se trata de municipalidades distritales y provinciales del departamento de Lima y provincia constitucional del Callao, en el diario oficial El Peruano; si son municipalidades distritales y provinciales de las ciudades que cuenten con un diario encargado de publicaciones judiciales en tales medios, o en otro medio que asegure de manera indubitable su publicidad (BLUME E. , 1998).

En el caso que la municipalidad sea provincial o distrital y no pertenezca al departamento de Lima ni a la provincia constitucional del Callao o no cuente con un diario encargado de publicación de avisos judiciales, se hará mediante carteles impresos fijados en lugares visibles y en los locales municipales, de lo que dará fe la autoridad judicial respectiva.

Se entiende que, la publicación de las Ordenanzas en materia tributaria aprobadas por municipalidades distritales, requerirán para su entrada en vigencia, de la publicación de la Ordenanza y de la publicación del Acuerdo de Concejo Municipal provincial que ratifica la Ordenanza distrital como requisito esencial para su vigencia (HUAPAYA T, 2006). Esta publicación puede realizarse considerando el D.S 001-2009-JUS, a mi parecer inconstitucional, ya que permite la publicación de la parte resolutive que aprueba la Ordenanza y no de todo su contenido o anexos, los que según esta norma pueden ser publicados en la página Web de la entidad o Municipalidad.

**Las Resoluciones de Concejo:** Resuelven asuntos administrativos concernientes a su organización interna (artículo 39º L.O.M).

Resulta bastante complicado analizar esta competencia normativa del Concejo Municipal considerando que, éste órgano normativo y fiscalizador no tiene competencias de carácter ejecutivo y las que incluso están negadas a los Regidores bajo pena de vacancia (BLUME E. , 1998). Tampoco constituye instancia administrativa.

La pregunta que surge es: Que asuntos de carácter administrativo son de competencia del Concejo?, la respuesta sería aquellos que corresponden a su organización interna (del propio Concejo y no de la Municipalidad). Así tenemos que, por Resolución de Concejo se debería resolver las licencias solicitadas por sus miembros, la aprobación de viajes de comisión (BLUME E. , 1998), la suspensión del cargo de regidor o Alcalde por la comisión de alguna infracción que se sancione como tal[23], en incluso la vacancia al cargo, el reemplazo en caso de vacancia o ausencia.

De la misma forma a través de dicho documento, también se autoriza al Procurador Municipal para que inicie e impulse procesos judiciales[25]; se constituyan comisiones[26], entre otros actos especificados por el artículo 9° de la L.O.M.

#### **1.4.3.13 *NORMAS EMITIDAS POR LA ALCALDÍA***

Decreto de Alcaldía: El Alcalde ejerce sus funciones ejecutivas de gobierno señaladas en la Ley Orgánica de Municipalidades mediante Decretos de Alcaldía.

Estos establecen normas reglamentarias y de aplicación de las Ordenanzas, sancionan los procedimientos necesarios para la correcta y eficiente administración municipal y resuelven o regulan asuntos de orden general y de interés para el vecindario, que no sean de competencia del concejo (artículo 42° L.O.M).

Si mediante una Ordenanza por ejemplo se ha aprobado el régimen de sanciones, mediante un Decreto de Alcaldía se puede reglamentar el mismo e indicar características, condiciones y demás para su correcta aplicación. Es una norma muy similar (apelando a una comparación normativa) en su relación, a la que tiene un Decreto Supremo como norma reglamentaria de una Ley. No se requiere que el máximo órgano normativo llamado Concejo Municipal se vuelva a reunir para



aprobar la reglamentación de una Ordenanza o establecer normas de aplicación de ellas.

### **Resoluciones de Alcaldía:**

Las Resoluciones de Alcaldía aprueban y resuelven los asuntos de carácter administrativo (artículo 43° L.O.M).

Siendo el Alcalde la última instancia administrativa, conforme lo dispone el artículo 50° de la L.O.M, entonces es él quién debe pronunciarse en primera y última instancia; es decir absuelve sólo reconsideraciones si esta ha sido la decisión del administrado de no agotar la vía administrativa y esperar que el Alcalde cambie su decisión. El Texto Único de Procedimientos Administrativos – TUPA de la Municipalidad debe de prevé esta precisión procedimental.

Si sucediera que el Alcalde ha delegado sus atribuciones resolutorias sobre determinadas materias en el Gerente municipal o Gerentes Administrativos, así también debería de considerarse en el TUPA, por lo tanto se constituye al Alcalde como segunda y última instancia administrativa es decir absuelve r apelaciones, salvo en materia tributaria que la segunda instancia es el Tribunal Fiscal.

Por ejemplo, si el Alcalde delega en el Gerente de Rentas la facultad de resolver recursos de reclamación tributaria, él ya no tomaría conocimiento de las apelaciones y el contra dicente tributario tendría que acudir vía apelación al Tribunal Fiscal.

Cometario especial merece el tratamiento que se hace dentro del Proceso Administrativo Disciplinario, previsto en el artículo 163° y siguientes del Decreto Supremo 005-90-PCM Reglamento de la Ley de la Carrera Administrativa. Esta norma prevé competencia para el titular de la entidad (Alcalde para el caso de municipalidades) para la designación del presidente de la Comisión Permanente de Procesos Administrativos Disciplinarios, así como para la designación de la Comisión Especial para funcionarios; así como su pronunciamiento en caso de no proceder que se abra proceso administrativo disciplinario o se emita la resolución que instaura proceso.

De suscitarse estos actos administrativos, en los cuales el Alcalde sea primera y última instancia administrativa, el procesado y/o administrado, de pretender

contradecir un acto administrativo, podrá optar por interponer reconsideración, de conformidad con el artículo 208° de la Ley de Procedimiento Administrativo General (L.P.A.G) (BLUME E. , 1998) o dar por agotada la vía administrativa de conformidad con el artículo 50° de la LOM concordante con numeral 3 del artículo 52° del mismo cuerpo legal.

Esta situación se repite en todos aquellos caso que el Alcalde constituya única y por lo tanto última instancia administrativa.

#### 1.4.3.13.1 NORMAS EMITIDAS POR GERENCIA MUNICIPAL

##### 1.4.3.13.2 Resoluciones de Gerencia Municipal

Son disposiciones de carácter administrativo por delegación expresa del Alcalde, el Gerente Municipal resuelve o regula asuntos de carácter administrativo (HUAPAYA T, 2006), relacionados con la prestación de servicios administrativos y otras que le deleguen conforme a Ley (numeral 33 artículo 20° y 27° de la L.O.M).

Al decir que se delegue conforme a Ley, reitero mi comentario sobre que debe existir delegación expresa del Alcalde y ratificación expresa del Concejo Municipal, ideal sería que esta delegación se establezca en el Reglamento de Organización y Funciones y en el TUPA; pero también es válido si la delegación se realiza mediante resolución de alcaldía ratificada por acuerdo municipal y posteriormente hacer la modificación en estos documentos de gestión.

##### 1.4.3.13.3 Directivas de Gerencia Municipal

La LOM no define que se conoce como directiva, sólo dice que es una de las formas como el Gerente Municipal resuelve aspectos administrativos a su cargo.

Siendo esta disposición de índole diferente a una Resolución Administrativa refiero que, una directiva comprende lineamientos de carácter interno de la administración municipal, en los cuales el gerente desarrolla un determinado tema fijando instrucciones, procedimientos, metodologías y aprobando instructivos; así pueden existir directivas sobre el manejo de cheques o de caja chica, para la custodia de título valores, etc. Todas estas son de obligatorio cumplimiento de los servidores y funcionarios municipales, por ello es conveniente que sea aprobada (en virtud a lo manifestado en los puntos precedentes) mediante Resolución de Alcaldía o de Gerencia en caso que haya delegación.

Es un medio poco usado por los Gerentes, sin embargo bastante recomendable para establecer criterios sobre determinados asuntos que no quedan claros en la administración municipal.

#### **1.4.3.14 *Sobre la Contradicción de la Normas y disposiciones municipales:***

Todas estas normas pueden ser contradichas o ser objeto de recurso, en algunos casos especiales como la reconsideración de acuerdos, mediante un procedimiento especial; recursos administrativos (como el caso de resoluciones de alcaldía o de gerencia municipal), acciones constitucionales (en contra de Ordenanzas- acción de inconstitucionalidad) lo será motivo de otro análisis y de otro artículo.

### **1.4.4 Tipos de transporte**

#### **1.4.4.1 *Tipos de transporte***

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

#### **1.4.4.2 *Transporte Acuático***

Éste tipo de transporte puede ser, a su vez, marítimo, fluvial o lacustre.

El servicio de transporte marítimo se presta mediante servicio regular, crucero, transoceánicos, transbordadores, embarcaciones deportivas y de recreo, de fletamiento, hidrofoil e hidrofivio. (Baca, 2013)

El servicio de transporte fluvial se presta mediante servicio regular, servicio turístico, botes recreativos, deportivos, y de fletamiento.

El servicio de transporte lacustre se presta mediante servicio regular, servicio turístico, lanchas deportivas y de recreo, y de fletamiento.

- Marítimos

#### **1.4.4.3 *TRANSPORTE AÉREO***

El transporte aéreo es el desplazamiento controlado, a través del aire, de vehículos impulsados por sus propios motores o con capacidad para planear. Estas aeronaves permiten trasladar pasajeros o cargas desde un lugar hacia otro, generalmente distante a muchos kilómetros.

#### 1.4.4.4 **TRANSPORTE TERRESTRE**

El transporte terrestre es el transporte que se realiza sobre la superficie terrestre. La gran mayoría de transportes terrestres se realizan sobre ruedas que podrían ser automóviles, autobuses, motocicletas, camiones, etc.

**Los transportes terrestres se clasifican en:**

- **Ferrocarriles;** servicio regular y turístico
- **Autobuses;** servicio regular, servicio turístico y de fletamiento para recorridos.
- **Instalaciones con mecanismos especiales:** funicular, teleférico.
- Casas rodantes; en renta o particulares
- Motocicletas; de renta y particulares.
- Bicicletas; de renta y particulares

#### 1.4.4.5 **Organización y gestión de las empresas de transporte turístico.**

El Ministerio de Comercio Exterior y Turismo MINCETUR (2007) refiere las empresas de transporte turístico terrestre son aquellas que brindan servicios de traslado a los turistas. Estos servicios pueden ser solicitados como parte de una excursión, visita guiada, traslado del aeropuerto al hotel o viceversa, city tour, entre otros.

Es necesario contar con una estructura organizacional a fin de poder implementar un programa destinado a brindar servicio de calidad, por ello se incluyen pautas que se deben tener en cuenta para su organización dentro de las empresas de transporte turístico terrestre.

#### 1.4.4.6 **Estructura y organización de la empresa de transporte**

Es el reparto de tarea y zonas por parte de la empresa al personal. El gerente puede modificar las tareas de acuerdo a la estrategia que se tome.

Categorías para tomar en cuenta en una empresa de transporte turístico.

- Departamento de administración : en esta área se toma en cuenta la planificación y la ejecución necesaria para el buen funcionamiento de la empresa, dentro de esta categoría el administrador cuenta con asistentes que apoyan en todo el momento para buen desempeño del personal en los servicios prestados al turista. El administrador cuenta con la responsabilidad de hacer los balances (ingresos y egresos) debidamente.
- Departamento de operaciones: es el área encargada del buen desenvolvimiento de los servicios y de las unidades, velan por un buen funcionamiento y operación de las unidades de transporte, garantizan el buen estado de las unidades.
- Departamento de contabilidad: es el área encargado de realizar los cobros por los servicios prestados y pagos a los proveedores, lleva acabo la contabilidad de la empresa según establece la Ley.

#### 1.4.4.7 *Transporte Turístico.*

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

El transporte turístico es esencial en nuestra sociedad, tanto por su función de movilizar los insumos del sistema productivo turístico, como también por satisfacer la demanda de movilidad de los turistas, lugares de compra y sitios de recreación. Asimismo, la infraestructura de transporte contribuye a la articulación del territorio, a la integración y cohesión del espacio y a la mejora de las condiciones de acceso al desarrollo económico y social de los destinos turísticos. (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2009)

Por lo anterior, la función de la transportación en su calidad de servicio específico y separándola del sistema del que forma parte, una vez inmersa en el ámbito turístico, permite identificar el servicio y los medios que se realizan.


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

#### 1.4.4.8 *Empresas de transporte turístico de Cusco.*

Las empresas de transporte turístico de la ciudad del Cusco son muchas, existiendo las personales, que cuentan con uno o dos vehículos, las pequeñas con más de 2 unidades y menos de 5 unidades, las medianas con más de 10 unidades y las grandes con grandes flotas de diferentes tipos entre las más importantes tenemos:

- Transportes OASIS
- Pequeña Roma
- Avalos Tour
- Cusela
- Pachi tours
- Cusco Coaching
- First class
- Lima tours, Entre otras

#### 1.4.4.9 *Tipos de unidades para transporte turístico en el centro histórico del Cusco*

Unidad	Característica
<p data-bbox="391 1361 459 1391">Sedan</p> 	<p data-bbox="1040 1433 1316 1787"><b>Los autos de tipo sedán existen desde el nacimiento del auto, ya que tradicionalmente tienen una carrocería de 3 volúmenes: motor, habitáculo, cajuela. Un sedán “puro” siempre tendrá 4 puertas</b></p>

H1



Es un vehículo que mide 5.125 mm de largo; 1.920 mm de ancho; 1.925 mm de alto y ostenta una distancia entre ejes de 3.200 mm , Las versiones de la H1 son tres, todas con 12 asientos, con dos alternativas de motores diésel de 2.5 litros (más potentes que las de la generación anterior que era de 100 cv) y opciones de transmisión automática (ahora de 5 marchas, antes de 4) y manual (de 6 velocidades).

Sprinter Corta y Sprinter Larga



El Mercedes-Benz Sprinter es un vehículo comercial ligero, construido por Daimler AG de Düsseldorf, Alemania, cuya capacidad de pasajeros va desde los 15 paxs hasta los 19 paxs según el modelo y versión.

MINI BUS



El minibús (también conocido como microbús), es un vehículo de transporte público más pequeño que un autobús urbano, entre un microbús y midibús (es decir, mide menos de 8 metros de largo) y están diseñados para transportar hasta 30 pasajeros.

<p><b>FURGON</b></p> 	<p>Este tipo de camiones son ideales para el transporte de productos y mercancías de distintos pesos y tamaños. Debido a ello, son de mucha utilidad en varios rubros de negocio como industrial, hotelero, alimenticio entre otros. La capacidad de carga de estos camiones se mide en toneladas. La cantidad dependerá de las tareas específicas que cumplan la unidad y el tipo de carga que lleve.</p>
--	--

Fuente. Elaboración Propia

#### 1.4.4.10 *Licencia de conducir para operar unidades de Turismo*

Nro.	Tipo Unidad	Licencias Para Operar Unidad
1	BUS	AIII,AII,AIII
2	CAMIONETA	AIIA,AIIB
3	VAN	AIIB
4	FURGON	AIIC

### 1.5 **Hipótesis**

Es un enunciado proporcional que plantea una nueva solución creativa, innovadora un problema nuevo (no resuelto); mediante el crece de variables o factores con poder explicativo; que por ser necesariamente nueva, aun no puede gozar de aceptación, figura en el plan y el informe final y es el eje principal de orientación sobre lo que debe contrastarse en la ejecución o desarrollo de la investigación. (CABALLERO, 2004)



### **1.5.1 Hipótesis general**

La aplicación de la ordenanza municipal n° 022 – 2016 – MPC genera un impacto en el Servicio de transporte turístico en el centro histórico del Cusco periodo 2017

#### **1.5.1.1 Hipótesis específico**

1.- La determinación de la situación Actual del transporte turístico en relación a sus servicio (conducción de choferes), desplazamiento, manejo de tiempos de la ordenanza municipal 022 – 2016 en el centro histórico del Cusco tiene relación con el servicio de transporte turístico en el centro histórico del Cusco

2.- La aplicación de la ordenanza municipal 022 – 2016 de la municipalidad del Cusco genera un impacto en la satisfacción de los turistas y conductor del servicio de transporte turístico en el centro histórico del Cusco

3.- La elaboración de un plan alternativo de transporte turístico en el centro histórico para mejorar el servicio de transporte turístico en el centro histórico del Cusco periodo 2017

### 1.5.2 OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

<b>VARIABLES</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>
<p><b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b></p> <p><b>ORDENANZA MUNICIPAL</b></p> <p>Son las normas de carácter general de mayor jerarquía en la estructura normativa municipal, por medio de las cuales se aprueba su organización interna, la regulación, administración y supervisión de los servicios público y las materias en las que la municipalidad tiene competencia normativa. Mediante Ordenanzas se crean, modifican, suprimen o exoneran, los arbitrios, tasas, licencias, derechos y contribuciones, dentro de los límites establecidos por ley. (BLUME E. , 1998)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Regulación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Normas municipales</li> <li>Publicidad de ordenanzas</li> <li>Resoluciones de Consejo</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Supervisión</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Directivas de gerencia Municipal</li> <li>Resoluciones de gerencia municipal</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>administración</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ley orgánica de municipalidades N° 27972</li> <li>Ley de procedimiento administrativo general N° 27444</li> </ul>
<p><b>VARIABLE DEPENDIENTE</b></p> <p><b>SERVICIO DE TRASNPORTE TURISTICO</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Infraestructura de transporte turístico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estructura del espacio de transporte</li> <li>Servicios de transporte</li> <li>Tipos de unidades</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demanda turística</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Producto turístico</li> </ul>

<p><i>El transporte turístico es esencial en nuestra sociedad, tanto por su función de movilizar los insumos del sistema productivo turístico, como también por satisfacer la demanda de movilidad de los turistas, lugares de compra y sitios de recreación. Asimismo, la infraestructura de transporte contribuye a la articulación del territorio, a la integración y cohesión del espacio y a la mejora de las condiciones de acceso al desarrollo económico y social de los destinos turísticos. (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2009)</i></p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Satisfacción del consumidor- turista</i></li> <li>• <i>Diversificación del producto turístico</i></li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Movilidad de turistas</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Tipos de unidades</i></li> <li>• <i>Conductores</i></li> <li>• <i>Permisos</i></li> <li>• <i>Toures</i></li> <li>• <i>Licencias de conducir.</i></li> </ul>

Fuente. Elaboracion Propia

# CAPITULO I

---

## **1 DIAGNOSTICO SITUACION DEL TRANSPORTE TURÍSTICO EN EL CENTRO HISTÓRICO DEL CUSCO.**

### **1.1 Centro histórico del Cusco.**

La ciudad del Cusco se encuentra situada en la zona central y sur oriental del Perú, exactamente en la parte occidental del valle del río Watanay. El departamento tiene una extensión de 76,225 Km<sup>2</sup>, el 5.9% del territorio peruano (1'285,215 Km<sup>2</sup>). La Provincia del Cusco tiene una extensión de 523 Km<sup>2</sup>. (MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CUSCO, 2002)

### **1.2 Ubicación y delimitación.**

El Cusco, la capital histórica del Perú, se encuentra en el valle del río Huatanay, en la vertiente oriental de la cordillera de los Andes, al sur del Perú, a 3339 metros de altitud. Es una de las ciudades más antiguas del continente, con una ocupación ininterrumpida que supera los 3 mil años. Su expresión urbana más representativa fue la ciudad inca, concebida por Pachacútec en el siglo XV

como la capital del imperio del Tawantinsuyo. La ciudad fue trazada en forma de puma, símbolo del poder político, religioso y militar de los incas.

La refundación española por Francisco Pizarro, el 23 de marzo de 1534, estructuró la nueva urbe sobre el antiguo asentamiento inca. Los muros de las antiguas canchas fueron la base de las nuevas construcciones, produciéndose una arquitectura mestiza, fusión de lo andino y lo europeo, que hoy constituye su principal seña de identidad. La importancia geopolítica del Cusco durante el virreinato hizo posible que, durante los siglos XVII y XVIII, la ciudad experimentara un nuevo período de esplendor, cuyo máximo exponente es su arquitectura barroca.

La ciudad, construida sobre una zona de alto riesgo sísmico, fue destruida por los terremotos en más de una ocasión, y los procesos de reconstrucción se convirtieron en oportunidades para transformarla y renovarla. Así, el terremoto del 31 de marzo de 1650 permitió estructurar la ciudad virreinal y consolidar su arquitectura barroca, mientras que el del 21 de mayo de 1950 estableció las bases para la modernización y la expansión urbana del Cusco actual.

La declaración del Cusco como Patrimonio Cultural de la Humanidad por UNESCO, el 9 de diciembre de 1983, significó un reconocimiento de su valor patrimonial y un impulso del turismo cultural. Actualmente, el Cusco es el principal destino turístico del Perú; recibe a un millón de visitantes por año, y los ingresos que produce esta actividad inciden directamente en la economía local. (MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CUSCO, 2002)

La población metropolitana, repartida entre los distritos del Cusco, Santiago, San Sebastián, San Jerónimo, Wanchaq, Saylla, Poroy y Ccorca, supera los 400 mil habitantes, y sigue creciendo por la fuerte migración rural. El centro histórico, con más de 30 mil habitantes, es un escenario que comparten pobladores y turistas. La pobreza y el desarrollo urbano incontrolado constituyen los principales riesgos para el patrimonio cultural.

## Mapa del centro histórico del Cusco

Grafico 1



Fuente: Google maps

### 1.3 Altitud.

El centro histórico del Cusco se ubica a una altitud media de 3340m s. n. m.

### 1.4 Superficie.

El distrito peruano de San Sebastián es uno de los ocho que conforman la Provincia del Cuzco. Limita al norte con la provincia de Calca, al este con el distrito de San Jerónimo, al sur con la provincia de Paruro y al oeste con el distrito de Santiago, el distrito de Wanchaq y el distrito de Cuzco.

El territorio de este distrito se extiende en 89,44 kilómetros cuadrados y tiene una altitud de 3 295 metros sobre el nivel del mar. Este distrito se encuentra dentro del conurbano de la ciudad de Cuzco. Su población ha crecido bastante en los últimos años.

El área urbana ocupada en la provincia responde a procesos de ocupación muy antiguos. El núcleo de la ciudad del Cusco actual corresponde a un proceso de ocupación Inca, sobre el que se yuxtapone la ocupación española, a partir de la cual se originó la expansión urbana, involucrando gradualmente áreas de fondo de valle y posteriormente laderas.

### 1.5 Clima

Clima relativamente fresco; su temperatura promedio anual es de 10.5°C y 13°C. Con un promedio de humedad anual de 64%.

El clima que presenta durante el año es frío y templado con presencia de lluvias de Noviembre a Marzo, con chubascos y tormentas, rayos y truenos.

### **1.6 Hidrología.**

Por el fondo del valle discurre el río Huatanay de oeste a este, como afluentes recibe por la margen izquierda al río Cahimayo que se origina en las cercanías de Yuncaypata, forma las quebradas de Kallachaca y Cebollawayqo, el río Tenería que se origina en la quebrada de Miskiuno y forma el valle de Pumamarca y Ticapata, además existen riachuelos como el Allinunu (canalizado) y Ttankarpata que se origina en el cerro Cheqollo. En la parte central del valle se encuentra una llanura por donde se encuentra drenado el río Watanay. (MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CUSCO, 2002)

### **1.7 Demografía**

El Centro Histórico de Cusco (CHC) viene sufriendo un drástico proceso de despoblamiento, En 1981, en 163 manzanas habitaban 27,106 personas (Censos de población 1981 y 1993 INED); en 1993 vivían 24,846 personas y, en 1997 la población descendió a 16,355 habitantes. La población del CHC representa el 26.6% del distrito de Cusco y el 9.4 % respecto a la ciudad.(Catastro de Guamán Poma. “Crónicas Urbanas”. 1998 Cusco.) (MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CUSCO, 2002)

Se estima que para el año 2003 la población en el CHC ha descendido a cerca de 15,000 habitantes. Por lo que es de suma urgencia tomar medidas creando mecanismos y condiciones para repoblar el área. Entre las principales causas de despoblamiento del CHC, podemos citar las siguientes:

El incremento de la actividad turística: La oferta y demanda de servicios turísticos se ha concentrado en el Centro Histórico y ha generado el decrecimiento de la población por estar desplazando el uso de vivienda. Anualmente, por ejemplo, se incrementan 1000 camas promedio para el servicio de hospedaje, lo que implica que aproximadamente 10 inmuebles al año se convierten en hostales.

La pérdida de calidad de vida en el CHC: Por los problemas de tugurizarían, hacinamiento, viviendas en grave situación de abandono,

servicios básicos insuficientes, congestión vehicular, contaminación y falta de áreas verdes.

La densidad promedio del CHC es de 146 hab./Has. Los sectores más densamente poblados son las zonas de Arcopata y Nueva Alta donde se estima una densidad de 300 hab./Has, mostrando altos niveles de hacinamiento y tugurizarían, seguido del sector de San Pedro y el Mercado Central con 265 hab./Has.(Origen y Destino. Dirección Tránsito de la Municipalidad de Cusco.1999)

### **1.8 Índice de desarrollo humano**

De acuerdo al Informe sobre desarrollo humano en el Perú, en el 2009 la provincia Cusco ocupó el treceavo lugar de desarrollo humano con un IDH de 0.6510, a nivel nacional de las provincias, ocupó el sétimo lugar en el subíndice de logro educativo, el quinceavo en ingreso familiar per cápita, el aspecto importante del informe del PNUD (El Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo). (MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CUSCO, 2002)

### **1.9 Centro histórico del Cusco.**

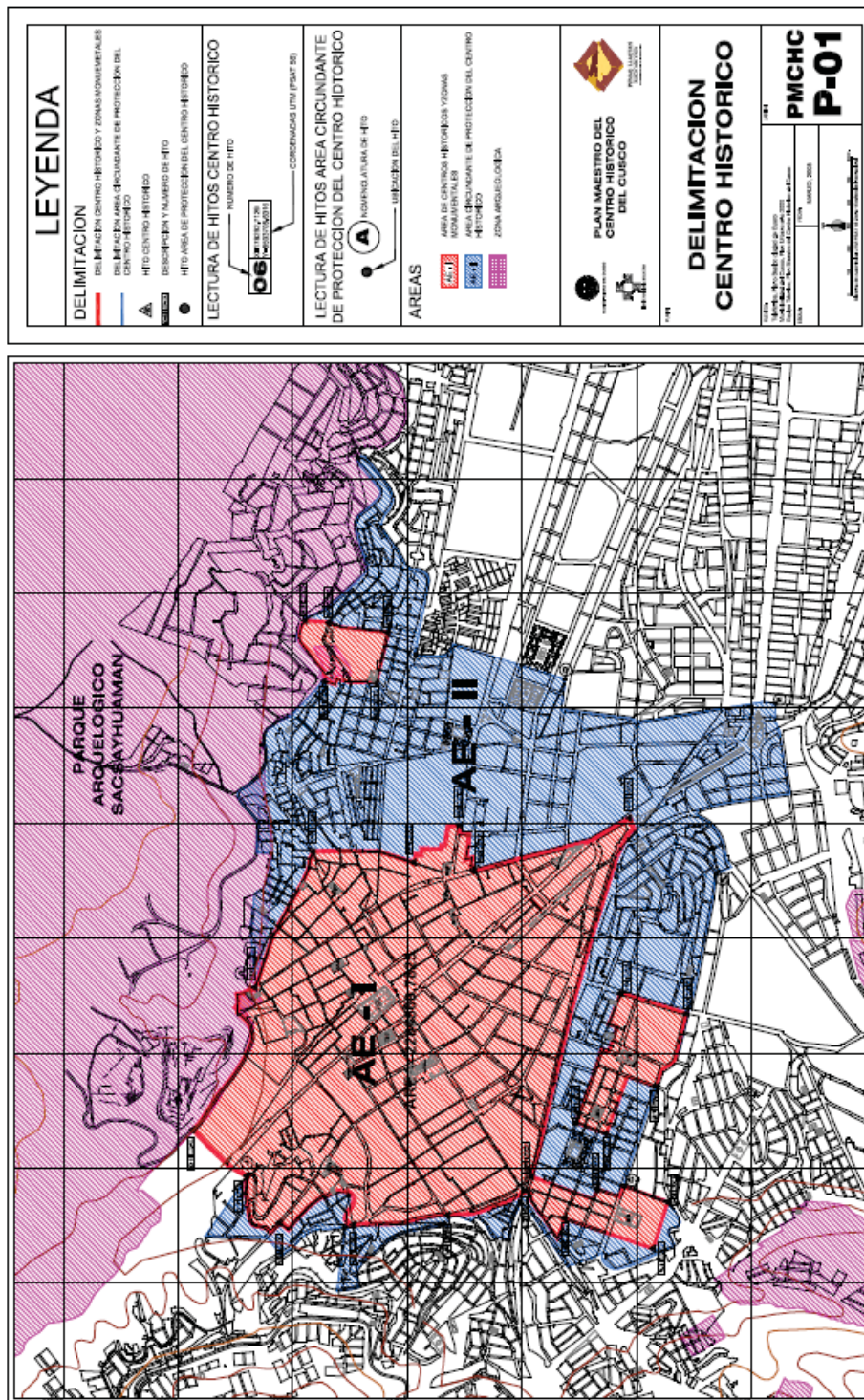
La Centro histórico del Cuzco es el casco histórico ubicado en el distrito de Cuzco, en la Provincia de Cuzco, departamento del Cuzco, Perú. La zona monumental es «Patrimonio Cultural de la Nación» desde 1972 mediante el R.S.N° 2900-72-ED. La zona monumental es conocida por sus iglesias, conventos y casonas construidas sobre muros de piedras.1234

La zona monumental del Cuzco está comprendida dentro de los siguientes límites según la RJ.N° 348-91-INC/J del 18 de marzo de 1991 (El Peruano 12/11/1980, p. 698897): Es el área comprendida dentro del perímetro formado por el trazo desde la Plaza de San Cristóbal hasta la carretera de Saqsaywaman: continúa hasta el sector de Sapantiana y el encuentro con la prolongación de la calle Tandapata, calle Tres Cruces hasta Paclachapata, y el encuentro con el antiguo camino Inca, carretera Circunvalación, calle Yurac Punco, Jr. Retiro hasta el parque de Huanchac, volviendo este trazo en forma paralela hasta la Av. De la Cultura; Av. Huayna Cápac, una lútea quebrada que corta la manzana, Av. Huáscar, Av.



Pachacútec, los límites de la Estación de Ferrocarril de Huanchac hasta el encuentro de las Avs. del Ejército, El Sol y Tulumayo, Av. del Ejército, Av. Grau y Av. Belenpata; prosigue el trazo hasta la calle Bellarista, quiebra y continúa por la calle Rocotopata, se alinea con todo el sector del Cementerio comprendiendo el Antiguo Hospital de los Betlemitas, la calle paralela a una cuadra de calle Almudena hasta encontrar la línea férrea, prosigue el trazo paralelo a calle Umachata hasta encontrar la línea férrea, el límite del barrio de Santa Ana hasta encontrar la línea férrea, continúa de manera perpendicular a la Av. de la Raza hasta encontrar la Antigua Carretera siguiendo su trazo hasta el encuentro con el río Saphi, carretera a Saqsaywaman hasta la Plaza San Cristóbal. Según plano No. 89-242.

Grafico 2



Fuente: Plan Maestro del Centro Historico

### 1.10 Pobreza.

#### 1.10.1 La Pobreza Monetaria

Se refiere a la insuficiencia del gasto per cápita respecto del valor de la Línea de Pobreza LP, o monto mínimo para satisfacer las necesidades alimentarias y

no alimentarias. Ésta se caracteriza por no considerar otras dimensiones no monetarias de la pobreza como las necesidades básicas insatisfechas NBI, desnutrición, exclusión y marginación social, entre otros. (MPC, 2015)

En la Provincia del Cusco el distrito de Ccorca tiene la mayor brecha de pobreza, debido a las carencias de acceso de servicios básicos, altos índices de desnutrición, bajo logro educativo, actividades económicas que no los inserta en la dinámica económica actual, entre otros aspectos seguido de los distritos de Poroy y Cusco que registran altos índices de pobreza extrema.

El indicador de Brecha de la Pobreza refleja el grado de concentración del gasto entre los pobres, es decir, indica que tan pobres son los pobres. Se expresa como la diferencia promedio (en términos de porcentaje) que existe entre el gasto total per cápita de cada uno de las personas en situación de pobreza respecto al valor de la Línea de Pobreza. (MPC, 2015)

#### **1.10.2 La Pobreza no Monetaria**

Es una medida de la pobreza basada en indicadores no monetarios. Sus indicadores representan a las necesidades consideradas básicas dentro de una canasta familiar y los hogares y población que carecen de al menos una de estas necesidades representadas en los indicadores, son considerados pobres. (MPC, 2015) .

#### **1.11 Patrimonio cultural**

La problemática que padece el Centro Histórico del Cusco es muy seria y dramática en varios aspectos. Conocer la realidad del Centro Histórico es asunto fundamental para programar las acciones y normas correctivas que la situación exige a fin de revertir la grave tendencia hacia su deterioro permanente.

Entre los últimos trabajos referidos al Centro Histórico se cuenta con el artículo “Cusco en la encrucijada. Análisis del registro catastral del Centro Histórico.” Trabajo que detalla la información del catastro realizado por el Centro Guamán Poma de Ayala en convenio con la Municipalidad. Este trabajo recogió tanto información fiscal como histórica tipológica patrimonial.

Tomando como antecedente este artículo, indicaremos una serie de problemas que están afectando directa e indirectamente a la conservación del patrimonio. Estos problemas responden a aspectos socio-económicos, como son población, tenencia, uso de suelo, servicios y aspectos físico espaciales que contemplan las tipologías arquitectónicas y la **tugurización (proceso de deterioro físico y social)**.

### **1.11.1 Urbanística**

La problemática urbanística en el Centro Histórico es compleja y abarca los principales aspectos siguientes:

### **1.12 VIALIDAD Y TRANSPORTE**

Vialidad y transporte

El parque automotor de nuestro medio, para el año 2000 alcanzaba una cifra de 24,075 vehículos registrados, de los cuales el centro recibe cerca del 80 % diariamente, lo cual implica una excesiva congestión vehicular y el privilegio de éste frente al peatón. El ritmo de crecimiento del parque automotor de la ciudad del Cusco es del 10.8 % anual en promedio. El año de 1989 habían 11,806 vehículos en la ciudad, deduciéndose que esta cantidad era manejable en términos de soportabilidad del Centro Histórico, a partir de 1990 se produce un alto incremento producto de las políticas de importación implementadas por el Gobierno, que ha permitido la libre importación de vehículos usados, dando como resultado, en la actualidad, el deterioro del medio ambiente, la saturación del sistema vial, y lo que es, peor, el deterioro de las estructuras físicas. Gran parte de estos vehículos son utilizados como taxis y unidades de transporte urbano (combis) y el transporte turístico, los que causan congestión y caos vial en puntos críticos del CHC, como los que se dan en la calle Ayacucho, Plaza San Francisco, Limacpampa y otros puntos.

El cambio sufrido por el transporte, en la última década, a partir del incremento de la oferta de taxis y el uso del automóvil privado, generó beneficios, pero también problemas de tránsito, estacionamiento y contaminación ambiental. La red de vías del Centro Histórico, corresponde básicamente a la ciudad Colonial, estructurada sobre parte de la trama Inka, modificada parcialmente por el

ensanchamiento y apertura de calles, por la necesidad de articular sectores de la ciudad en función a los requerimientos del transporte de la época.

El transporte urbano, tradicionalmente se ha mostrado descuidado, mostrando altos porcentajes de déficit, acompañados de significativos costos sociales, contaminación ambiental, pérdidas de horas-hombre y horas-máquina, así como una inadecuada inversión de recursos económicos.

El transporte de servicio especializado (transporte turístico), últimamente se ha venido incrementado aproximadamente en 430 vehículos al día, los que operan bajo la modalidad de empresas constituidas con unidades de diferentes tamaños, tipo y capacidad, generalmente en buen estado. La circulación de los vehículos destinados al turismo, agudizan las dificultades propias del transporte en el Centro Histórico.

Por el tamaño de éstos, convierten en atolladeros las esquinas y plazuelas pequeñas como Nazarenas, Santo Domingo y otras, que además de ser conjuntos monumentales intangibles, que poseen vías angostas.

A pesar de la existencia de normas que prohíben la circulación de vehículos pesados en el área monumental, por los daños que causan a las estructuras físicas, esta situación se mantiene en el caso de buses de turismo, cuyo impacto es el mismo.

Las horas punta de tráfico en el Centro Histórico, son de 7.30 a 8.30 a.m., de 11.30 a 13.30 p.m. y de 18.00 a 20.00 horas p.m., siendo las zonas críticas: Av. Sol, Plazoleta Limaqpampa, Plaza de Armas, Plaza San Francisco, Calle Mantas y Márquez; Calle Ayacucho etc.

Los viajes que se generan por motivo de trabajo hacia el Centro Histórico, son en promedio 13,500 al día, significando 37,22% con respecto a toda la ciudad, esta condición se da por la existencia de numerosos centros laborales en este ámbito. El 30,9% de los centros laborales, están localizados en el Centro Histórico. El promedio de viajes por día de alumnos del resto de la provincia hacia el Centro Histórico del Cusco, es de 32,832, representando el 27,05% del total.



El sistema vial de la ciudad, responde a un desarrollo paralelo: espontáneo y planificado; en términos generales el resultado: un sistema vial insuficiente, existen grandes áreas urbanas desarticuladas; los flujos mayores se conducen o pasan por el Centro histórico; existe superposición de tráfico (urbano, interurbano, interprovincial y tráfico pesado), no hay continuidad vial y finalmente, el comercio ambulatorio ha “anulado” para la circulación numerosas vías.

El sistema vial del Centro Histórico, privilegia a los vehículos, en detrimento del peatón que se siente agredido y desplazado en el uso del espacio público; recientemente se están mejorando las condiciones para la accesibilidad de discapacitados, niños y personas de la tercera edad. Sin embargo estas medidas resultan aisladas y no se enmarcan en un plan más integral.

### **Diagnostico situacional del transporte turístico en el centro histórico**

Teniendo en cuenta que todo el sector del centro histórico es un foco de congestión vehicular constante sin alternativas de uso de vías para el transporte turístico ya que estas tiene que embarcar y desembarca en calles altamente transitadas teniendo solo 5 minutos de espera que es insuficiente para los traslados de los turistas haciendo difícil el acceso a la planta turística que se ubica principalmente en el centro histórico.

Generando insatisfacción en los turistas ya que contamos con turistas de diferentes edades y algunos con habilidades especiales los cuales necesariamente tiene que tener uso de vehículos más amplios y que puedan acceder al centro histórico haciendo más viable y confortable la visita a la ciudad, tomando en cuenta que se maneja clase de turistas como en servicio privado y el servicio compartido que es muy común en el sector turismo se estado generando incremento en los paquetes turísticos , antes solo tenían que usar una unidad ahora se usan dos para el ingreso o si se realizan los circuitos a los visitantes hay que dejarlos en distancias más lejanas con referencia de la plaza de armas exponiéndose a diferentes riesgos con a la interferí en caso de las lluvias ,robos asaltos, accidentes de tránsito.

En consecuencia se genera incomodidad al turista que paga por un servicio completo, insatisfacción y en algunos casos hasta la devolución completa de los paquetes ofrecidos.

### **Delimitación de circulación del transporte turístico en el centro histórico del Cusco**

De acuerdo a la presente investigación se tiene que existe una delimitación del transporte turístico enfocado en tres niveles de acuerdo a las ordenanzas municipales y al tamaño de las unidades de transporte turístico, tenemos a continuación el siguiente gráfico :



**Fuente : elaboracion Propia.**

En el mapa podemos apreciar la delimitación del centro histórico del Cusco de acuerdo al plan maestro del centro histórico de la ciudad, como podemos apreciar tenemos que las líneas de color azul son los accesos para las unidades pequeñas como las camionetas, van y autos, mientras que las líneas anaranjadas indican los accesos para las unidades de capacidad de 15 a 19 paxs, pero como se puede apreciar son limitados no es todo el centro histórico.

Por ultimo tenemos a las líneas de color púrpura que son los límites del centro histórico del Cusco y como se puede apreciar es solo en el contorno del centro histórico en la cual los buses de 30 pasajeros pueden circular.

De acuerdo a esta delimitación, la problemática presentada en el centro histórico con el transporte turístico con la aplicación de cuatro ordenanzas como son:

- La ordenanza municipal que prohíbe el ingreso de vehículos de peso mayor a 4 toneladas
- La ordenanza municipal que prohíbe el ingreso de mirabuses
- La ordenanza municipal que peatonaliza la Plaza de Armas de Cusco
- La ordenanza municipal que declara zonas rígidas las vías de todo el centro histórico del Cusco.

Nuestro estudio se enfoca en la última ordenanza que es en la cual se declara como zonas rígidas todas las vías del centro histórico del Cusco, pero esto genera un gran problema para el transporte turístico sobre todo porque quita muchos espacios que servían de estacionamiento para algunos vehículos de turismo.

Si bien es cierto que por su carácter histórico y cultural las vías del centro histórico deben ser conservadas, tampoco se puede ser muy rígido porque recordemos que las principales unidades de la planta turística están ubicadas en este sector.

Como lo veremos en el análisis pormenorizado de cada sector veremos que al contrario se genera más caos porque de todas maneras las unidades ingresan al centro histórico de la ciudad.

Además no es solo que prohíban el acceso a muchas vías del centro histórico sino que existen puntos críticos por el tamaño de las vías así como la presencia de unidades de transporte urbano y privados.





Fuente: elaboración Propia.

### **Importancia de la relación del transporte con el turismo.**

El transporte es un factor determinante del producto turístico, “representa el medio de llegar al destino, es un medio necesario para los desplazamientos dentro del destino visitado y en un número reducido de casos, la propia atracción o actividad turística” (Cooper, 2007), al tener claro la importancia del transporte turístico podemos apreciar que el centro histórico alberga a toda la planta turística de la ciudad de Cusco .

A continuación mostraremos mapas que delimitan la importancia del transporte turístico en el centro histórico del Cusco.



Fuente : elaboración propia.



Fuente : elaboración propia.




Como podemos apreciar la mayor parte de centros turísticos se encuentra en el centro histórico del Cusco, razón por la cual es necesario el ingreso de vehículos de turismo al mismo.

El transporte turístico es sumamente importante en el desarrollo del turismo en el Cusco teniendo una relación directa.

### 1.13 DESCRIPCION DE LA PROBLEMÁTICA DEL TRANSPORTE TURISTICO EN EL CENTRO HISTORICO DEL CUSCO.

Imagen	Descripcion
	<p>La peatonalización de la plaza de armas , ha traído como consecuencia el cierre de vías de interconectaban muchas unidades de la planta turística, como hoteles, restaurantes, agencias entre otros.</p>
	<p>Unidades vehiculares de transporte turístico que tiene dificultades al ingreso al centro historico por el tamaño de las vías , como se puede apreciar en la fotografía.</p>



	<p>Vías del centro histórico pequeños con problemas de estacionamiento que obtaculizan las vías como el auto que se encuentra en la fotografía.</p>
	<p>Vías de transitabilidad del centro histórico pequeños con estacionamiento necesarios para las unidades pero que están prohibidos .</p>
	<p>Unidades de transporte privado estacionados en zonas rígidas, y no porque queiran una sanción sino porque no existe espacios para el estacionamiento, es necesario que se elaboren planes alternativos de transito para el centro histórico del Cusco.</p>



Las vías de acceso San Blas son tan pequeñas que fueron necesarios realizar cortes de vivienda como se aprecia en las fotos, como sabemos esto es necesario debido a la curvatura de las unidades.



Las calles del centro histórico del Cusco por su tamaño muchas veces exponen al peligro a los peatones ,como se aprecia en la fotografía de la calle Cordoba de Tucuman.



En la fotografía se puede apreciar a una unidad de 15 paxs en la calle palacio, como se aprecia las unidad debido al espacio se ve obligado a subirse a la calzada poniendo en peligro a los peatones que transitan por la calle palacio y triunfo.



La fotografía nos muestra la cuesta de San Blas en intersección con la cuesta de San Blas y como se aprecia en imagen , es tan angosta que sería necesario realizar cortes en la casonas involucradas por la seguridad de los peatones y turistas que ransitan por estas vías.



Al ser común esta via tanto para los peatones, como ciclistas deben de transitar por esta via , por esta razón es que el peligro es iminente a una atropello o abolladura de las unidades.



En la calle abracitos el panorama que se muestra es de carácter similar sobretodo en las esquinas , las vías son pequeñas y están obligan a realizar maniobras temerarias por parte de los conductores.



Un aspecto que se nota en el centro histórico a parte del transporte es la situación de las casonas en em algunos casos se encuentran abandonados como se aprecia y en otros ya están destruidos pero por la política sobreproteccionista de la dirección de Cultura no se puede intervenir.



Las señalizaciones de transito existen en el centro histórico, pero como se aprecia el cumplimiento es tan difícil debido a la existencia de unidades de las planta turística en el centro histórico, como en la calle san agustin en la cual esta prohibido el estacionamiento pero lo no se cumple debido a la falta de espacios.



La municipalidad provincial de Cusco cierra espacios que podrían servir como puntos de recojos y paradas para los turistas,

	sin criterio, al final como se aprecia en la fotografía de la calle Chiwanpata esta cerrado pero muy bien podría ser utilizado por los transportistas.
--	--

Fuente: Elaboración Propia.

#### **1.14 Análisis del transporte turístico en el Centro Histórico del Cusco.**

En la ciudad del Cusco existen Aproximadamente más de un centenar de empresas de transporte turístico, las cuales son en su mayoría pequeñas, pero estas empresas tienen diferentes tipos de movilidades como las siguientes con costos aproximados de cada tipo de servicio:



ALGUNOS DE LOS CIRCUITOS EN CHC Y SU DURACION			
Servicio	Duracion	Horas/Dias	Unidad Exclusiva
APTO/HOTEL/LUNCH/CITY+RUINAS/CUSCO YUCAY OVERNIGHT	2 DIAS		SI
APTO/HOTEL/LUNCH/CITY+RUINAS/CUSCO YUCAY OVERNIGHT	2 DIAS		SI
TRANSP. SACSAYHUAMAN / ANDAHUAYLILLAS	5 horas		SI
TRANSP. ALMUERZO	1 Horas		SI
TRANSP. APTO / PAKARITAMPU - Via Chinchero (PVT)	3 HORAS		SI
TRANSP. APTO / YUCAY - Via Awanacancha (PVT)	2 Horas		SI
TRANSP. APTO / YUCAY ó V.V	2 Horas		SI
TRANSP. APTO/ ESTACION U HOTEL U OTROS O V.V.	1 horas		SI
TRANSP. CENA SHOW	2 HORAS		SI
TRANSP. CERROJO	1 día		SI
TRANSP. CERROJO C/OVERNIGHT	1 día y media		SI
TRANSP. CITY / 4 RUINAS / OLLANTA	8 horas		SI
TRANSP. CITY + MUSEO O COMPRAS	4 horas		SI
TRANSP. CITY TOUR	4 horas		SI
TRANSP. CITY TOUR + ALMUERZO (Duración 1hra aprox)	6 Horas		SI
TRANSP. CITY TOURS - CUSCO BY NIGHT WITH DINNER	3 horas		SI
TRANSP. CITY TOURS / SAN BLAS	4 horas		SI
TRANSP. COMBINADA (CITY + 4 RUINAS)	5 Horas		SI
TRANSP. CUATRO RUINAS	4 HORAS		SI
TRANSP. CUSCO / ESTACION POROY o V.V.	2 horas		SI
TRANSP. CUSCO / SACSAYHUAMAN o V.V.	1 horas		SI
TRANSP. F/D INTIRAYMI	8 horas		SI
TRANSP. F/D SACSAYHUAMAN	8 horas		SI
TRANSP. FD CULINARY CUSCO PVT	8 horas		SI
TRANSP. H/D CITY TOUR (SIB)	4 horas		SI
TRANSP. HORA A DISPOSICION	0 horas		SI
TRANSP. HOTELES / IGLESIA ó MUSEOS	4 horas		SI
Transp. Maletas (Aeropuerto / Ollanta)	4 horas		SI
Transp. Maletas (Aeropuerto / Ollanta)	4 horas		SI
Transp. Maletas (Aeropuerto / Ollanta)	4 horas		SI
Transp. Maletas (Apto / Hotel Cusco)	1 horas		SI
Transp. Maletas (Apto / Hotel Cusco)	1 horas		SI
Transp. Maletas (Apto / Hotel Cusco)	1 horas		SI
TRANSP. SAN BLAS + DINNER	3 horas		SI
TRANSP. TIPON / PIQUILLACTA	5 horas		SI
TRANSP. TRASLADO HOTEL - MAP (DINNER) - HOTEL	2 horas		SI
TRANSP. TRASLADO HOTEL - MAP (LUNCH) - HOTEL	2 horas		SI
TRANSP. VALLE SAGRADO	8 horas		SI
Transporte Cusco / Ollanta / Cusco	8 horas		SI
Transporte Pago a la Tierra	4 horas		SI
Transporte Pago a la Tierra - Staff	4 horas		SI

Fuente: Elaboracion propia

### 1.15 Demanda turistica local

Para el año 2018 según las estadísticas de la MINCETUR al Perú arribaron un total de 4 millones de turistas internacionales al Perú, cifra que superara en 400 mil a la del 2017 y representó un incremento de 7.5%., lo cual claramente nos indica que estamos en una actividad creciente lo cual involucra que se sigan diversificando todas las áreas en turismo , como podemos observar en el cuadro , la mayoría proviene de Sudamérica , principalmente de Chile,

Ecuador y Estados Unidos, como podemos apreciar 3.5 millones no es mucho si comparamos con otros países por lo cual es importante tener en cuenta que se debe de diversificar aún más la oferta turística en todo los destinos turísticos y que mejor en la ciudad de Cusco que posee muchos atractivos turísticos.

**Cuadro 1**

**PERÚ: LLEGADA DE TURISTAS INTERNACIONALES, SEGÚN PAÍS DE RESIDENCIA  
Enero a Octubre, 2014-2015**

País de Residencia	Enero - Octubre		Flujo 2015 - 2014	Var. % 2015 / 2014	Participación Porcentual 2015
	2014	2015 P/			
<b>Total Turistas Internacionales 1/</b>	<b>2,672,066</b>	<b>2,885,073</b>	<b>213,007</b>	<b>8.0</b>	<b>100.0</b>
1 Chile	761,677	830,881	69,204	9.1	28.8
2 Ecuador	183,655	213,343	29,688	16.2	7.4
3 EE.UU.	431,318	451,672	20,354	4.7	15.7
4 Colombia	120,572	135,272	14,700	12.2	4.7
5 Argentina	129,475	143,150	13,675	10.6	5.0
6 Costa Rica	9,217	22,103	12,886	139.8	0.8
7 México	54,100	61,892	7,792	14.4	2.1
8 España	108,745	115,258	6,513	6.0	4.0
9 Francia	70,859	77,142	6,283	8.9	2.7
10 Alemania	57,563	63,360	5,797	10.1	2.2
Resto del Mundo	744,885	771,000	26,115	3.5	26.7

1/ Total Turistas Internacionales = Turistas extranjeros + Turistas peruanos residentes en el exterior

P/ Cifra preliminar

Fuente: Superintendencia Nacional de Migraciones

Elaboración: MINCETUR/VMT/DGIETA

Con información disponible a diciembre de 2015

## **1.16 Demanda actual**

### **1.16.1 EL perfil actual del turista.**

La relación del consumidor de los años 60/70 con el sector turístico se basaba principalmente en los servicios y en un conjunto de destinos progresivamente más estandarizados. A partir de los años 70/80 se inician cambios que involucran contenidos culturales y sociales de la oferta turística internacional. Aparecen en el mercado nuevas ofertas y empresas que, además del simple servicio turístico, ofrecen contacto con la naturaleza y el descubrimiento de nuevas culturas.

Esta evolución ha marcado una frontera, a inicios de los 90, entre el antiguo consumidor turístico, más indiferente y menos exigente, y el nuevo consumidor turístico, más informado y vinculado a la realidad social y cultural de los lugares que visita y más exigente en el conjunto de su experiencia. El “nuevo cliente -turista”.

- Es impaciente. Las nuevas tecnologías, así como la agilidad en los procesos de comercialización han ubicado en el mercado una técnica de respuesta inmediata o casi inmediata a la demanda del consumidor. El nuevo turista, es pues, alguien que urge de respuestas instantáneas y precisas a sus requerimientos de información o de prestación de servicios.
- Busca experiencias. Las motivaciones que generaron los grandes descubrimientos de finales del Siglo XIX y su componente romántico han desaparecido producto de la globalización. La necesidad de expresar esa búsqueda por lo desconocido implica la exigencia de experiencias en el tiempo dedicado a los viajes. Asimismo, la presión, la vida rutinaria en las grandes urbes, con su uniformización, genera, también, la necesidad de nuevas experiencias que enriquezcan el bagaje cultural del cliente- turista. Otros parámetros como la estandarización de los modelos de vida y de ocio, así como la incorporación de criterios de solidaridad, sostenibilidad, etc. a la conciencia colectiva han motivado, también, que el turista actual busque vivir experiencias innovadoras en su periplo de viaje.
- Está bien informado y es exigente. El volumen de información turística actual, especialmente gracias a Internet, es muy importante, por lo que el turista actual dispone de recursos accesibles para obtener las informaciones que precisa. Este volumen de información, añadido a la voluntad de personalizar su propio viaje le confieren una característica de exigencia frente a la industria turística. Es decir, el viajero actual acepta menos la dinámica tradicional de un viaje organizado, en tanto que confía más en su propio criterio y tienen documentación para ello. Por otra parte tiende a diseñar su propio itinerario o, al menos, a incluir en los paquetes pre organizados sus propios intereses o inquietudes.

- Busca una buena relación calidad/precio. El turista actual se mueve menos por símbolos de prestigio, aunque el viaje en sí mismo sea uno de ellos, y selecciona la calidad y el precio de los servicios que va a recibir. Una característica muy importante para el desarrollo futuro de productos es que el nuevo turista está dispuesto a pagar más por la incorporación de valores intangibles a su experiencia de viaje. La calidad adquiere en el turismo de hoy en día un valor absolutamente relevante, por lo que existe una preocupación del sector y un proceso acelerado en la aplicación de sistemas de calidad.
- Espera que lo atiendan como si fuera el único cliente. Si las personas se propusieran atender a cada cliente como si fuera el único, comenzarían a encontrar gran satisfacción en su trabajo y por supuesto asegurarían en un alto porcentaje el éxito.
- No le importa el hecho de no recibir exactamente lo que quiere, si se encuentra con una persona dispuesta a escucharlo y proponerle otras alternativas a una dificultad.

Según las referencias del World Travel Monitor las previsiones de la evolución futura del consumidor turístico se podrían sintetizar en el siguiente bloque:

- Continuación y posible aumento de la preocupación en seguridad.
- Períodos vacacionales más cortos y más frecuentes, con menos descansos cortos fin de semana, de una a tres noches de duración.
- Cambios hacia turismo doméstico o regional.
- Retraso en la formulación de reserva e incremento del uso del Internet.
- Aumento de la demanda de paquetes parciales o a la medida, sobre los paquetes tradicionales.
- Mayor interés en vacaciones que ofrezcan una experiencia, sobre el destino o producto.
- Demanda de vacaciones como vivencia de experiencias, incluyendo inmersión en la cultura local y proximidad a la naturaleza.
- Productos novedosos y alojamiento no convencional.

La perspectiva del que podríamos denominar nuevo consumidor turístico nos acerca mucho más a las potencialidades de la oferta cultural, sin

olvidar, tal como se dijo anteriormente, que la tendencia no significa que la realidad del gran bloque de consumos turísticos tenga hoy ya estas características.

A estas tendencias estandarizadas podríamos añadir dos factores muy significativos en el comportamiento de las personas ante la actividad turística. En primer lugar el carácter poli Consumidor del turista actual. Es decir, la misma persona, con circunstancias demográficas invariables, realiza consumos turísticos muy distintos en función de motivaciones o situaciones distintas. Una misma persona puede ser un cliente ocasional de turismo rural, de turismo de negocios o congresos por su actividad profesional, de turismo de aventura en unas cortas vacaciones o del llamado turismo cultural durante un fin de semana.

Por tanto la tradicional asimilación producto/segmento de mercado pierde valor en favor de los canales de distribución que, como en un supermercado, ponen al alcance del consumidor turístico el producto que precisa en cada momento. Así pues, podemos poner en cuestión la existencia del turista cultural, entendido como un individuo de características especiales. Todos somos susceptibles de opciones turísticas distintas en circunstancias también distintas. Incluso, dentro de un mismo viaje, la multiplicidad de intereses y consumos es amplísima. Hay muy pocos consumidores exclusivos de museos. Sí, en cambio, la gran mayoría de quienes viajamos combinamos, en el mismo periplo, preferencias y consumos muy variados. En segundo lugar parece que el factor precio no determina, en turismo, de una manera incontestable, la decisión del consumidor, cuando, en realidad, se está dispuesto a pagar más por el valor añadido de una experiencia novedosa o por la garantía del rigor científico o cultural de la oferta que se nos presenta. Muy probablemente, el déficit no está en el escaso criterio del turista potencial, sino en la falta de opciones concretas, con ese valor añadido, donde poder elegir.

En resumen, faltan productos con contenidos creativos, rigurosos y atractivos. Se mide, se valora y se trata de calidad en turismo, referida tan solo a factores de servicios (hoteles, transportes, etc.). No se trata, casi nunca, de calidad de contenidos. Este es un reto que debe aceptar el mundo de la cultura.

En síntesis, aparece en un horizonte emergente una tipología de turista más sensible a nuevas experiencias y valores, con mayor criterio en sus procesos de decisión, más respetuoso con las culturas locales e interesado por ellas y capaz

de valorar contenidos culturales auténticos e interpretados con rigor. Esta perspectiva, a largo plazo, puede y debe significar un cambio, también, en la generación de oferta adecuada a las nuevas necesidades.

## **CAPITULO II**

---

### **2 METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION**

#### **2.1 Análisis Metodológico del desempeño de los conductores y satisfacción de los turistas .**

El presente capítulo se enfoca al desarrollo de la metodología de investigación, para lo cual se tiene presente el análisis de la oferta y demanda turística dentro del ámbito de estudio ( centro histórico del Cusco) nos permite obtener resultados muy cercano a la verdad y además el análisis de los datos tanto de nuestra oferta como de nuestra demanda podremos desarrollar una adecuada investigación.

#### **2.2 Metodología de la investigación**

##### **2.2.1 Diseño metodológico de la 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.

### 2.2.2 Niveles de la investigación científica

La investigación científica se basa en la exploración y determinación de la realidad mediante la identificación de los problemas, también se tiene niveles de investigación como son :

- a. **Nivel Preteórico:** Este nivel es predominantemente descriptivo, taxonómico por diversas limitaciones, se concentra en la búsqueda de variables relevantes, acumulación de datos, clasificación y formulación de hipótesis sueltas para establecer relaciones entre variables, como resultado se obtienen generalizaciones empíricas.
- b. **Nivel Teórico Medio:** Es bastante interpretativo, predictivo y contrastable, por tanto es capaz de producir teorías mediante la comprobación de sus temas hipotético - deductivos, pero está limitado en sus alcances o campos específicos.
- c. **Nivel Teórico Avanzado:** Es capaz de producir teorías con gran alcance de sus implicancias, si bien sus teorías se originan en un campo específico consecuencia de éstas, se extiende a diversos campos”.

*La presente investigación científica es de Nivel pre teórico debido a que cuenta con un carácter descriptivo, se enfoca en las variables y se lanza conceptos generales que servirán de base para futuras investigaciones relacionadas al transporte turístico y las normas municipales.*

### 2.2.3 Tipos de investigación

- **Investigación básica.** También recibe el nombre de investigación pura, teórica o dogmática. Se caracteriza porque parte de un marco teórico y permanece en él; la finalidad radica en formular nuevas teorías o modificar las existentes, en incrementar los conocimientos científicos o filosóficos, pero sin contrastarlos con ningún aspecto práctico.
- **Investigación aplicada.** Este tipo de investigación también recibe el nombre de práctica o empírica. Se caracteriza porque busca la



aplicación o utilización de los conocimientos que se adquieren. La investigación aplicada se encuentra estrechamente vinculada con la investigación básica, pues depende de los resultados y avances de esta última; esto queda aclarado si nos percatamos de que toda investigación aplicada requiere de un marco teórico. Sin embargo, en una investigación empírica, lo que le interesa al investigador, primordialmente, son las consecuencias prácticas.

*De acuerdo a los tipos de investigación la presente investigación es del tipo básica y aplicado puesto que se incrementa ciertas teorías , peor también los resultados servirán para aplicar a la realidad del turismo en el Cusco.*

- **Investigación documental:** Este tipo de investigación es la que se realiza, como su nombre lo indica, apoyándose en fuentes de carácter documental, esto es, en documentos de cualquier especie. Como subtipos de esta investigación encontramos la investigación bibliográfica, la hemerográfica y la archivística; la primera se basa en la consulta de libros, la segunda en artículos o ensayos de revistas y periódicos, y la tercera en documentos que se encuentran en los archivos, como cartas, oficios, circulares, expedientes.
- **Investigación de campo:** Este tipo de investigación se apoya en informaciones que provienen entre otras, de entrevistas, cuestionarios, encuestas y observaciones. Como es compatible desarrollar este tipo de investigación junto a la investigación de carácter documental, se recomienda que primero se consulten las fuentes de la de carácter documental, a fin de evitar una duplicidad de trabajos.
- **Investigación experimental:** Recibe este nombre la investigación que obtiene su información de la actividad intencional realizada por el investigador y que se encuentra dirigida a modificar la realidad con el propósito de crear el fenómeno mismo que se indaga, y así poder observarlo.
- **Investigación exploratoria:** Recibe este nombre la investigación que se realiza con el propósito de destacar los aspectos fundamentales de una problemática determinada y encontrar los procedimientos

adecuados para elaborar una investigación posterior. Es útil desarrollar este tipo de investigación porque, al contar con sus resultados, se simplifica abrir líneas de investigación y proceder a su consecuente comprobación.

- **Investigación descriptiva:** Mediante este tipo de investigación, que utiliza el método de análisis, se logra caracterizar un objeto de estudio o una situación concreta, señalar sus características y propiedades. Combinada con ciertos criterios de clasificación sirve para ordenar, agrupar o sistematizar los objetos involucrados en el trabajo indagatorio. Al igual que la investigación que hemos descrito anteriormente, puede servir de base para investigaciones que requieran un mayor nivel de profundidad.
- **Investigación explicativa:** Mediante este tipo de investigación, que requiere la combinación de los métodos analítico y sintético, en conjugación con el deductivo y el inductivo, se trata de responder o dar cuenta de los porqués del objeto que se investiga.

*Por el propósito o las finalidades perseguidas: La presente investigación es del tipo Aplicada, porque se aplicara a la realidad del transporte turístico en el centro histórico del Cusco.*

*Según la clase de medios utilizados para obtener los datos, se utilizara: La Investigación Documental y de Campo.*

*Atendiendo al nivel de conocimientos que se adquiere se utilizara la Investigación: Descriptiva y explicativa.*

## **2.3 Métodos de investigación**

### **2.3.1 Metodo deductivo**

La deducción va de lo general a lo particular. El método deductivo es aquél que parte los datos generales aceptados como valederos, para deducir por medio del razonamiento lógico, varias suposiciones, es decir; parte de verdades previamente establecidas como principios generales, para luego aplicarlo a casos individuales y comprobar así su validez.

### **2.3.2 Metodo inductivo**

La inducción va de lo particular a lo general. Empleamos el método inductivo cuando de la observación de los hechos particulares obtenemos

proposiciones generales, o sea, es aquél que establece un principio general una vez realizado el estudio y análisis de hechos y fenómenos en particular.

### **2.3.3 El método histórico**

Está vinculado al conocimiento de las distintas etapas de los objetos en su sucesión cronológica, para conocer la evolución y desarrollo del objeto o fenómeno de investigación se hace necesario revelar su historia, las etapas principales de su desenvolvimiento y las conexiones históricas fundamentales.

### **2.3.4 Método sintético**

Es un proceso mediante el cual se relacionan hechos aparentemente aislados y se formula una teoría que unifica los diversos elementos. Consiste en la reunión racional de varios elementos dispersos en una nueva totalidad, este se presenta más en el planteamiento de la hipótesis.

### **2.3.5 Método analítico**

Se distinguen los elementos de un fenómeno y se procede a revisar ordenadamente cada uno de ellos por separado. La física, la química y la biología utilizan este método; a partir de la experimentación y el análisis de gran número de casos se establecen leyes universales. Consiste en la extracción de las partes de un todo, con el objeto de estudiarlas y examinarlas por separado, para ver, por ejemplo las relaciones entre las mismas.

**Por consiguiente:** Para el desarrollo del presente trabajo de Investigación:

Impacto de la ordenanza municipal 020 – 2016 – MPC sobre el transporte turístico en el centro histórico Cusco Periodo 2017 se utilizaron los siguientes métodos de investigación: método sintético, método histórico y el método inductivo porque las características de la investigación.

## **2.4 Universo de la investigación**

“Es el conjunto de elementos (personas, objetos, programas, sistemas, sucesos, etc.) globales, finitos e infinitos, a la que pertenece la población y la muestra de estudio en estrecha relación con las variables y fragmento problemático de la realidad, que es materia de investigación.” (Carrasco, 2009)

### **2.4.1 Población**

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

### **2.4.2 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.” Para nuestro estudio tomaremos en cuenta las siguientes muestras: (Carrasco, 2009).

- Turistas nacionales y extranjeros
- Conductores de las diferentes empresas de transporte turístico.

#### **2.4.2.1 Determinación de la muestra**

Si deseamos estimar una proporción, debemos saber:

- a. 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.
- b. La precisión que deseamos para nuestro estudio.
- c. Una idea del valor aproximado del parámetro que queremos medir (en este caso una proporción). Esta idea se puede obtener revisando la literatura, por estudio pilotos previos. En caso de no tener dicha información utilizaremos el valor  $p = 0.5$  (50%).

Para determinar la muestra en nuestra presente investigación tendremos en cuenta que se debe de tomar los datos actualizados de la DIRECTUR Cusco.

Seguridad = 95%; Precisión = 15%: Proporción esperada = asumamos que puede ser próxima al 10 %; si no tuviésemos ninguna idea de dicha proporción utilizaríamos el valor  $p = 0,5$  (50%) que maximiza el tamaño maestral:

**Para los turistas.**

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

Dónde:

- $Z_a^2 = 1.96^2$  (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:

$$n = \frac{60340 \times 1.96^2 \times 0.1 \times 0.9}{0.07^2(60340 - 1) + 1.96^2 \times 0.1 \times 0.9}$$

$$n = 132$$

Son 132 turistas nacionales y extranjeros a los que se debe de realizar la encuesta.

- **Para los Conductores de las diferentes empresas de transporte turístico**

$$n = 112$$

## **2.5 Técnicas y instrumentos de recopilación 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 para recabar información son: fichas bibliográficas, fichas de trabajo, encuestas, entrevistas, etc. (Munch, 1991)

### **2.5.1 Técnicas de investigación**

Un plan de investigación no necesariamente es mejor si considera la técnica más avanzada, o si se considera más técnicas, es mejor si considera las más adecuadas para sus variables o más precisamente requerido para recolectar los datos de los dominios de sus variables. (Caballero, 2004)

#### **2.5.1.1 La observación**

Es una técnica que consiste en observar atentamente el fenómeno, hecho o caso, tomar información y registrarla para su posterior análisis.

La observación es un elemento fundamental de todo proceso investigativo; en ella se apoya el investigador para obtener el mayor número de datos. Gran parte del acervo de conocimientos que constituye la ciencia ha sido lograda mediante la observación.

#### **2.5.1.2 La entrevista**

Es una técnica para obtener datos que consisten en un diálogo entre dos personas: El entrevistador "investigador" y el entrevistado; se realiza con el fin de obtener información de parte de este, que es, por lo general, una persona entendida en la materia de la investigación.

#### **2.5.1.3 La encuesta**

La encuesta es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigador. Para ello, a diferencia de la entrevista, se utiliza un listado de preguntas escritas que se entregan a los sujetos, a fin de que las contesten igualmente por escrito. Ese listado se denomina cuestionario.

Es impersonal porque el cuestionario no lleve el nombre ni otra identificación de la persona que lo responde, ya que no interesan esos datos.

Es una técnica que se puede aplicar a sectores más amplios del universo, de manera mucho más económica que mediante entrevistas.

## 2.5.2 Instrumentos de investigación

### 2.5.2.1 Cuestionario

Es un instrumento de mayor utilización en las ciencias sociales y está estructurada a base de preguntas para obtener información sobre el problema a investigar.

### 2.5.2.2 Cronograma de ejecución

Cuadro 2

N°	Denominación	Tiempo en meses (2018)								
		J	J	A	S	O	N	D	E	
01	Diseño y elaboración del plan de tesis									
02	Presentación del plan de tesis.									
03	Aprobación del plan de tesis.									
04	Elaboración de los instrumentos de investigación.									
05	Aplicación de instrumentos de investigación.									
06	Procesamiento y análisis de datos									
07	Redacción de tesis final									
08	Revisión y reajuste de tesis final.									
09	Presentación del tesis final..									
10	Aprobación tesis final y exposición de la tesis.									

Fuente: elaboración Propia.

### 2.5.2.3 Presupuesto

La presente investigación implica una inversión económica, la cual a seguir que la investigación se realice de acuerdo al planteamiento

del cronograma lo cual además nos permite realizar una investigación con mayor facilidad.

Ilustración 1

				<b>CUSCO</b>	
<b>WENDY WARTHON GOMEZ</b>					
				<b>Presupuesto de investigacion</b>	
				N° presupuesto	1
				Fecha de presupuesto	12/05/2018
				Válido hasta	18/12/2018
				<b>Total (SOLES)</b>	<b>4,429.72</b>
Descripción	Cantidad	Unidad	Precio	Importe	
Laptop	1	1350	1,350.00	1,350.00	
camara fotografica	1	850	850.00	850.00	
libros	8	50	50.00	400.00	
Fotocopias	500	0.1	0.10	50.00	
pasajes	34	6	6.00	204.00	
Impresiones	2,000	0.1	0.10	200.00	
Pago a asistente	4	50	50.00	200.00	
tramites universitarios	1	500	500.00	500.00	
				0.00	
				0.00	
				<b>Subtotal sin IGV</b>	<b>3,754.00</b>
				<b>IGV 18 % de</b>	<b>3,754.00</b>
				<b>Total (SOLES)</b>	<b>4,429.72</b>

Fuente : Elaboracion Propia

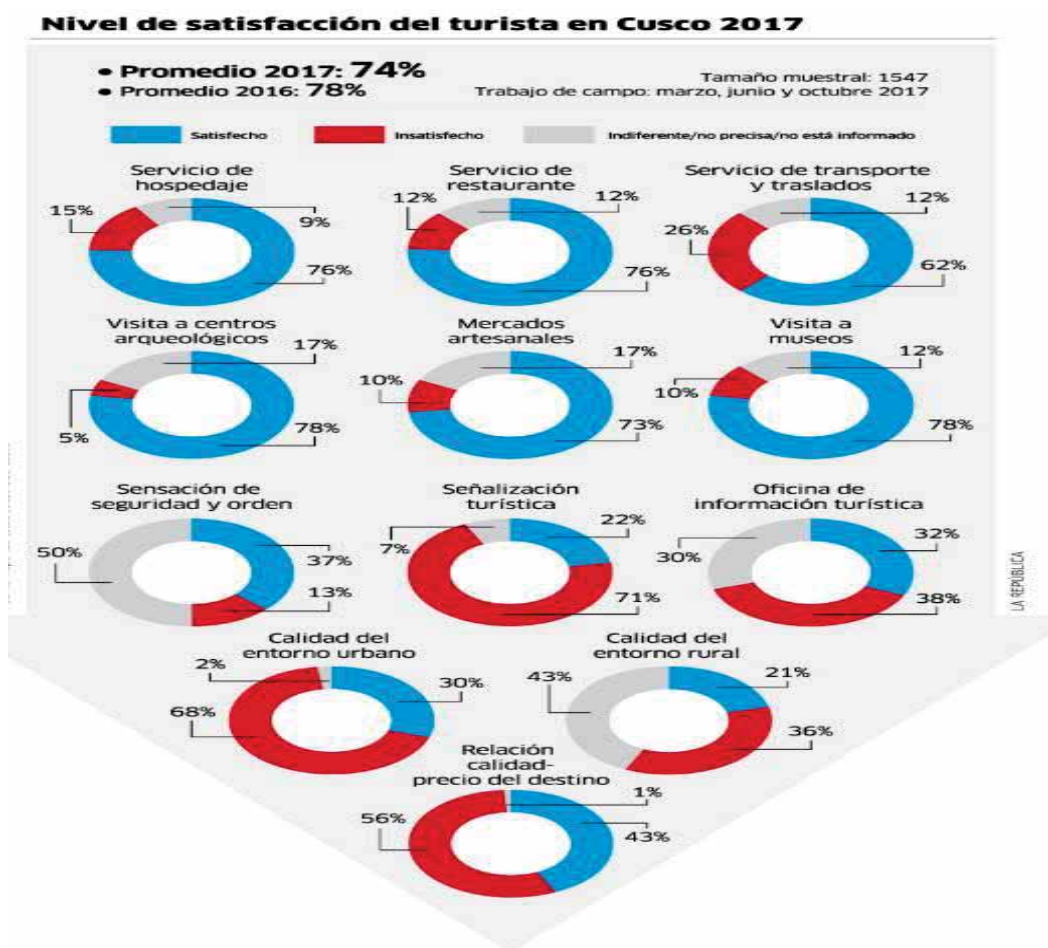
#### 2.5.2.4 Equipamiento

Se enumeran los equipos necesarios para la ejecución de la investigación con sus correspondientes precios, cantidades e importe por renglón solicitado.



## 2.6 Análisis de la demanda turísticas .

Grafico 3



Fuente. DIRCETUR.

### 2.6.1.1 Análisis de las encuestas a los turistas

1. ¿De que Nacionalidad es usted?

Cuadro 3

Nacionalidad	X1	%
Chilena	49	37
Americana	34	26
Argentina	24	20
Brasileña	18	14
Otras	7	3
<b>Total</b>	<b>132</b>	<b>100 %</b>

Fuente : Elaboración Propia.

Grafico 4



Fuente : Elaboración Propia.

**Interpretación:**

De acuerdo a la encuesta realizada a los turistas se tiene que el que la mayoría de turistas son de nacionalidad Chilena siendo el 37 % del total, seguidos de los americanos que son el 26%, los argentinos son el 20% , los brasileños son el 14% y de otras nacionalidades son representados por otras nacionalidades.

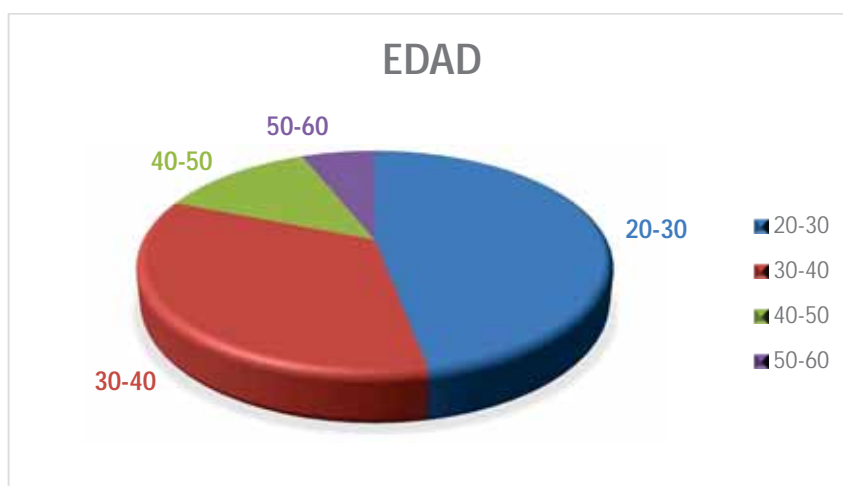
2. Edad.

Cuadro 4

Edad	X1	%
20-30	62	47
30-40	45	34
40-50	17	13
50 -60	8	6
<b>Total</b>	132	100 %

Fuente : Elaboracion Propia

Grafico 5



Fuente : Elaboración Propia

### Interpretación:

De acuerdo a las encuestas realizadas a los turistas en el periodo 2017, se tiene que el 47% del total están entre 20 – 30 años de edad, seguidos por el 34% turistas entre 30- 40 años , el 13 % de los encuestados se encuentra entre las edades de 40 – 50 años y el 6% esta entre la edad de 50 . 60 años, siendo esto un gran indicador para las proyecciones que se deben de hacer dentro de la actividad turística, vemos que la gran mayoría son jóvenes y estos no tendrían problemas al momento de caminar o esperar, pero tenemos otro segmento de mercado que son de 40 . 60 años de edad quienes si se verán incomodos por alteraciones en el transporte lo cual es necesario tomar en cuenta.

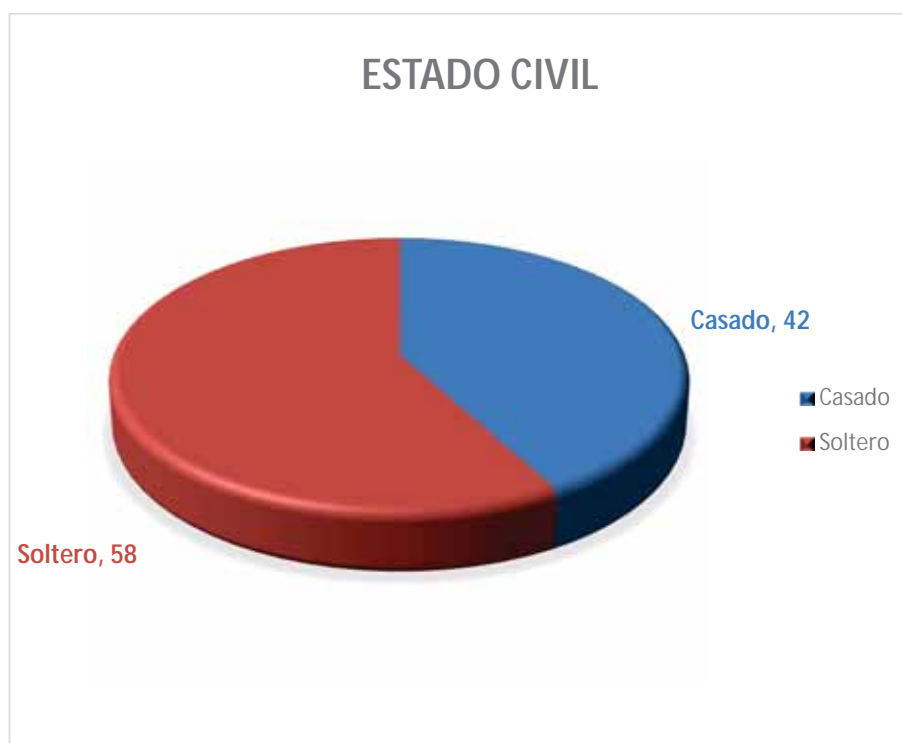
### 3. Estado Civil

Cuadro 5

Estado Civil	X1	%
Casado	55	42
soltero	77	58
<b>Total</b>	<b>132</b>	<b>100 %</b>

Fuente : Elaboración Propia

Grafico 6



Fuente: Elaboración Propia

**Interpretación:**

De acuerdo al análisis e interpretación de las encuestas se tiene que el 42 % de los turistas encuestados son casados , mientras el el 58% de los mismos son solteros esto además de permitirnos segmenetar nuestro mercado nos pemrite tomar ciertos criterios que nos ayudaran en el desarrollo de la presente investigacion.

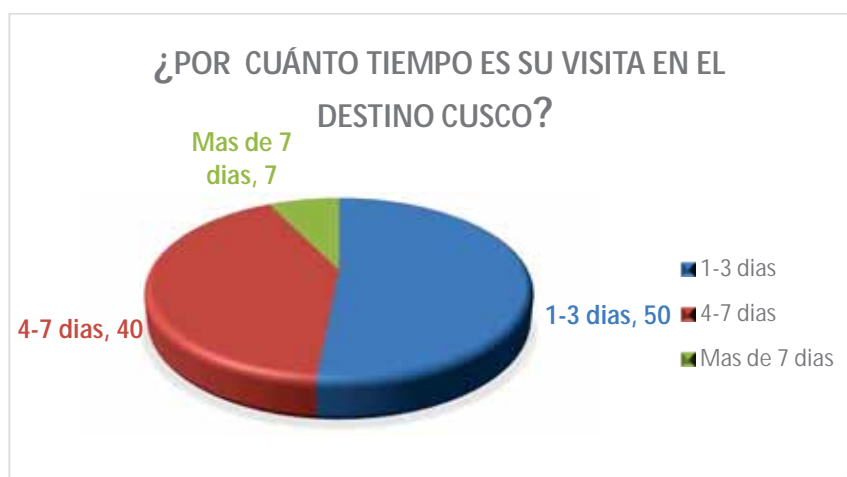
**4. ¿Por cuánto tiempo es su visita en el destino cusco?**

Cuadro 6

Tiempo de estadia	X1	%
1-3 dias	66	50
4-7 dias	53	40
Mas de 7 dias	13	10
<b>Total</b>	132	100 %

Fuente : Elaboración Propia

Grafico 7



Fuente: Elaboración Propia.

**Interpretación:**

De acuerdo a la encuesta se aprecia que el tiempo de estadia de los turistas es en un 50% de 1-3 días , mientras que el 40% de los turistas se queda de 4 a 7 días y el 10% se queda mas de 7 días , lo cual es un gran indicador para poder realizar manejos de tiempos, teniendo en cuenta que los turistas desean el máximo uso de su tiempo y si le llevara mas tiempo en el transporte esto perjudicara sus vacaciones.

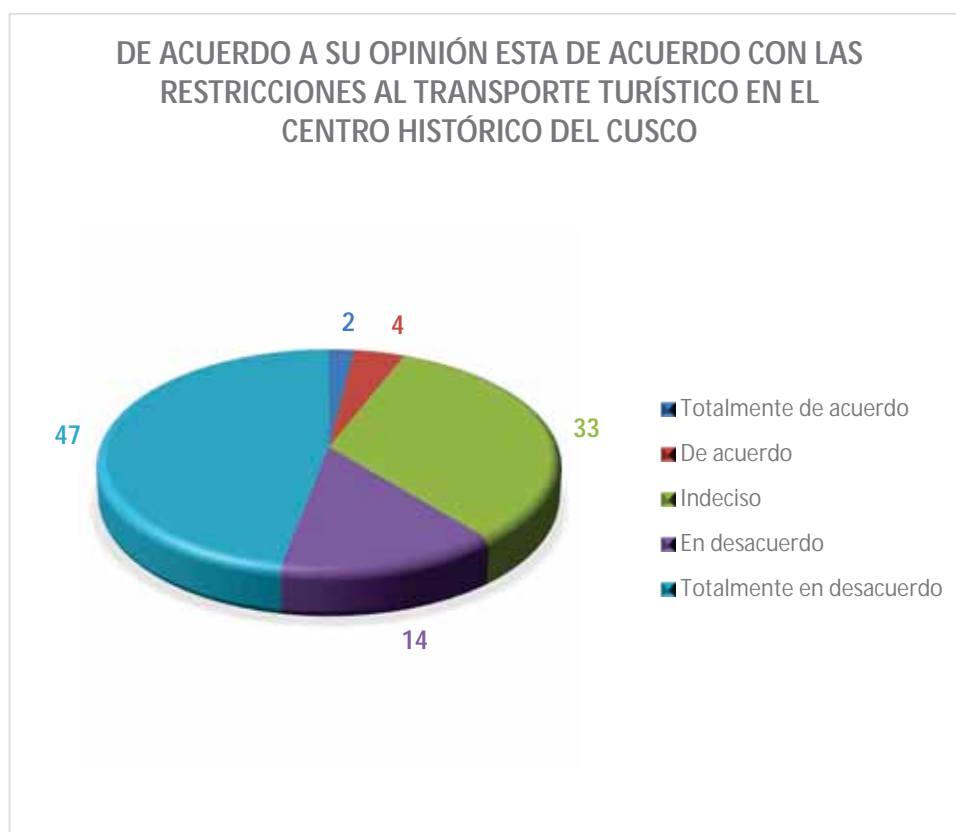
**5. ¿De acuerdo a su opinión esta de acuerdo con las restricciones al transporte turístico en el centro histórico del Cusco?**

Cuadro 7

		De Acuerdo	X1	%
Totalmente de acuerdo			3	2
			5	4
			43	33
			18	14
Totalmente en desacuerdo			63	47
			132	100 %

Fuente : Elaboración Propia

Grafico 8



Fuente : Elaboración Propia

**Interpretacion.**

De acuerdo al cuadro y grafico analizado se tiene que un 2% esta totalmente a cuerdo con las restricciones al transporte en el centro histórico de la ciudad de Cusco, el 4% esta de acuerdo, el 33% esta indeciso porque desconoce a profundidad estas restricciones, un 14% esta en desacuerdo y el 47 % esta totalmente en desacuerdo porque creen que esto afecta al turismo y además genera incomodidades en los servicios turísticos.

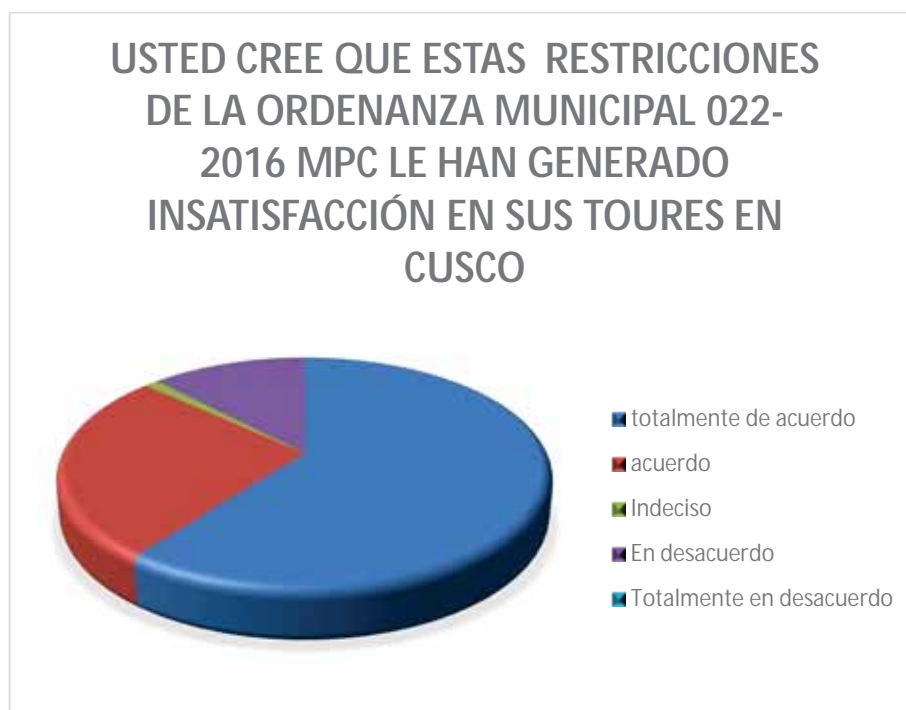
6. ¿Usted cree que estas restricciones de la ordenanza municipal 022-2016 MPC le han generado insatisfacción en sus toures en Cusco?

Cuadro 8

Usted cree.....	X1	%
<b>Totalmente de acuerdo</b>	73	55
<b>De acuerdo</b>	32	24
<b>Indeciso</b>	1	1
<b>En desacuerdo</b>	15	11
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	11	9
<b>Total</b>	132	100%

Fuente : Elaboración Propia

Grafico 9



Fuente : Elaboración Propia

**Interpretación:**

De acuerdo a la encuesta realizada se puede apreciar que el 55% afirma que están totalmente de acuerdo con la pregunta porque si les genera insatisfacción con sus toures , el 24% afirma que si esta de acuerdo con que estas restricciones les causan insatisfacción , el 1% esta indecison , 11% afirma que esta en desacuerdo , porque no existe problema, y el 9% esta totalmente en desacuerdo porque afirma que esta ordenanza no afecta en nada a su satisfacción como turista.

**7. ¿Usted esta conforme con el servicio de transporte turístico que recibió durante su visita a la ciudad de Cusco?****Cuadro 9**

<b>Usted esta conforme .....</b>	<b>X1</b>	<b>%</b>
<b>Totalmente conforme</b>	45	34
<b>conforme</b>	58	44
<b>Indeciso</b>	0	0
<b>disconforme</b>	20	15
<b>Totalmente disconforme</b>	9	7
<b>Total</b>	132	100 %

Fuente : Elaboración Propia



Grafico 10



Fuente : Elaboración Propia

**Interpretación:**

De acuerdo a la encuesta se tiene que el 34% de los turistas encuestados esta completa,mente conforme con el servicio de transporte que recibió , el 44 % de los turistas es conforme , el 15 % de los turistas esta disconforme y el 7% esta completamente disconforme.

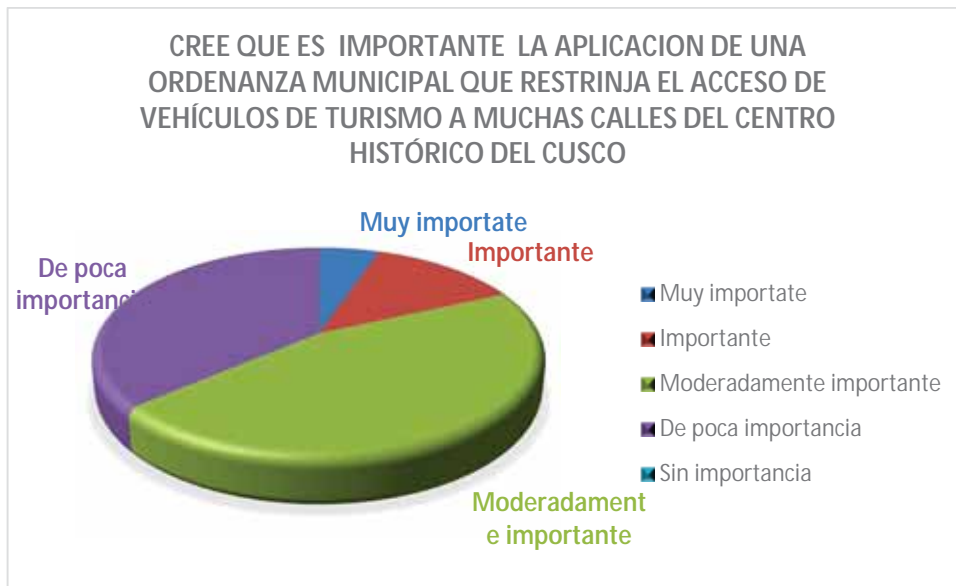
8. ¿Cree que es importante la aplicación de una ordenanza municipal que restrinja el acceso y estacionamiento de vehículos de turismo a muchas calles del centro histórico del Cusco

Cuadro 10

Usted ha escuchado ...	X1	%
Muy importante	5	4
Importante	13	10
Moderadamente importante	46	35
De poca importancia	37	28
Sin importancia	31	23
<b>Total</b>	<b>132</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Elaboración Propia

Grafico 11



Fuente : Elaboración Propia

**Interpretación:**

De acuerdo a la encuestas se tiene que el 4% cree que es muy importante la palicacion de una ordeneza municipal que restrinja el acceso y estacionamiento de vehículos de turismo , el 10% cree que es importante , el 35% cree es moderadamente importante , el 28% cree que es de poca impotancia y el23% cree que es sin importancia.

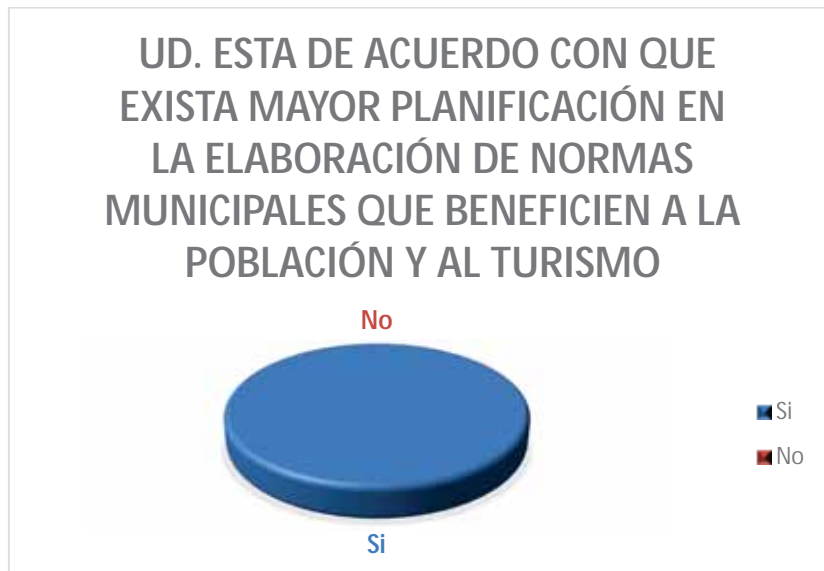
9. ¿ Ud. Esta de acuerdo con que exista mayor planificación en la elaboración de normas municipales que beneficien a la población y al turismo ?

**Cuadro 11**

Cree usted	X1	%
Si	132	100
No	00	0
<b>Total</b>	132	100 %

Fuente : Elaboración Propia

**Grafico 12**



Fuente : Elaboración Propia

**Interpretación:**

De acuerdo a las encuestas tenemos que el 100% del total de turistas encuestados esta de acuerdo con que exista una mayor planificación en la elaboración de normas municipales que beneficien a la población y al turismo.

**10. ¿Debe de existir una plan exclusivamente para el servicio de transporte turístico en el centro histórico del Cusco?**

**Cuadro 12**

Debe de existir ....	X1	%
<b>Completamente de acuerdo</b>	125	95
<b>De acuerdo</b>	6	4
<b>Indeciso</b>	0	0
<b>Desacuerdo</b>	1	1
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	0	0
<b>Total</b>	132	100 %

Fuente : Elaboración Propia

**Grafico 13**



Fuente : Elaboración Propia

**Interpretación:**

De acuerdo a las encuestas se tiene que el 95% de los turistas encuestados esta completamente de acuerdo con que debe existir un plan exclusivamente para el servicio de transporte turístico en el centro histórico del Cusco, el 4% esta de acuerdo y solo el 1% esta en desacuerdo con esta pregunta, tendio claro que si debe existir una plan exclusivo para el transporte turístico.

## 2.7 Encuestas a los conductores de transporte turístico.

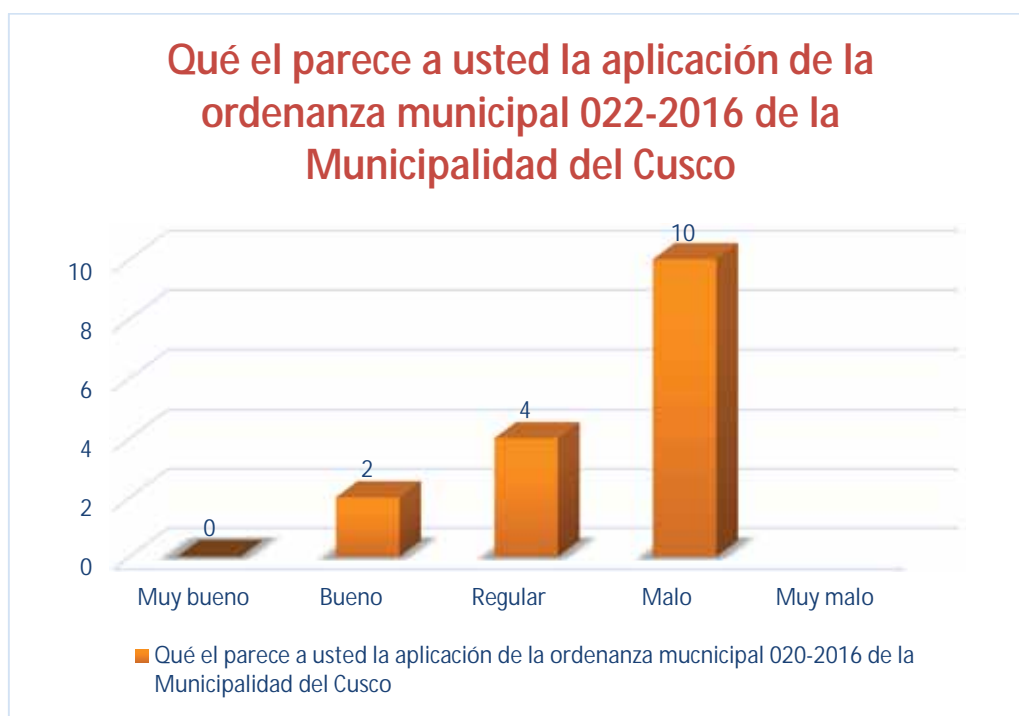
### 1. ¿Qué el parece a usted la aplicación de la ordenanza municipal 022-2016 de la Municipalidad del Cusco?

Cuadro 13

RESPUESTA	NÚMERO	PORCENTAJE
Muy bueno	0	0%
Bueno	2	2%
Regular	5	4%
Malo	11	10%
Muy malo	94	84%
<b>TOTAL</b>	<b>112</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Elaboración propia.

Grafico 14



Fuente : Elaboración Propia

**Análisis e interpretación:**

De acuerdo al análisis de las encuestas realizadas a los conductores de las diferentes empresas de transporte turísticos, tenemos que el el 2% de los encuestados dice que le parece bueno la aplicación de la ordenanza municipal 022-2016 MPC , el 4% dice es le parece regular, el 10% afirma que le parece malo y el 84% de los encuestados afirman que les parece muy malo la aplicación, porque no hubo planificación y fue aplicado sin previo aviso generando caos y mal servicio a los turistas.

**2. ¿Con cuanta frecuencia usted realiza su trabajo en el centro histórico del Cusco?**

**Cuadro 14**

RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
Muy frecuentemente	99	89%
Frecuentemente	11	10%
Ocasionalmente	1	1%
Raramente	0	0%
Nunca	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>112</b>	<b>100%</b>

**FUENTE:** Elaboración propia

**Grafico 15**



**Fuente :** Elaboración Propia

**Análisis e interpretación:**

De acuerdo al cuadro y gráfico tenemos que los conductores en un 89% realizan su trabajo de turismo en el centro histórico del Cusco de manera muy frecuente, el 10% lo realiza de manera frecuente y solo el 1% lo hace de manera ocasional, esto es una muestra clara que los transportistas están casi obligados a dirigirse al centro histórico, razón por la cual es necesario que este punto se tome en consideración porque esta ordenanza amenaza directamente el trabajo de los conductores.

**3. ¿Qué le parece los efectos de la ordenanza municipal 022 -2016 de la municipalidad del Cusco sobre el transporte turístico ?**

**Cuadro 15**

<b>RESPUESTA</b>	<b>TOTAL</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Muy bueno</b>	8	7%
<b>Bueno</b>	13	11%
<b>Regular</b>	24	21%
<b>Malo</b>	54	50%
<b>Muy malo</b>	13	11%
<b>TOTAL</b>	<b>112</b>	<b>100%</b>

*FUENTE:* Elaboración propia



Grafico 16



**FUENTE:** Elaboración propia.

#### **Análisis e interpretación:**

De acuerdo a la encuesta realizada a los conductores del servicio de transporte turístico, a la pregunta que les parece los efectos de la ordenanza municipal 022-2016 MPC sobre el transporte turístico, el 7% respondió que les parece muy bueno porque se ven muchas calles y plazas sin unidades móviles, al 11% de los conductores les parece bueno, a un 21% les parece regular y al 50% de los conductores le parece malo, porque esto afecta directamente el trabajo, alarga los tiempos y los circuitos de los turistas, además genera más presión en el trabajo debido a que no pueden estacionarse en muchos espacios del centro histórico, el 11% opina que es muy malo esta ordenanza porque ha perjudicado de manera muy fuerte el transporte turístico generando grandes pérdidas y además generando insatisfacción en los turistas.

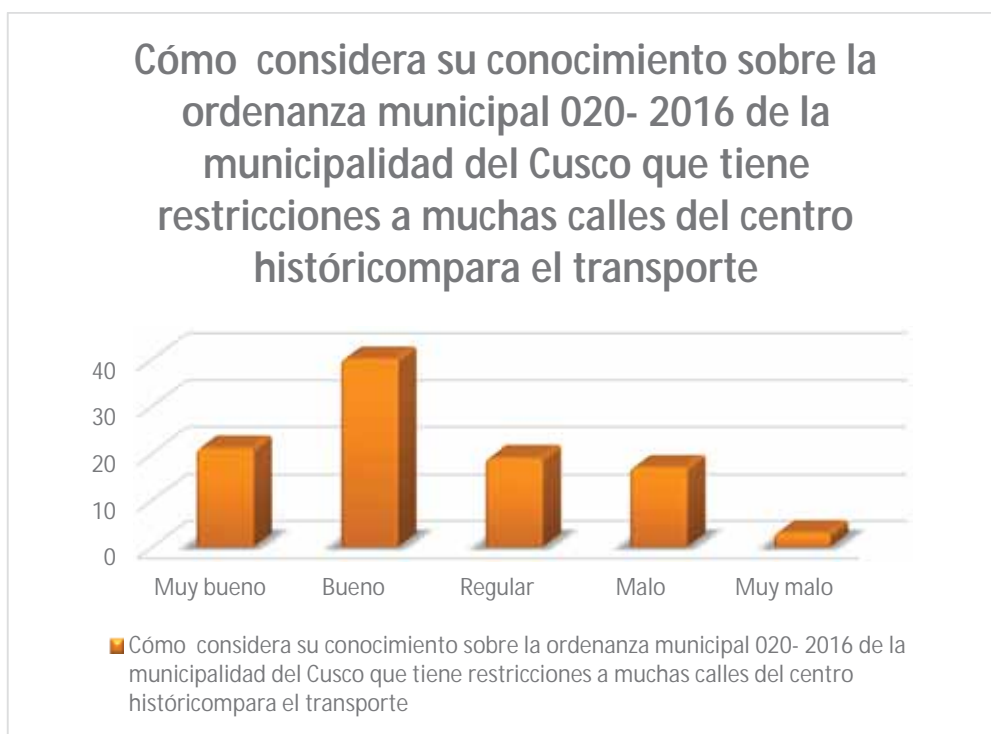
**4. ¿Cómo considera su conocimiento sobre la ordenanza municipal 020-2016 de la municipalidad del Cusco que tiene restricciones a muchas calles del centro histórico para el transporte ?**

**Cuadro 16**

<b>RESPUESTA</b>	<b>TOTAL</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Muy bueno</b>	23	21%
<b>Bueno</b>	45	40%
<b>Regular</b>	21	19%
<b>Malo</b>	20	17%
<b>Muy malo</b>	3	3%
<b>TOTAL</b>	<b>112</b>	<b>100%</b>

*FUENTE:* Elaboración propia.

**Grafico 17**



*FUENTE:* Elaboración propia

**Análisis e interpretación:**

Del análisis de la encuesta tenemos que el 21% de los encuestados opina que su conocimiento sobre esta ordenanza es muy buena, 40% considera que es bueno su conocimiento sobre esta norma , el 19% de los conductores considera que su conocimiento es regular, el 17% considera que su conocimiento es malo y el 3% d elos encuestados considera que su conocimiento es muy malo en consideración a los demás.

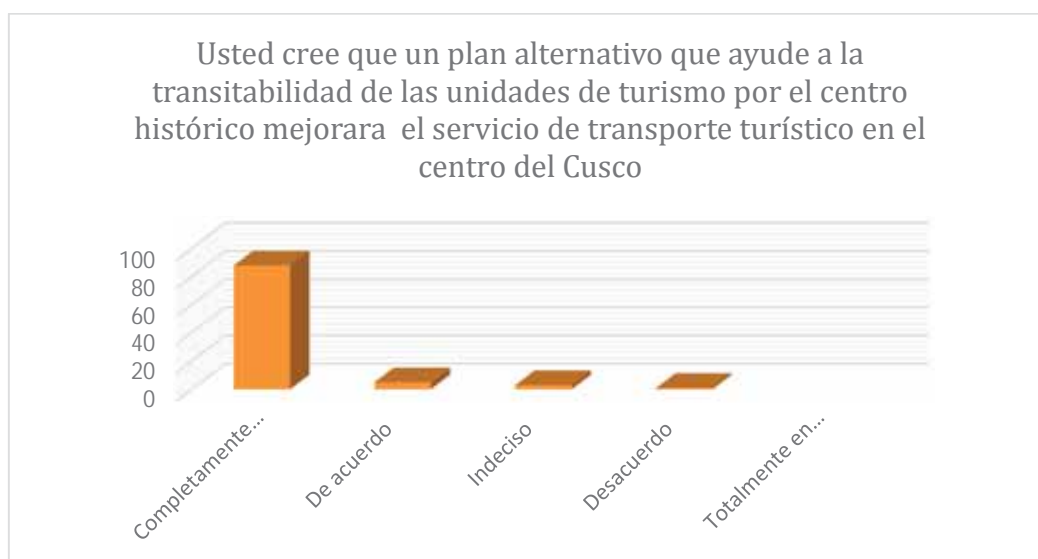
**5. ¿Usted cree que un plan alternativo que ayude a la transitabilidad de las unidades de turismo por el centro histórico mejorara el servicio de transporte turístico en el centro del Cusco ?**

**Cuadro 17**

<b>RESPUESTA</b>	<b>TOTAL</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Completamente de acuerdo</b>	98	88%
<b>De acuerdo</b>	6	5%
<b>Indeciso</b>	3	3
<b>Desacuerdo</b>	1	1
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	4	3
<b>Total</b>	112	100%

**FUENTE:** Elaboración propia

**Grafico 18**



**FUENTE:** Elaboración propia en base a encuestas.

#### **Análisis e interpretación:**

Del análisis de la encuesta se tiene que el 88% de los encuestados está completamente de acuerdo con un plan alternativo que ayude a la transitabilidad de las unidades de turismo en el centro histórico el cual mejoraría el servicio de transporte turístico, el 5% considera que está de acuerdo, el 3% está indeciso, solo 1% está en desacuerdo porque opina que no cambiaría nada, y el 3% opina que está completamente en desacuerdo con este plan porque no funcionaría puesto que los que elaboran estos planes son personas sin criterio.

## CAPITULO III

---

### 3 PROPUESTAS

#### 3.1 Propuesta de la elaboración de un plan Alternativo para el transporte Turístico de Cusco en el centro Histórico de la Ciudad.

##### 3.1.1 Fundamentación:

El turismo, por su carácter económico involucra la necesidad de ser una actividad planificada y organizada, por lo tanto es indispensable contar con un plan que beneficie tanto los turistas como los conductores de transporte y de esta manera logren un servicio de calidad, además que los turistas tendrán mejor seguridad y los trasportistas no tendrán problemas con la autoridad municipal.

Este plan contempla que los turistas disfruten del sus servicios de toures, recojos en el centro histórico sin problemas y los conductores puedan desarrollar su servicio sin miedos y con la debida calidad que se merece la actividad turística.

Además este plan promoverá la conservación y protección del patrimonio del centro histórico de la ciudad de Cusco.

El plan contemplara programas y proyectos en las siguientes materias:

- Terminal turístico privado o público en las estaciones de tren de San Pedro, Wanchaq y también en Saphy.
- Horarios específicos para recojos y llegadas de los turistas controlados con la ayuda de los inspectores de tránsito en coordinación con los conductores.
- Señalización adecuada del centro histórico
- Implementación de paraderos turísticos para operadores pull en los terminales turísticos
- **Reubicación de las entidades públicas y privadas del centro histórico como palacio de justicia, bancos, colegios y Municipiplaidad provincial de Cusco.**
- **Implementación de dos líneas de transporte públicas denominadas Metropolitano Inka (ruta, funciones, gestión, etc)**

### **3.1.2 Objetivos:**

#### **Como 1 objetivo general tenemos:**

- Promover la elaboración de un plan alternativo para el transporte turístico que logre la satisfacción plena de los turistas y además respetando el patrimonio cultural del centro de la Ciudad.

#### **Objetivos específicos:**

- Promover la conservación del patrimonio cultural
- Fortalecer la gestión municipal mediante flexibilidad en las normatividad
- Prestar servicios de transporte turístico de calidad
- Promover una comunicación eficaz entre empresarios y autoridades locales

### **3.1.3 Responsables.**

Los responsables de la presente propuesta serán los encargados de hacer que esta plan se aplique y funcione, y así lograr un servicio de transporte turístico de calidad y que este en armonía con la conservación del patrimonio cultural del centro histórico del Cusco

A continuación mencionamos a los responsables de la presente propuesta:

- La municipalidad Provincial de Cusco
- Dirección regional de comercio exterior y turismo CUSCO

- Asociación de transporte Turístico del Cusco
- Asociación de agencias de viajes y turismo
- Colegio de Licenciados en Turismo
- Colegio de abogados del Cusco

### 3.1.4 Presupuesto

Como sabemos la elaboración de un presupuesto implica la participación de profesionales del área, por el carácter del trabajo de investigación tomamos en cuenta las opiniones de varios profesionales y el promedio cercano al presupuesto es de:

Ilustración 2

plan Alternativo para el transporte Turístico de Cusco en el centro Histórico de la Ciu				
Presupuesto de investigación				
N° presupuesto				1
Fecha de presupuesto			12/06/2018	
Válido hasta			18/12/2018	
<b>Total (SOLES)</b>				<b>552,240.00</b>
Descripción	Cantidad	Unidad	Precio	Importe
Elaboracion de perfil de plan	1	1	18,000.00	18,000.00
Diagnostico	1	1	25,000.00	25,000.00
Elaboracion del Plan de transporte	1	1	60,000.00	60,000.00
ejecucion del plan	1	1	350,000.00	350,000.00
monitoreo del plan	1	1	15,000.00	15,000.00
				0.00
				0.00
				0.00
				0.00
				0.00
<b>Subtotal sin IGV</b>				<b>468,000.00</b>
<b>IGV 18 % de</b>			<b>468,000.00</b>	<b>84,240.00</b>
<b>Total (SOLES)</b>				<b>552,240.00</b>

Fuente: elaboración Propia

### 3.1.5 Cronograma.

El cronograma de trabajo de esta propuesta tiene que ver mucho con tres aspectos importantes como son el diagnóstico, la elaboración del plan de proyecto y la ejecución del proyecto.

**Cuadro 18**

N°	Denominación	Tiempo en meses (2018 -2019)											
		J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	
01	Elaboracion de perfil de plan												
02	Diagnostico												
03	Elaboracion del Plan de transporte												
04	ejecucion del plan												
05	monitoreo del plan												

Fuente: elaboración Propia

### 3.2 Propuesta de implementación de horarios exclusivos para el recojo y retorno de los turistas.

#### 3.2.1 Fundamentación:

Los turistas quieren su comodidad y cuando viene de vacaciones ellos desean tener el menor estrés posible, pero con el actual sistema turístico que tenemos en nuestra ciudad esto no se logra, razón por la cual muchos de ellos se sienten presionados por los horarios, además de existir congestión vehicular por los reducidos espacios existentes en el centro histórico de la ciudad.

Además con la implementación de horarios exclusivos se permitiría tener mayor comodidad y orden lo cual evitaría estas congestiones existentes, por otro lado esto sería en coordinación con las agencias de viajes que manejarían de mejor manera la materialización de cada tour, esto además nos garantizaría que tengamos más tiempo para los tours.

Los horarios planteados serían los siguientes:

- Para recojo de tours en la mañana de 8:30 a.m a 9:00 a.m
- Para recojo de tours en la tarde de 12.30 p.m a 13: 00 p.m



Previamente se deberá de hacer un estudio de mercado con las agencias de viajes para tener el mejor horario posible.

### **3.2.2 Objetivos:**

#### **Como principal objetivo tenemos:**

- Ordenar de mejor manera el transporte turístico en el centro histórico de la ciudad del Cusco.

#### **Objetivos específicos:**

- Brindar mejores espacios para el recojo de pasajeros
- Contar con horarios exclusivos para la atención de los turistas

### **3.2.3 Responsables.**

Los responsables de la presente propuesta serán los encargados de hacer que esta plan realmente se aplique y funcione, así lograr un servicio de transporte turístico de calidad e el centro histórico del Cusco

A continuación mencionamos a los responsables de la presente propuesta:

- La municipalidad Provincial de Cusco
- Asociación de transporte Turístico del Cusco
- Asociación de agencias de viajes y turismo

### **3.2.4 Presupuesto**

Como sabemos la elaboración de un presupuesto implica la participación de profesionales del área, por el carácter del trabajo de investigación tomamos en cuenta las opiniones de varios profesionales y el promedio cercano al presupuesto es de:



### **3.3 Propuesta de capacitación a los conductores en el conocimiento de las normas de tránsito, infracciones y de las ordenanzas municipales de la municipalidad del Cusco.**

#### **3.3.1 Fundamentación:**

Los conductores son los actores principales del transporte turístico, siendo muchas veces obviados en los desarrollos de políticas y planes de desarrollo del transporte, por esta razón es necesario que ellos se capaciten en temas de seguridad vial, manejo responsable, atención al turista, conocimientos de normas de tránsito e infracciones así como de las ordenanzas municipales que se emiten.

Esto permitirá que los conductores estén adecuadamente capacitados en el manejo de reglas, normas y sobretodo que al conocer las ordenanzas municipales y de esta manera con previo conocimiento no estarán expuestos a las multas y sanciones que amerite el desconocimiento de estas normas y ordenanzas.

#### **3.3.2 Objetivos:**

##### **Como principal objetivo tenemos:**

- Promover la capacitación a los conductores del servicio de transporte turístico en temas de normas de tránsito, infracciones, y ordenanzas municipales para mejorar el servicio de transporte turístico.

##### **Objetivos específicos:**

- Brindar conocimientos sobre normas de tránsito e infracciones a los conductores de las empresas de transporte turístico.
- Mejorar el conocimiento de las ordenanzas municipales por parte de los conductores de transporte turístico.

#### **3.3.3 Responsables.**

Los responsables de la presente propuesta serán los encargados de hacer que esta propuesta de solución se aplique.

A continuación mencionamos a los responsables de la presente propuesta:

- La municipalidad Provincial de Cusco

- Colegio de Licenciados en Turismo Cusco
- Dirección regional de transportes y Comunicaciones.

### 3.3.4 Presupuesto

Como sabemos la elaboración de un presupuesto implica la participación de profesionales del área, por el carácter del trabajo de investigación tomamos en cuenta las opiniones de varios profesionales y el promedio cercano al presupuesto es de:

Ilustración 4

capacitación a los conductores				
Presupuesto de investigación				
N° presupuesto				1
Fecha de presupuesto				12/06/2018
Válido hasta				18/12/2018
<b>Total (SOLES)</b>				<b>73,160.00</b>
Descripción	Cantidad	Unidad	Precio	Importe
Elaboracion de perfil de Proyecto	1	1	12,000.00	12,000.00
elaboracion de Proyecto	1	1	10,000.00	10,000.00
Ejecucion del proyecto	1	1	30,000.00	30,000.00
monitoreo del plan	1	1	10,000.00	10,000.00
				0.00
				0.00
				0.00
				0.00
				0.00
				0.00
<b>Subtotal sin IGV</b>				<b>62,000.00</b>
<b>IGV 18 % de</b>			<b>62,000.00</b>	<b>11,160.00</b>
<b>Total (SOLES)</b>				<b>73,160.00</b>

Fuente: elaboración Propia

### 3.3.5 Cronograma.

El cronograma de trabajo de esta propuesta tiene que ver mucho con tres aspectos importantes como son el diagnóstico, la elaboración del proyecto y la ejecución del proyecto.

Cuadro 20

N°	Denominación	Tiempo en meses (2018 -2019)											
		J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	
01	Elaboracion de perfil de plan												
02	Diagnostico												
03	Elaboracion del Plan de transporte												
04	ejecucion del plan												
05	monitoreo del plan												

Fuente: elaboración Propia

### 3.4 Propuesta de implementación de un terminal terrestre exclusivo para vehículos de turismo.

#### 3.4.1 Fundamentación:

El transporte turístico es importante debido a que sin el no se lograría la conectividad entre los diferentes destinos turísticos dentro de nuestra región, razón por la cuales necesario que se ponga una especial atención, porque además esto genera una congestión terrible en el centro histórico, la verdad es que es necesario que existan un terminal terrestre exclusivo para los vehículos de turismo, este terminal estaría ubicado en dos posibles espacios como son:

- Parte de la Estación de trenes de San Pedro

- Parte de la estación de trenes de Wanchaq  
Logrando de esta manera se ordene de mejor manera el turismo así mismo con esto se garantiza los siguientes aspectos:
- Seguridad del Turista.
- Seguridad de los conductores
- Se evita Robos
- Se ordena mas el flujo de transporte
- Se logra mayores ingresos para la municipalidad del Cusco

#### **3.4.2 Objetivos:**

##### **Como principal objetivo tenemos:**

- Ordenar el transporte turístico en el centro histórico del Cusco y garantizar la seguridad de los turistas

##### **Objetivos específicos:**

- Evitar la congestión vehicular en el centro histórico
- Promover la seguridad de los turistas y personal de apoyo
- Mantener una ciudad mas ordenada libre de congestión.

#### **3.4.3 Responsables.**

Los responsables de la presente propuesta serán los encargados de hacer que esta plan realmente se aplique y funcione, de esta manera se lograra que se evite que los vehículos de transporte generen congestión además se utilizara vehículos alimentadores que distribuirán a cada hotel de la ciudad.

A continuación mencionamos a los responsables de la presente propuesta:

- La municipalidad Provincial de Cusco
- Direccion de Comercio Exterior y turismo
- Asociación de transporte Turistico del Cusco.

#### **3.4.4 Presupuesto**

Como se sabe la elaboración de un presupuesto implica la participación de profesionales del área y es de carácter multisectorial , por el carácter del trabajo de investigación tómanos en cuenta las opiniones de varios profesionales y el promedio cercano al presupuesto es de:



### **3.5 Propuesta de implementación de un corredor de transporte publico en el centro histórico del Cusco denominado “El metro Tawantinsuyo”.**

#### **3.5.1 Fundamentación:**

El centro histórico tiene puntos críticos de transporte turístico y transporte publico , como se puede apreciar en en diagnostico del tranporte turístico realizado en el presente trabajo, esto nos permite apreciar rutas de interconectividad en el centro histórico del Cusco.

Es decir que durante el dia a dia existen puntos y horarios de alta congestion dentro del centro histórico del Cusco , lo cual es generado en conjunto por todo tipos de vehículos, entre transporte publico, privado y turístico.

De existir un corredor único de transporte publico permitiría descongestionar el centro de la Ciudad y dejar mayores espacios para los vehículos de tranporte publico y de turismo los cuales se beneficiarían de manera directa puesto que existiría mas espacios de transito para las unidades.

**El corredor planteado seria desde el distrito de Saylla , por toda la avenida de la Cultura, hasta llegar a la plaza Limacpampa, continuando por la calle maruri, Ayacucho hasta Salir hasta la calle Belen.**

#### **3.5.2 Objetivos:**

**Como principal objetivo tenemos:**

- Brindar un servicio de tranporte turístico exclusivo en el centro histórico del Cusco.

**Objetivos específicos:**

- Descongestionar el centro histórico de la ciudad de Cusco
- Mejorar los tiempos y espacios en el desarrollo del servicio de transporte turístico.
- Brindar de mejor servicio de transporte turístico a los turistas



### 3.5.3 Responsables.

Los responsables de la presente propuesta serán los encargados de hacer que esta propuesta se realice y por ende se cumpla bajo los parámetros propuestos

A continuación mencionamos a los responsables de la presente propuesta:

- Dirección regional de Transportes y Comunicaciones
- La municipalidad Provincial de Cusco
- Asociación de transporte Público del Cusco

### 3.5.4 Presupuesto

Como sabemos la elaboración de un presupuesto implica la participación de profesionales del área, por el carácter del trabajo de investigación tomamos en cuenta las opiniones de varios profesionales y el promedio cercano al presupuesto es de:

Ilustración 6

El metro Tawantinsuyo".						
Presupuesto de investigación						
N° presupuesto						1
Fecha de presupuesto						12/06/2018
Válido hasta						18/12/2018
<b>Total (SOLES)</b>						<b>47,489,100.00</b>
Descripción	Cantidad	Unidad	Precio	Importe		
Elaboración de perfil de Proyecto	1	1	20,000.00	20,000.00		
elaboración de Proyecto	1	1	25,000.00	25,000.00		
Ejecución del proyecto	1	1	40,000,000.00	40,000,000.00		
monitoreo del plan	1	1	200,000.00	200,000.00		
				0.00		
				0.00		
				0.00		
				0.00		
				0.00		
				0.00		
<b>Subtotal sin IGV</b>						<b>40,245,000.00</b>
<b>IGV 18 % de</b>						<b>7,244,100.00</b>
<b>Total (SOLES)</b>						<b>47,489,100.00</b>

Fuente: elaboración Propia

### 3.5.5 Cronograma.

El cronograma de trabajo de esta propuesta tiene que ver mucho con tres aspectos importantes como son el diagnóstico, la elaboración del proyecto y la ejecución del proyecto.

**Cuadro 22**

N°	Denominación	Tiempo en meses (2018 -2019)											
		J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	
01	Elaboracion de perfil de plan												
02	Diagnostico												
03	Elaboracion del Plan de transporte												
04	ejecucion del plan												
05	monitoreo del plan												

**Fuente: elaboración Propia**

### 3.6 Propuesta de traslado de las principales instituciones publicas y privadas del centro histórico a la periferie de la Ciudad de Cusco.

#### 3.6.1 Fundamentación:

La presencia de muchas instituciones publicas y privadas en el centro histórico son una de las causales de la congestión vehicular en el centro histórico de la ciudad y además de la turgurización de personas, la cual hace que el ingreso al centro histórico sea necesario.

Por ejemplo el poder Judicial se encuentra en la Av el Sol, frente a la oficina principal del Banco de la Nación, existen muchos bancos como el Banco de crédito del Peru, la Sunat, cajas municipales, la propia municipalidad y muchas instituciones educativas, las cuales generan afluencia de personas y esto sumado al ingreso de transporte público y turístico generan una turgurización del centro histórico que luce

congestionado y sumado al diseño urbanístico del centro histórico hacen que exista la problemática del transporte turístico.

### **3.6.2 Objetivos:**

#### **Como principal objetivo tenemos:**

- Descongestionar el centro histórico de la ciudad para mejorar la transitabilidad de las unidades de transporte turístico .

#### **Objetivos específicos:**

- Ampliar los espacios históricos y turísticos del centro histórico de la ciudad.
- Mejorar la transitabilidad peatonal de turistas y ciudadanos
- Mejorar los servicios privados y públicos a la ciudadanía en general.

### **3.6.3 Responsables.**

Los responsables de la presente propuesta serán los encargados de hacer que esta propuesta se realice y se cumpla con las expectativas requeridas serán avrios por tratarse de una propuesta de gran magnitud. A continuación mencionamos a los responsables de la presente propuesta:

- La municipalidad Provincial de Cusco
- Gobierno regional de Cusco
- Ministerio de economía y finanzas
- Ministerio de Cultura
- Ministerio de Transportes y comunicaciones
- Colegio de arquitectos de Cusco
- Colegio de Ingenieros del Cusco

### **3.6.4 Presupuesto**

Como sabemos la elaboración de un presupuesto implica la participación de profesionales del área, por el carácter del trabajo de investigación tomamos en cuenta las opiniones de varios profesionales y el promedio cercano al presupuesto es de:

Ilustración 7

Traslado de las principales instituciones publicas y privadas del centro histórico				
Presupuesto de investigacion				
N° presupuesto				1
Fecha de presupuesto				12/06/2018
Válido hasta				18/12/2018
<b>Total (SOLES)</b>				<b>413,743,400.00</b>
Descripción	Cantidad	Unidad	Precio	Importe
Elaboracion de perfil de Proyecto	1	1	45,000.00	45,000.00
elaboracion de Proyecto	1	1	85,000.00	85,000.00
Ejecucion del proyecto	1	1	350,000,000.00	350,000,000.00
monitoreo del plan	1	1	500,000.00	500,000.00
				0.00
				0.00
				0.00
				0.00
				0.00
				0.00
<b>Subtotal sin IGV</b>				<b>350,630,000.00</b>
<b>IGV 18 % de</b>				<b>63,113,400.00</b>
<b>Total (SOLES)</b>				<b>413,743,400.00</b>

Fuente: elaboración Propia

### 3.6.5 Cronograma.

El cronograma de trabajo de esta propuesta tiene que ver mucho con tres aspectos importantes como son el diagnostico, la elaboración del proyecto y la ejecución del proyecto.

Cuadro 23

N°	Denominación	Tiempo en meses (2018 -2019)											
		J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	
01	Elaboracion de perfil de plan												
02	Diagnostico												
03	Elaboracion del Plan de transporte												
04	ejecucion del plan												
05	monitoreo del plan												

Fuente: elaboración Propi

## CONCLUSIONES

**Primero:** El servicio de transporte turístico en el centro histórico del Cusco presenta una problemática definida por las restricciones que la municipalidad provincial de Cusco ha venido implementado en nuestra investigación tenemos que la ordenanza municipal N° 022 – 2016 MPC genera un impacto negativo hacia el servicio de transporte turístico , al declarar zonas rígidas las vías del centro histórico y prohibir el estacionamiento de vehículos genera más caos vehicular, esto se agrava porque el diseño urbanístico de la ciudad hace imposible la existencia de vías reglamentarias de acuerdo al requerido, con calles tan angostas y los puntos críticos de congestiónamiento vehicular.

La existencia del transporte turístico se hace primordial para conectividad de la planta turística( Hoteles, Restaurantes, Museos, casas de Cambios y entidades privadas y publicas) que se encuentra en el centro histórico del Cusco

**Segundo :** el análisis metodológico de las encuestas de la demanda y oferta nos permite apreciar que el 55% afirma que están totalmente de acuerdo con la pregunta de insatisfacción de los tours o circuitos que realizan los turistas en su visita a nuestra ciudad , el 24% de los turistas afirma que si estas restricciones si le causan insatisfacción porque deben de caminar mucho exponiéndose a peligros o accidentes y un total de un 11% afirma estas restricciones no le afectan de ninguna manera pero este porcentaje es de turistas que están hospedados en zonas aledañas al centro histórico.

Por otro lado la mayoría de turistas si se sienten cómodos con los servicios de transporte turístico.

Mientras que los conductores del servicio de transporte turístico , opinan que ordenanza municipal 022-2016 MPC afecta el transporte turístico , al 7% le parece la aplicación de esta norma , al 11% de los conductores les parece bueno, a un que 21% les parece regular y al 50% de los conductores le parece malo , porque esta ordenanza afecta directamente el trabajo de transporte turístico, perjudicando el servicio de transporte turístico.

**Tercero :** La aplicación de un plan alternativo exclusivo para el transporte turístico permite mejorar el servicio de transporte de turístico en el centro histórico del Cusco, logrando de esta manera ordenar el caos vehicular, además de garantizar la satisfacción del turista y mejorar el desempeño de los conductores, con un plan de transporte turístico todos ganamos, porque existe más orden y no se genera incomodidades sobre los turistas, además mejoramos nuestra imagen como destino turístico, logrando beneficios de esta manera.

## RECOMENDACIONES

**Primero:** Se recomienda a la DIRCETUR, DRTC CANATUR, MPC, y al COLITUR a elaborar un **diagnóstico situacional** adecuado del servicio transporte turístico tomando en cuenta los parámetros de cada sector como son conservación, turismo e imagen como destino turístico, cada sector contribuirá y la elaboración del diagnóstico que será de beneficio a la población local, además que permita contar con una base de datos para la elaboración de planes y proyectos que solucionen la problemática del transporte turístico en el centro Histórico del Cusco.

**Segundo:** Se recomienda a la cámara de comercio Cusco y a la DIRCETUR, DRTC a que realicen un **análisis de mercado** sobre el transporte turístico en el centro histórico, este estudio debe involucrar a los turistas y conductores quienes son los principales actores del transporte turístico.

De la misma forma se recomienda realizar estudios técnicos a la municipalidad de Cusco antes de aplicar ordenanzas que afectan de manera frontal los servicios turísticos.

**Tercero:** Se recomienda a la cámara de Comercio Cusco, DIRCETUR, AGOTUR, COLITUR, Municipalidad Provincial del Cusco y UNSAAC con su escuela profesional de Turismo a la realización de un **plan alternativo de transporte turístico** que beneficiara de manera directa a los turistas y a los conductores creando satisfacción en los turistas y logrando menos estrés laboral sobre los trasportistas de turismo.

## Bibliografía

- Acerenza, M. (1990). *Agencias de Viajes, organización y operación*. México: Trillas.
- Baca, J. C. (21 de mayo de 2013). *wordpress*. Obtenido de <https://profebaca.wordpress.com/2013/05/21/el-transporte-turistico-clasificacion/>
- BLUME, E. (1997). *Rango de Ley de las Ordenanza Municipales en la Constitución de 1993*. Lima: Municipalidad Metropolitana de Lima.
- BLUME, E. (1998). *La Defensa de la Constitución a través de la Ordenanza Municipal*. Lima: Editora Jurídica Grijley.
- Boullon, R. (1992). *Planificación del espacio turístico*. Mexico: Trillas.
- CABALLERO, R. A. (2004). *Guías Metodológicas para la Elaboración de Tesis*. Lima: San Marcos.
- Carrasco, D. (2009). *Metodología de la Investigación científica*. Lima: San Marcos.
- Carrasco, S. (2009). *Metodología de la investigación científica*. Lima 2009: San marcos.
- Cooper, C. F. (2007). *El turismo. Teoría y Práctica*. Madrid: Síntesis.
- Cuervo, R. (1967). *El turismo como medio de comunicación humana*. México: Departamento de Turismo.
- De La Torre Padilla, O. (1980). *Turismo- fenómeno social*. Mexico: Fondo de Cultura Económica.
- Fernandez, D. (2015). *El diseño de productos y servicios turísticos*. Madrid: Sintesis, S.A.
- Gestiopolis. (mayo de 2014). *gestiopolis*. Recuperado el junio de 2016, de [www.gestiopolis.com](http://www.gestiopolis.com): <http://www.gestioplois.com/recursos2/docuemntos/fulldoc/ger/caltotalmento.htm>
- Gezá, T. (2010). Tourism and accessibility: An integrated approach. *Applied Geography*, 666–677.
- Gómez, C. (12 de agosto de 2018). *UNIVERSIDAD DE ALCALA*. Obtenido de DEPARTAMENTO DE FUNDAMENTOS DE ECONOMIA E HISTORIA ECONOMICA: <http://www3.uah.es/econ/hpeweb/Marshall.htm>
- HERNANDEZ SAMPIERI, R. F. (1996). Planteamiento del Problema. En R. F. HERNANDEZ SAMPIERI, *Metodología de la Investigación* (pág. 46). Mexico: Mc. Graw-Hill Interamericana.
- HUAPAYA T, R. A. (2006). *Tratado del Proceso Contencioso Administrativo*. Lima : Jurista Editores.
- Kotler, P. (1997). *Análisis, Planificación, Gestión y Control de Marketing*. Mexico: Mac Graw hill.
- Kotler, P. (2004). Marketing para el turismo. En P. Kotler, *Marketing para el turismo* (pág. 67). Mexico: Mc Graw Hill.



- MINCETUR. (ABRIL de 2012). *WWW.MINCETUR.GOB.PE*. Recuperado el Mayo de 2016, de [WWW.MINCETUR.GOB.PE: http://www.mincetur.gob.pe/turismo/ESTADISTICA/terminologia.htm](http://www.mincetur.gob.pe/turismo/ESTADISTICA/terminologia.htm)
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2009). *MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES PARA EL SERVICIO DE TRANSPORTE TURÍSTICO TERRESTRE*. Lima: Ministerio de Comercio Exterior y Turismo.
- MORÓN, J. C. (2008). *Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General*. Lima: Gaceta Jurídica.
- MPC. (2016). *PLAN DE MOVILIDAD Y ESPACIO PÚBLICO DE CUSCO //MOVILIDAD, PATRIMONIO Y CENTRALIDAD*. Cusco: Municipalidad Provincial de Cusco.
- Orrego A, J. A. (2008). *Teoría de la Ley*. Lima .
- Sifuentes, M. (2011). *Guía Metodológica para la Identificación, formulación y evaluación Social de proyectos de inversión Pública del sector turismo*. Lima: MEF.
- Uach. (2002). *ESPACIO TURISTICO*. SANTIAGO: UNIVERSIDAD AUSTRAL DE CHILE.
- Utntyh. (marzo de 2015). *www.utntyh.com*. Recuperado el 15 de agosto de 2016, de [www.utntyh.com](http://www.utntyh.com): [www.utntyh.com](http://www.utntyh.com)
- Viloria, N. D. (2012). Desarrollo turístico y su relación con el transporte. *Gestión turística*, 17, 23-36.

## Bibliografía

- Acerenza, M. (1990). *Agencias de Viajes, organización y operación*. México: Trillas.
- Baca, J. C. (21 de mayo de 2013). *wordpress*. Obtenido de <https://profebaca.wordpress.com/2013/05/21/el-transporte-turistico-clasificacion/>
- Barcena, B. (2014). *Plan de desarrollo Local concertado del distrito de San Sebastian*. Cusco: Municipalidad distrital de San Sebastian.
- Betancourt, J. (2013). *Gestión estratégica*. Buenos aires: Eumed.
- BLUME, E. (1997). *Rango de Ley de las Ordenanzas Municipales en la Constitución de 1993*. Lima: Municipalidad Metropolitana de Lima.
- BLUME, E. (1998). *La Defensa de la Constitución a través de la Ordenanza Municipal*. Lima: Editora Jurídica Grijley.
- Boullon, R. (1992). *Planificación del espacio turístico*. Mexico: Trillas.
- Boullon, R. (1992). *Planificación del espacio turístico*. Mexico: Trillas.
- Caballero, A. (2004). *Guías metodológicas para los planes y tesis de Maestría y Doctorado*. Lima: UGRAPH.
- CABALLERO, R. A. (2004). *Guías Metodológicas para la Elaboración de Tesis*. Lima: San Marcos.
- Calvo, R. (2005). *San Sebastian Aspectos de patrimonio, Historia, etnología y folklore*. Cusco: Municipalidad distrital de San Sebastian.
- Carrasco, D. (2009). *Metodología de la Investigación científica*. Lima: San Marcos.
- Cooper, C. F. (2007). *El turismo. Teoría y Práctica*. Madrid: Síntesis.
- Correo. (28 de Junio de 2015). *Correo*. Recuperado el 14 de agosto de 2016, de <http://diariocorreo.pe/ciudad/cusco-no-tiene-un-plan-de-desarrollo-turistico-598161/>
- Cuervo, R. (1967). *El turismo como medio de comunicación humana*. México: Departamento de Turismo.
- Cutuli, S. (10 de Junio de 2014). *Cosas de autos*. Obtenido de <http://www.cosasdeautos.com.ar/2014/06/es-una-van-o-un-minibus-es-la-nueva-hyundai-h1-que-se-lanzo-desde-us-46-900/>
- De La Torre Padilla, O. (1980). *Turismo- fenómeno social*. Mexico: Fondo de Cultura Económica.
- Dircetur. (2009). *plan estratégico regional de turismo cusco*. Cusco: DIRCETUR.

- DRC. (2015). *Dirección de Cultura Cusco*. Recuperado el 17 de 6 de 2016, de <http://www.drc-cusco.gob.pe/index.php/zonas-sitios-arqueologicos-valle-cusco/importancia-za-valle-cusco?showall=&start=5>
- Fernandez, D. (2015). *El diseño de productos y servicios turísticos*. Madrid: Síntesis, S.A.
- furgonetas.net. (13 de Junio de 2017). *furgonetas.net*. Obtenido de <http://www.furgonetas.net/fichas-tecnicas/mercedes-benz/sprinter/316-cdi-corto-3-5t-t-alto.html#.W5JTJCRKhdg>
- Gestión. (13 de julio de 2015). El desarrollo turístico en el sur del Perú. *Gestión*, pág. 12.
- Gestiopolis. (mayo de 2014). *gestiopolis*. Recuperado el junio de 2016, de [www.gestiopolis.com](http://www.gestiopolis.com): <http://www.gestiopolis.com/recursos2/docuemntos/fulldoc/ger/caltotalmento.htm>
- Gezá, T. (2010). Tourism and accessibility: An integrated approach. *Applied Geography*, 666–677.
- Gómez, C. (12 de agosto de 2018). *UNIVERSIDAD DE ALCALA*. Obtenido de DEPARTAMENTO DE FUNDAMENTOS DE ECONOMIA E HISTORIA ECONOMICA: <http://www3.uah.es/econ/hpeweb/Marshall.htm>
- HERNANDEZ SAMPIERI, R. F. (1996). Planteamiento del Problema. En R. F. HERNANDEZ SAMPIERI, *Metodología de la Investigación* (pág. 46). Mexico: Mc. Graw-Hill Interamericana.
- HUAPAYA T, R. A. (2006). *Tratado del Proceso Contencioso Administrativo*. Lima : Jurista Editores.
- INEI. (2015). *INEI*. Recuperado el 17 de 10 de 2016, de <http://proyectos.inei.gob.pe/web/poblacion/#>
- Kotler, P. (1997). *Análisis, Planificación, Gestión y Control de Marketing*. Mexico: Mac Graw hill.
- Kotler, P. (2004). Marketing para el turismo. En P. Kotler, *Marketing para el turismo* (pág. 67). Mexico: Mc Graw Hill.
- Legal, D. (mayo de 2014). *Definición Legal*. Recuperado el junio de 2016, de Definición Legal: <http://definicionlegal.com/definiciones/desarrollosostenible.htm>
- Mincetur. (2006). *Manual para la formulación del inventario de recursos turísticos a nivel nacional*. Lima: Mincetur.
- MINCETUR. (ABRIL de 2012). *WWW.MINCETUR.GOB.PE*. Recuperado el Mayo de 2016, de [WWW.MINCETUR.GOB.PE: http://www.mincetur.gob.pe/turismo/ESTADISTICA/terminologia.htm](http://www.mincetur.gob.pe/turismo/ESTADISTICA/terminologia.htm)
- Mincetur. (junio de 2013). *Mincetur*. Recuperado el 12 de agosto de 2016, de Mincetur: <http://ww2.mincetur.gob.pe/>
- Mincetur. (2016). *Pentur*. Lima: Mincetur.
- Mincetur. (2016). *PENTUR plan estratégico de turismo 2025*. Lima: MINCETUR.

- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2009). *MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES PARA EL SERVICIO DE TRANSPORTE TURÍSTICO TERRESTRE*. Lima: Ministerio de Comercio Exterior y Turismo.
- Mitinci. (1999). *Mincetur*. Recuperado el 12 de agosto de 2016, de <http://www.mincetur.gob.pe/newweb/portals/0/anexo12.pdf>
- Monografias. (2013). *monografias.com*. Recuperado el 13 de julio de 2016, de monografias.com: <http://www.monografias.com/trabajos78/fichaje-investigacion/fichaje-investigacion.shtml>
- Moreano, A. (febrero de 2016). *Municipalidad de san Sebastian*. Recuperado el 07 de julio de 2016, de Municipalidad de san Sebastian: <http://www.munisansebastian.gob.pe/historia-mdss.pdf>
- MORÓN, J. C. (2008). *Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General*. Lima: Gaceta Jurídica.
- MPC. (2015). PLAN DE DESARROLLO URBANO CUSCO AL 2023. En M. p. Cusco, *PLAN DE DESARROLLO URBANO CUSCO AL 2023* (págs. 21-53). Cusco: MPC.
- MPC. (2016). *PLAN DE MOVILIDAD Y ESPACIO PÚBLICO DE CUSCO //MOVILIDAD, PATRIMONIO Y CENTRALIDAD*. Cusco: Municipalidad Provincial de Cusco.
- Munch, I. A. (1991). *Metodos de la investigacion*. Mexico: Apolo.
- MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CUSCO. (2002). *PLAN MAESTRO DEL CENTRO HISTORICO DEL CUSCO*. Cusco: Instituto de Cultura Cusco.
- Orrego A, J. A. (2008). *Teoría de la Ley*. Lima .
- Pacheco, J. (2014). *Ecoturismo*. Cusco: UNSAAC.
- Recharte, A. (2015). *Planificcion turistica*. Cusco: Unsaac.
- Sifuentes, M. (2011). *Guia Metodologica para la Identificacion, formulacion y evaluacion Social de proyectos de inversion Publica del sector turismo*. Lima: MEF.
- Uach. (2002). *ESPACIO TURISTICO*. SANTIAGO: UNIVERSIDAD AUSTRAL DE CHILE.
- Utntyh. (marzo de 2015). *www.utntyh.com*. Recuperado el 15 de agosto de 2016, de [www.utntyh.com](http://www.utntyh.com): [www.utntyh.com](http://www.utntyh.com)
- VELASQUEZ FERNANDEZ, A. (1996). *METODOLOGIA DE INVESTIGACION CIENTIFICA*. Buenos Aires.
- Viloria, N. D. (2012). Desarrollo turístico y su relación con el transporte. *Gestión turística*, 17, 23-36.
- Wikipedia. (10 de 11 de 2015). *Wikipedia La Enciclopedia Libre*. Recuperado el 17 de 10 de 2016, de [https://es.wikipedia.org/wiki/Distrito\\_de\\_San\\_Sebasti%C3%A1n\\_\(Cuzco\)](https://es.wikipedia.org/wiki/Distrito_de_San_Sebasti%C3%A1n_(Cuzco))

# **ANEXOS**



## MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	INDICADORES	INSTRUMENTOS	TECNICAS
<i>Problema general</i>	Objetivo general	Hipotesis general	Variable general	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normas municipales</li> <li>• Publicidad de ordenanzas</li> <li>• Resoluciones de Consejo de gerencia Municipal</li> <li>• Directivas de gerencia municipal</li> <li>• Resoluciones de gerencia municipal</li> <li>• Ley orgánica de municipalidades N° 27972</li> <li>• Ley de procedimiento administrativo general N° 27444</li> <li>• Estructura del espacio de transporte</li> <li>• Servicios de transporte</li> <li>• Tipos de unidades</li> <li>• Producto turístico</li> <li>• Satisfacción del consumidor- turista</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cámara filandora</li> <li>• Cámara fotográfica</li> <li>• Encuestas</li> <li>• Fichas de observación</li> <li>• Cuestionario</li> <li>• Test de control de calidad</li> <li>• Fichas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La observación</li> <li>• Entrevista</li> <li>• Determinación de muestra</li> <li>• Experimentación</li> <li>• Análisis documental</li> <li>• bibliografía</li> </ul>
¿En qué medida la aplicación de la ordenanza municipal n° 022 – 2016 – MPC genera impacto en el Servicio de transporte turístico en el centro histórico del Cusco periodo 2017?	Determinar la relación entre la ordenanza municipal 022-2016 MPC y su impacto en el servicio de transporte turístico en el centro histórico del Cusco periodo 2017	La aplicación de la ordenanza municipal n° 022 – 2016 – MPC genera un impacto en el Servicio de transporte turístico en el centro histórico del Cusco periodo 2017	<p><b>VARIABLE INDEPENDIENTE:</b></p> <p><b>ORDENANZA MUNICIPAL</b></p> <p><b>VARIABLE DEPENDIENTE</b></p> <p><b>SERVICIO DE TRANSPORTE TURISTICO</b></p>			
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipotesis Especifica	VARIABLES específicas			
1. ¿Cuál es la situación del transporte en relación a su servicio (conducción de choferes), desplazamiento, manejo de tiempos de acuerdo a la ordenanza municipal 022 – 2016 en el centro histórico del Cusco el	1.- Describir la situación Actual del transporte turístico en relación al servicio (conducción de choferes), desplazamiento, manejo de tiempos de acuerdo a la ordenanza municipal	1.- La determinación de la situación Actual del transporte turístico en relación a sus servicio (conducción de choferes), desplazamiento, manejo de tiempos de a la ordenanza municipal 022 – 2016 en el centro histórico del Cusco tiene relación con el servicio de	<p><b>VARIABLE INDEPENDIENTE:</b></p> <p><b>Transporte turístico</b></p> <p><b>VARIABLE DEPENDIENTE</b></p> <p><b>Manejo de tiempos</b></p>			

centro histórico del Cusco periodo 2017?	022 – 2016 en el centro histórico del Cusco periodo 2017.	transporte turístico en el centro histórico del Cusco		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diversificación del producto turístico</li> <li>• Tipos de unidades</li> <li>• Conductores</li> <li>• Permisos</li> <li>• Toures</li> <li>• Licencias de conducir.</li> </ul> Indicadores Especificos		
2. ¿De qué manera la aplicación de la ordenanza municipal 022 – 2016-MPC incide en la satisfacción de los turistas en el centro histórico del Cusco periodo 2017?	2.- Establecer la relación entre la aplicación de la ordenanza municipal 022 – 2016 de la municipalidad del Cusco y la satisfacción de los turistas en el centro histórico del Cusco periodo 2017.	2.- La aplicación de la ordenanza municipal 022 – 2016 de la municipalidad del Cusco genera un impacto en la satisfacción de los turistas y conductor del servicio de transporte turístico en el centro histórico del Cusco	<b>VARIABLE INDEPENDIENTE:</b> Ordenanza Municipal 022-2016 <b>VARIABLE DEPENDIENTE</b> Satisfaccion de los turistas			
3.- ¿Cómo un plan de transporte turístico para el centro histórico mejora el servicio de transporte turístico y satisfacción del turista en el centro histórico del Cusco periodo 2017?	.- Proponer la elaboración de un plan de transporte turístico para la mejora del servicio del transporte turístico y satisfacción del turista en el centro histórico del Cusco periodo 2017.	La elaboración de un plan de transporte turístico para el centro histórico mejora el servicio de transporte turístico en el centro histórico del Cusco periodo	<b>VARIABLE INDEPENDIENTE:</b> Plan de Alternativo de transporte Turístico  <b>VARIABLE DEPENDIENTE</b> SATisfaccion del Turista			

Fuente : elaboración Propia





*“Año de la Consolidación del Mar de Grau”*

*“Año del IV Centenario del Legado Histórico del Inka Garcilaso de la Vega Chimpú Ocllo”*

## **ORDENANZA MUNICIPAL N° 022 – 2016 – MPC**

Cusco, 31 de octubre de 2016.

### **EL CONCEJO MUNICIPAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CUSCO. VISTO:**

En Sesión Ordinaria de Concejo Municipal, de fecha 31 de octubre de 2016, y;

### **CONSIDERANDO:**

Que, de conformidad con lo establecido por el Art. 194 de la Constitución Política del Perú, modificatorias y el Artículo II del Título Preliminar de la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades, establece que los gobiernos locales gozan de autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia. La autonomía que la Constitución Política del Perú establece para las municipalidades radica en la facultad de ejercer actos de gobierno, administrativos y de administración, con sujeción al ordenamiento jurídico;

Que, la autonomía política consiste en la capacidad de dictar normas de carácter obligatorio en los asuntos de su competencia dentro de su jurisdicción, la autonomía económica consiste en la capacidad de decidir sobre su presupuesto y los destinos de los gastos y las inversiones con la participación activa de la sociedad civil, la autonomía administrativa es la capacidad de organizarse de la manera que más convenga a sus planes de desarrollo local;

Que, el numeral 1.1 del artículo 81° de la Ley 27972, Ley Orgánica de Municipalidades, establece como Funciones específicas exclusivas de las municipalidades provinciales: “Normar, regular y planificar el transporte terrestre, fluvial y lacustre a nivel provincial”; igualmente, el numeral 1.3 del artículo 81° de la citada Norma, establece como funciones específicas exclusivas de las municipalidades provinciales: “Normar, regular, organizar y mantener los sistemas de señalización y semáforos, y regular el tránsito urbano de peatones y vehículos”;

Que, el artículo 2° del Texto Único Ordenado del Reglamento Nacional de Tránsito – Código de Tránsito, aprobado por Decreto Supremo N° 016-2009-MTC, establece que son vías de acceso restringido las vías en la que los vehículos y las personas solo tienen oportunidad a ingresar o salir de ella por los lugares y bajo las condiciones fijadas por la Autoridad Competente. En tanto que el mismo artículo determina como Zona Rígida: Área de la vía en la que se prohíbe el estacionamiento de vehículos las 24 horas del día”;

Que, el artículo 120° del Citado Cuerpo Normativo, precisa que las Municipalidades Provinciales en situaciones generadas por la congestión vehicular y/o la contaminación ambiental, pueden prohibir o restringir la circulación de vehículos o algunos tipos de vehículos en determinadas áreas o vías públicas; de otro lado, el artículo 221° de la norma antes precisada, determina que en la vías de circulación intensa de vehículos está prohibido a) Efectuar faenas de carga o descarga que ocasionen obstáculos al libre tránsito aún dentro de las horas permitidas por la autoridad competente; y b) Ubicar mercadería para ser cargadas y descargadas en lugares que obstaculicen la circulación de personas y vehículos aún dentro de las horas permitidas por la autoridad competente para efectuar faenas de carga o descarga;

Que, mediante Informe N° 091-2016-RQH-SGCT-GTVT-GMC, el Responsable de Señalización y Semaforización presenta sustento técnico para la declaratoria de zonas rígidas en el Centro Histórico y vías principales de la Ciudad del Cusco que no cuentan con documento legal para dicha declaratoria; adjuntando además, propuesta de vías rígidas, cuadro de aforo de vías de Centro Histórico y Vías Principales para propuesta de rigidización, así como los planos de vías rígidas con y sin documento legal, (...);

Que, con Informe N° 421-SGCT-GTVT-MPC, el Sub Gerente de Circulación de Tránsito, señala que es necesario dictar medidas tendientes al ordenamiento de algunas arterias del Centro Histórico y Vías Principales de la Ciudad del Cusco que permitan utilizar los dos carriles del ancho de la vía, toda vez que es necesario dar mayor fluidez al tránsito de vehículos públicos y privados porque debido al desmedido crecimiento del parque automotor en la Ciudad del Cusco se ha originado el incremento del tráfico vehicular y que por su escasa infraestructura vial es necesario declararlos como Zona Rígida, (...);

Que, a través del Informe N° 588-2016-OGAJ/MPC, el Director de la Oficina General de Asesoría Jurídica, opina por la procedencia de la aprobación como zona rígida de las vías del Centro Histórico y vías principales; recomendando además, poner a consideración del Concejo Municipal para su aprobación mediante ordenanza municipal conforme a sus atribuciones;

Que, según Informe N° 128-2016-GM/MPC, la Gerente Municipal señala que tomando en cuenta los informes antes indicados, corresponde su aprobación como zona rígida de las vías del Centro Histórico y Vías Principales para cuyo efecto se debe remitir los actuados a la Comisión de Tránsito y Vialidad del Concejo Municipal para la emisión del dictamen correspondiente conforme sus atribuciones establecidas en el artículo 35° del Reglamento Interno del Concejo Municipal;

Que, con Dictamen Conjunto N° 41-2016-CTV-CPCHPP/MPC, la Comisión Ordinaria de Transito y Vialidad y la Comisión Ordinaria del Centro Histórico y Protección del Patrimonio, recomiendan al Concejo Municipal aprobar la ORDENANZA MUNICIPAL, que declara como zonas rígidas en ambos sentidos las arterias del Centro Histórico y vías principales de la Ciudad del Cusco, (...);

Que, el artículo 39° del mismo Cuerpo Normativo, señala que el Concejo Municipal ejerce sus funciones de gobierno mediante la aprobación de Ordenanzas y Acuerdos; asimismo, el artículo 40° de la precitada norma legal precisa que las Ordenanzas de las Municipales Provinciales y Distritales en la materia de su competencia son las normas de carácter general de mayor jerarquía en la estructura normativa municipal, por medio de las cuales se aprueba la organización interna, la regulación, administración y supervisión de los servicios públicos y las materia que en las que la municipalidad tiene competencia normativa;

Que, el numeral 8) del artículo 9° de la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades respecto a las atribuciones del Concejo Municipal señala: “Aprobar, modificar o derogar las ordenanzas y dejar sin efecto los acuerdos”.

**POR TANTO:** Estando a lo expuesto y en uso de las facultades establecidas por los artículos 39° y 40° de la Ley Orgánica de Municipalidades –Ley N° 27972, el Concejo Municipal por MAYORIA, con dispensa del trámite de aprobación del acta, aprobó:

## **ORDENANZA MUNICIPAL QUE DECLARA COMO ZONAS RÍGIDAS EN AMBOS SENTIDOS LAS ARTERIAS DEL CENTRO HISTÓRICO Y VÍAS PRINCIPALES DE LA CIUDAD DEL CUSCO**

**ARTÍCULO PRIMERO.** - **APROBAR**, LA ORDENANZA MUNICIPAL, QUE DECLARA COMO ZONAS RÍGIDAS EN AMBOS SENTIDOS LAS ARTERIAS DEL CENTRO HISTÓRICO Y VÍAS PRINCIPALES DE LA CIUDAD DEL CUSCO, con la

finalidad de hacer más fluido el tránsito y mejorar la transitabilidad vehicular, cuyo cuadro detallado de aforo de vías como anexo forma parte de la presente Ordenanza Municipal.

**ARTÍCULO SEGUNDO.** - **DISPONER**, la publicación de la presente Ordenanza Municipal en el Diario Judicial del Cusco y el Portal Web de la Municipalidad Provincial del Cusco.

**ARTÍCULO TERCERO.** - **DISPONER**, que la presente Ordenanza Municipal, entrará en vigencia a partir del día siguiente de su publicación.

**ARTÍCULO CUARTO.- ENCARGAR**, a Gerencia Municipal, Gerencia de Transito, Vialidad y Transporte y demás instancias administrativas tomen las medidas necesarias para hacer efectivo el cumplimiento de la presente.

REGÍSTRESE, PUBLÍQUESE, CÚMPLASE Y ARCHIVASE.



### CUADRO DETALLADO DE AFORO DE VÍAS

LA DELIMITACIÓN Y SECTORIZACIÓN DEL CENTRO HISTÓRICO CUSCO SE ENCUENTRA DETERMINADO EN EL PLAN MAESTRO DEL CENTRO HISTÓRICO DEL CUSCO Y SU REGLAMENTO.

VÍAS PRINCIPALES DE LA CIUDAD DEL CUSCO:

<b>N°</b>	<b>CALLE / JIRÓN / AVENIDA</b>	<b>CUADR A</b>	<b>DETALLES TÉCNICOS</b>
1	Av. Garcilaso	Toda la longitud de la avenida	Vía de doble sentido (ambos lados)
2	Av. Grau	Toda la longitud de la avenida	Vía de doble sentido (ambos lados)
3	Calle Puputi	Toda la longitud de la calle	Vía de doble sentido (ambos lados)
4	Av. De La Cultura	Toda la longitud de la avenida	Vía de doble sentido (ambos lados)
5	Av. Collasuyo	Toda la longitud de la avenida	Vía de doble sentido (ambos lados)
6	Av. Ejército	Toda la longitud de la avenida	Vía de doble sentido (ambos lados)
7	Av. Hermanos Ayar	Toda la longitud de la avenida	Toda la longitud de la avenida

## INSTRUMENTO DE FOTOGRAFÍA USADA EN LA INVESTIGACIÓN

Imagen 1 unidad por la cuesta de San Blas



Imagen 2 Intercesión entre calle Huaynapata y Ataúd



Imagen 3 unidad invadiendo la vereda peatonal



Imagen 4 unidades estacionados en zona rígida en plazoleta de san Blas





Imagen 5 unidades de turismo estacionadas en zona restringida en av. prado



Ilustración 1 Unidades estacionadas en áreas rígidas del centro histórico





Ilustración 2 unidades creando congestión vehicular



Ilustración 3 unidad dejando a los paxs para el city tour



Ilustración 4 inspector de transporte



Ilustración 5 unidades vehiculares estacionadas encima de las veredas del centro histórico



Ilustración 6 pasajeros dentro de una H1



Ilustración 7 midiendo el ancho de las vías que son de 2.90 cm



Ilustración 8 la peatonalización del centro histórico





Ilustración 9 turistas caminando por el centro con la contaminación vehicular



Ilustración 10 calidad de servicio dentro de las unidades móviles



MANUAL DEL CONDUCTOR  
CENTRO HISTORICO DEL CUSCO

## Contenido

1.	POLÍTICA INTEGRADA .....	3
2.	OBJETIVO .....	3
3.	DENOMINACIÓN .....	4
4.	PRESENTACION PERSONAL .....	4
5.	PRESENTACIÓN DEL VEHÍCULO .....	6
5.4.	EQUIPAMIENTO DE ACCESORIOS .....	8
6.	PREPARACION DEL SERVICIO SEGUN AGENCIAS DE VIAJE .....	10
7.	LA PUNTUALIDAD .....	14
8.	TRATO PERSONAL Y CORTESÍA .....	14
9.	LA SEGURIDAD COMO PARTE DE LA CALIDAD .....	15
10.	DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS: .....	16
11.	LA DESPEDIDA AL CLIENTE.....	17
12.	NORMAS COMPLEMENTARIAS.....	18
13.	ATENCIÓN Y CUIDADO DE UNIDADES .....	20
14.	GARAJE .....	21
15.	INCENTIVOS PARA CONDUCTORES .....	21
16.	SANCIONES GENERALES PARA LOS CONDUCTORES DE CUSELA .....	23
17.	FALTAS GRAVES .....	23
18.	FALTAS MUY GRANDES.....	23
19.	MOTIVACION PARA LOS CONDUCTORES DE CUSELA .....	24
20.	AGENDA TELEFÓNICA .....	¡Error! Marcador no definido.
21.	NOMENCLATURA.....	¡Error! Marcador no definido.
22.	ANEXOS.....	¡Error! Marcador no definido.

## **1. POLÍTICA INTEGRADA**

### **POLÍTICA INTEGRADA DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE, SEGURIDAD, SALUD EN EL TRABAJO Y RESPONSABILIDAD SOCIAL**

Estos servicios están dirigidos a otorgar soluciones integrales en la cadena de servicios de nuestro cliente.

Consecuente con su filosofía empresarial, los compromisos en todo ámbito del negocio se fundamentan en un alto nivel de compromiso con la integridad y seguridad del personal y el cuidado del medio ambiente, identificando y minimizando los riesgos tanto laborales como impactos ambientales en las operaciones, poniendo énfasis en la prevención y adoptando medidas de contingencia apropiadas para prevenirlos y/o mitigarlos.

Un mejoramiento continuo de los estándares de calidad, seguridad, salud, protección del medio ambiente y responsabilidad social; promoviendo y facilitando una adecuada extensión de Conducta Responsable a través de la cadena de valor de nuestra actividad.

Compromiso de la Gerencia General de proveer los recursos necesarios para el logro y revisión de los objetivos de nuestro Sistema Integrado de Gestión.

Estricto cumplimiento de las normativas legales vigentes en el ámbito laboral, medio ambiente y seguridad, aplicables a nuestras actividades.

## **2. OBJETIVO**

El presente manual es un resumen de las distintas pautas y normas a las que están sujetos los conductores de CUSELA para el desarrollo de sus funciones.

### **2.1. OBJETIVO**

Objetivos que se plantean las empresa de transportes turísticos . Para el brindar el servicio de trasporte en la región del cusco se basan en 4 pilares fundamentales.

#### **a. ORIENTACIÓN AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO**

Compromiso con empresa para asegurar que los servicios prestados por las empresas de

transporte satisfacen los requisitos y expectativas de nuestros clientes tanto internos como externos.

**b. MEJORA CONTÍNUA**

Revisión permanente de todas nuestras actividades para lograr los mejores métodos de trabajo.

**c. TRABAJO INTEGRAL**

Colaboración y participación de todo nuestro recurso humano en la consecución de la satisfacción de nuestros clientes. Trabajo integral en todas las áreas de la organización, como así también con nuestros clientes y proveedores.

**d. CAPACITAR EN FORMA PERMANENTE Y SOSTENIDA**

Recurso humano que opera las unidades que conforman la organización, mejorando sus competencias y logrando favorecer el crecimiento profesional que nuestros clientes esperan.

**2.2. MISION:**

El conductor que opere una unidad es responsable desde el momento que lo tome así como el grupo que se le asigne será el encargado de toda su operatividad y lo que le incluye a su grupo desde el inicio hasta el final.

**2.3. VICION:**

Siempre con la convicción del manejo a la defensiva y dar un servicio de Calidad.

**3. DENOMINACIÓN**

Se denomina Conductor al personal capacitado con una licencia AII-B, AIII-A O AIII-C y carnet de capacitación o tolerancia cero a más, capacitado para atender los requerimientos de nuestros clientes.

**4. PRESENTACION PERSONAL.**

Es la buena predisposición de las empresas de transporte turístico y de los conductores a ofrecer una excelente imagen ante los usuarios, tanto de su persona como de la empresa. Al respecto se tomará en cuenta lo siguiente:

El conductor deberá usar el uniforme de trabajo que lo identifique con la empresa para la cual labora.



### Limpieza personal:

- Estar bien aseados y peinados (Cabello corto en el caso de los varones Patillas cortas y el corte posterior debe estar por encima del cuello de la camisa); No es admisible el uso de barba.
- Uñas cortadas, manos limpias y cuidadas.
- En caso de usar colonia tiene que ser no muy fuerte.
- En caso de usar joyas que no sean muy llamativas sino discretas.

### El uniforme debe constar de:

- Camisa de manga larga o corta con el logotipo de la empresa bordado en el bolsillo.
- Corbata
- Suéter
- Pantalón de vestir oscuro.
- Casaca impermeable de color oscuro.
- Gorro del color del uniforme (para el sol)
- Zapatos oscuros (no zapatillas).
- Mameluco, para la eventualidad de reparaciones de emergencia.
- De ser el caso lentes oscuros (solo para conducir cuando haya sol)
- Utilizar el name tag o foto check que la empresa provea a los trabajadores su nombre del conductor.
- Debe de contar con teléfono celular **PERSONAL Y DE LA EMPRESA CON HANDS FREE** para una mejor comunicación cuando sea necesario. Será tomado como falta muy grave el incumplimiento de esta.



### Normas que se debe de cumplir para la presentación personal.

- El Conductor que por causa de fuerza mayor no pueda utilizar el uniforme completo deberá ser autorizado por el supervisor o gerencia, previa información al respecto.
- No se deberá fumar o mascar chicle en presencia de los pasajeros.
- No deberá de usar lentes para sol al primer contacto con el pasajero, audífonos de MP3 o MP4, ni accesorios que no vayan con la buena imagen del servicio dentro de las unidades de transporte o dentro de algún recinto en el que se encuentren junto con pasajeros.

- **Está totalmente prohibido el consumo de alcohol** o sustancias estimulantes durante las horas de trabajo, mucho menos presentarse ante los pasajeros bajo los efectos de estos. **Será tomado como falta muy grave el incumplimiento de esta y será retirado.**
- Por ninguna razón un Conductor programado deberá usar uniforme o accesorios (uso de jeans, piercings, tatuajes, gorras, chullos, etc.) que identifique a otra Empresa, bajo cargo de separación de todo servicio (con cada agencia de viaje que se trabaja) . Será tomado como falta muy grave el incumplimiento de esta.

Mantener un buen comportamiento en los hoteles, Aeropuertos y otros lugares públicos cuando se está trabajando sobre todo cuando se viste el uniforme

## 5. PRESENTACIÓN DEL VEHÍCULO.

Factor importante para determinar el nivel de calidad. Sobre este tema, se tomará en consideración lo siguiente:

- Debe existir congruencia entre lo ofertado vía teléfono o via correo con lo efectivamente prestado, es decir que no debe existir diferencia entre las unidades vehiculares que ofrecemos con las que verdaderamente contamos.
- La apariencia exterior del vehículo debe guardar conceptos de sobriedad y elegancia en cuanto a color y diseños que lo identifiquen con la empresa a la que pertenece. En lo posible llevará carteles removibles de 30 x 40 cm que el grupo de turistas reconozca fácilmente, los cuales se ubicarán en cada lado del vehículo así como en el lado derecho del parabrisas (solo cuando este parado). Si este será portado en movimiento de la unidad y sancionado por la policía esta será una falta grave.
- Durante la prestación del servicio (aprovechando el tiempo de las paradas) se tratará de mantener la limpieza externa e interna del vehículo.
- En cuanto a la limpieza interior tomar en cuenta los pisos, asientos, porta-paquetes, tablero de control, ventanas y cortinas, poniendo una atención especial en los cubrecabeceras, los que deben ser preferentemente blancos o de algún color muy claro y lucir impecables, siendo cambiados si es posible diariamente.

### 5.1. DOCUMENTACIÓN

- El conductor debe verificar que los documentos de la unidad debe estar en una porta documentos.
- Conductor debe verificar que tenga la unidad todo los documentos al día (SOAT, TARJETA DE CIRCULACIÓN DE TRANSPORTES, REVISION TÉCNICA Y TARJETA DE PROPIEDAD)

### 5.2. ESTADO DE LAS UNIDADES.

- En caso que el conductor detecte algún desperfecto o choque de la unidad deberá

reportar de inmediato a su jefe inmediato, (ralladuras, choques) conductor que no informe del estado de su unidad la reparación será descontada de su sueldo.

- Conductor que no se dé cuenta de las anomalías que tiene la unidad como por ejemplo, Aire Acondicionado, Calefacción será tomada como una falta Grave.

### 5.3. ¿CON QUÉ ACCESORIOS DEBEMOS CONTAR EN LA UNIDAD VEHICULAR?

Para la parte Operativa de la Unidad:

- Una llanta de repuesto.
- Una gata
- Llave de ruedas con sus respectivas palancas.
- Una caja de herramientas que cuente con las llaves necesarias
- Un mameluco de trabajo.
- Un tapete u otro similar para recostarse en el piso al momento de arreglar los desperfectos de la unidad vehicular.
- Un par de guantes.
- Una toldera para cubrir las maletas con su respectiva soga o soguilla (Solo para transporte de Aventura).
- Una linterna y pilas de repuesto.
- Un cooler donde se lleva agua, bolsitas salvadoras, un repuesto de mascarilla para el oxígeno, termo con agua caliente y un par de franelas.
- Paraguas.



Para la Seguridad:

- Botiquín de acuerdo a la sutran.
- Extinguidor vigente.
- Balón de oxígeno (con dos mascarillas una sellada y otra en bolsa cip line)
- El conductor deberá contar los números telefónicos de las agencias con las que trabaja, y los números de emergencia (hospitales, clínicas, PNP) como el manual del conductor.



## 5.4. EQUIPAMIENTO DE ACCESORIOS.

- Equipos de sonido y comunicacion en óptimas condiciones, rpc de la empresa y celular personal, hands free, dos micrófonos debe llevar su unidad ( sprinter y buses) amplificador, autoradio.
- Como contestar con un hands free.
- Conductor tiene que tener su usb personal con el archivo de música andina.
- Verificar las herramientas básicas que debe tener las unidades. Llave de ruedas, dado de seguridad, triangulo o conos, llave de bodega (caso bus) llave tor ( caso sprinter) gata.
- El conductor debe verificar la llanta de repuesto que tiene que estar en óptimas condiciones.
- Toda unidad debe tener sus órdenes de ingreso a las diferentes estaciones de tren.
- Conductor debe tener todos los letreros impresos de todas las cuentas de acuerdo al listado que tiene en la unidad.
- Conductor tiene que tener los letreros laminados de las siguientes cuentas. ( lima tours, coltur, condor travel )
- Conductor debe verificar que sus unidades deben tener una canasta, ( buses canasta pequeña y grande) sprinter de acuerdo al pedido de la agencia. Toda unidad debe tener su respectiva canasta sin importar el tamaño.



Las unidades como sprinter largas y cortas y buses si o si deben portar cabezales blancos.

## 5.5. ESTADO DE CONSERVACION Y MANTENIMIENTO DE LOS VEHICULOS

### Mantenimiento de la parte Mecánica:

- Se debe contar con todo el equipo de llantas nuevas.
- Revisión periódica del sistema de frenos de acuerdo al uso que se da a la unidad, para lo cual el conductor estará pendiente del desgaste de las fajas.
- Cambio de aceite y filtros respectivos de acuerdo al catálogo de fábrica.
- Revisión periódica del sistema de dirección.
- Revisión periódica del sistema de tracción trasera (corona y caja con el respectivo cambio de aceite de acuerdo al catálogo de fábrica)
- Revisión de la batería o sistema eléctrico

## 5.6. LIMPIEZA DEL VEHÍCULO

¿Con qué frecuencia se debe lavar el vehículo?

- La limpieza de la parte exterior del vehículo se debe realizar de manera diaria (ventanas, bodegas, parabrisas, espejos, llantas, aros, micas, focos) utilizando detergentes y pulidores.

¿Con qué frecuencia se debe lavar la parte interna del vehículo?

- La limpieza del piso debe realizarse de manera diaria, cuidando de no utilizar ceras u otros productos similares que dejen el piso resbaladizo.
- Desempolvar los asientos diariamente.
- Semanalmente se deben aspirar y utilizar productos en espuma para limpiar los asientos.
- Verificar y ordenar al avista del pasajero los cinturones de seguridad, válvulas personales de aire acondicionado y porta vasos de cada vehículo.

### **Mantenimiento y provisión de implementos del baño:**

El baño del vehículo debe contar con lo siguiente:

- Sus respectivos inodoro y lavatorio deben de estar bien limpios.
- Papelera debe de estar con bolsa plástica de color negro.
- Jabonera, de preferencia un dispensador de jabón líquido.
- Dispensador de toallas descartables para el secado de manos.
- Dispensador para el papel higiénico.
- Ambientador o hojas de muña y de eucalipto.



#### **5.6.1. Limpieza del baño y grifería**

- Se debe cambiar diariamente el agua en el sistema del baño, utilizando productos antisépticos.
- Estar pendiente del normal funcionamiento de la provisión de agua, para lo cual el sistema de aire del vehículo debe funcionar perfectamente.
- Se debe limpiar y desinfectar diariamente el inodoro y la papelera.
- Se debe colocar dentro de la papelera una bolsa plástica, para un mejor manejo de los desechos.
- Se debe efectuar mensualmente la limpieza de los filtros del sistema del baño.
- Diario se debe de desfogar el contenedor del baño.

#### **5.6.2. Materiales de limpieza**

- Toda unidad debe contar con los componentes de limpieza, mencionados. Dos franelas, una toalla, un balde, escobilla, detergente, silicona, esponja de silicona, es coba (buses y sprinters), ambientador (en caso de buses) desinfectante pato y papel higiénico jabón líquido (buses con baño).
- Pedir el cambio de cualquier de los componentes de limpieza siempre previa presentación del componente a reemplazar deteriorado.
- El conductor tiene la responsabilidad de presentar la unidad asignada limpia.
- Conductor al momento de dejar su unidad en el garaje de deberá dejarla limpia y con el tanque lleno en caso esto no suceda se debe de reportar a los conytroladores.
- Conductor debe ayudar al lavado de su unidad al equipo de limpieza.



## 6. PREPARACION DEL SERVICIO SEGUN AGENCIAS DE VIAJE

- A. Es obligación de los Conductores, prepararse adecuadamente para la realización de su servicio. Y deben de considerar los siguientes pasos y avisar al supervisor la cuenta que atenderá y la importancia del cliente para que el supervisor sea un facilitador de todos los detalles que necesita la unidad.
- a. Leer **toda** la programación enviada (mensaje de texto) por operaciones antes de las 20:00 para disolver las dudas y datos importantes que puedan surgir previo al inicio del servicio y estar seguros de la información que recibirán.
  - b. Si, su servicio comienza de madrugada (4:00am – 5:00am) deberá llamar al controlador del garaje para que su unidad lo deje adelante.
  - c. Deberán tener la unidad asignada en óptimas condiciones (limpio, botiquín implementado, oxígeno, extintor, cinturón de seguridad acomodado, micrófono, etc.) como documentos y material que se requiere para el servicio y solicitarlos en caso lo requiera, tales como: Letreros de cualquier agencia, canasta, cabezales, zanitaicer, agua, etc.
  - d. Caso **LIMA TOUR** se debe de dar agua:



- Usar letreo Imantado para todo los servicios de Lima tour.
- A todas las cuentas durante el servicio in al out (TAUCK, TRAVCOVA, INTERNATIONAL EXPEDITION, LINBLAND, LATOUR, COX & KINGS, TEMPO HOLIDAY, DISNEY, JACADA, ALLURING, CELEBRITY, ZOOM VACATIONS, FRIENDLY PLANET, CORTE INGLES, STANDFORD, VIAGGIDEA, ALL REPS, LC



TURISMO, MISTRAL, TOUR 2000 y CRUCEROS VARIOS)

- Japoneses se entregaran aguas a aquellos grupos que la agencia nos indique en su mayoría incluyen aguas.
- En todo los PASAJEROS que realicen servicios de FD (valle sagrado, traslado a poroy o a Ollanta para que se vayan a Mapi, inka expres y andean explor) incluye aguas.
- Servicios en POOL NO SE DA AGUA.
- Es indispensable poner letreros de todas las cuentas mencionadas.
- Antes del servicio el conductor debe de coordinar sobre el itinerario del servicio con el Guía o representante a cargo de los pasajeros.

e. Caso **COLTUR**



- El conductor deberá solicitar las aguas para todos los servicios con el número de file que operaciones oficina le entregara y la cantidad de oxishot (Cuenta Japon) , como es indispensable el uso del letrero.
- Para todos los servicios el conductor debe de llevar coolers.
- Es indispensable informar cualquier suceso o modificación de su programa a torre de control.
- Antes del servicio el conductor debe de coordinar sobre el itinerario del servicio con el Guía o representante a cargo de los pasajeros.

f. Caso **CONDOR TRAVEL**



- Deberá atender con su letrero (SOLO CUANDO LA UNIDAD ESTE ESTACIONADA) y en caso que atienda cuentas como SCENIC deberá leer las pautas Operativas de la cuenta.
- Antes del servicio el conductor debe de coordinar sobre el itinerario del servicio con el Guía o representante a cargo de los pasajeros.

g. En caso de **A&K**



- El servicio comienza un día antes recogiendo sus órdenes, amenitis y Snack y ver su uniforme, letrero y otros como también al finalizar el servicio deberán devolver. En caso no hayan devuelto todo lo otorgado por la agencia de viaje no se pagara su sueldo hasta que lo realicé.
- h. En caso de **OAT**:
    - Contactarse en el aeropuerto con el representante de la agencia para que recoja aguas y box lunch.
    - Llevar siempre el letrero de OAT para todo el servicio.
    - Encargarce del grupo desde el inicio hasta el final.
  - i. La radio del vehículo no debe de estar prendida durante el servicio, al menos que el pasajero lo solicite previa autorización del guía o sino poner música andina.
  - j. Avisar si fueron programados con otro servicio antes de atender a un grupo VIP y no podrán tener la unidad optima por estar muy pegado sus servicios, el supervisor pedirá que este servicio sea cubierto. En caso el conductor no informara este detalle, el conductor no será programado para ciertas cuentas importantes ya que no toma en serio la importancia de una unidad lista para el servicio, el tiempo será determinado por el supervisor y el área de operaciones.
  - k. Es importante mencionar que para tener servicio óptimo se tiene que estar en constante comunicación hasta antes de iniciar el servicio
  - l. Al finalizar el servicio se debe de verificar que los pasajeros no hayan olvidado nada dentro de la unidad en caso contrario deberán de informar a oficina ya al guía o trasladistas del servicio.
  - m. En el verano la unidad debe de estar prendido con el A/C prendido antes que el pasajero ingrese y en climas fríos la calefacción prendida.
  - n. El celular deberá estar con sonido vibrador, jamás con un timbre fuerte. Y siempre con el Hans free durante el servicio.

### **6.1. DURANTE EL SERVICIO.**

Los Conductores deberán de seguir los siguientes lineamientos durante la realización de su servicio

- a. Es obligación de los Conductores, presentarse con anticipación a cada uno de los servicios programados.
  - a. 15 minutos de anticipación para individuales.
  - b. 30 minutos en el caso de grupo. Esta podría variar en el caso de atención de grupos espaciales (Incentivos, Cruceros, etc.), o previa coordinación con el Coordinador del aeropuerto u operaciones.
- b. El Conductor tienen la obligación de mantener su unidad limpia, tanto al comienzo del servicio como en los recojos de las diferentes estaciones y al término del servicio con los pasajeros de la agencia con la que trabaja.
- c. Al terminar el servicio en el valle o en el Cusco informar a oficina
- d. Los conductores no consumirán alimentos en los interiores de las unidades.
- e. No cargar combustible con los pasajeros a bordo de la unidad.
- f. Está prohibido el uso del logo ya sea en la unidad de transporte u uniforme



mientras no se preste servicio alguno.

- g. Informar cuando el servicio que se está realizando afectara al otro servicio utilizaran criterio de tiempo.
- h. Está prohibido dormir en las unidades mientras el guía está visitando los diferentes centros arqueológicos. (llevado a criterio)

## **6.2. LLEGADAS / IN.**

- a. Mantenerse cerca y atentos a la salida de clientes del apto u otros terminales **Y SE DEBE DE AYUDAR CON SUS MALETAS, COMO TAMBIEN LLAMAR ANTES A SUS GUIAS Y/O TRASLADISTAS 30 min Antes.**
- b. El conductor, deberá de verificar y confirmar la hora de llegada del vuelo con operaciones (o en su defecto con informes del Apto) para evitar demora en la presentación del servicio por adelanto o retraso del vuelo.
- c. En caso el pasajero se haya demorado de salir del Apto más de 45 min se debe de reconfirmar con el Guía o Representante el motivo y llamar a operaciones.
- d. En el momento de contactar a pasajeros, se les deberá tratar con respeto, cordura y saludarle.
- e. La unidad deberá tener el cartel respectivo, las botellas de agua, Canastitas con caramelos, toallas húmedas, etc. (en caso se requieran).
- f. Cuando se le asignen un servicio que Solo transporte deberá de llevar a pax; deben de exigir a operaciones que les den un cartel de la empresa con el nombre impreso. Luego del servicio deberán devolver a oficina.

## **6.3. EN EL HOTEL.**

- a. Abrir la puerta para que bajen clientes.
- b. Descargar el equipaje con cuidado para evitar causar cualquier tipo de daño y si tuviera algún daño reportar de inmediato al encargado como también indicar el número de maletas a este o a los Bell Boys del Hotel.
- c. Antes de retirarse coordinara con Guía hora del Tour (Silo Tuviese...GRUPOS) e informar a operaciones del cambio.

## **6.4. DURANTE LOS TOURS.**

- a. La unidad deberá tener el cartel respectivo, las botellas de agua, Canastitas con caramelos, toallas húmedas, etc. (en caso se requieran).
- b. Al contactar a pasajeros deberá saludarlos cordialmente, invitarlos y ayudarlos a abordar la unidad.
- c. El Conductor debe de mantener la velocidad máxima de 90 KM/H cuando traslada a pasajeros de localidad a localidad (MANEJO A LA DEFENSIVA).
- d. Si existe una modificación de itinerario durante un servicio programado, cada Conductor tiene la obligación de informar a su área de Operaciones.
- e. Mantener una relación cordial con el guía o representante a cargo del pasajero basada en el respeto mutuo de la misma manera con el personal dentro de la oficina.
- f. No se harán cortes de rutas o atajos por rutas oscuras o no seguras. En caso de

emergencias o necesidad se pedirá permiso al guía.

- g. El conductor será responsable de la seguridad de las pertenencias que sean dejadas en la unidad durante la realización del tour o cualquier otro servicio.
- h. Al finalizar el Tour se debe de preguntar al Guía, Tc y responsable de los pax; la hora del próximo servicio y si este sería EL TRF OUT re confirmar la hora de salida del maletero y del grupo e informar los cambios a operaciones.

## 6.5. SALIDAS / TRF OUT

- a. La unidad deberá tener el cartel respectivo, las botellas de agua, Canastitas con caramelos, toallas húmedas, etc. (en caso se requieran).
- b. Mantenerse cerca y atentos a la salida de clientes del Hotel **Y SE DEBE DE AYUDAR CON SUS MALETAS, COMO TAMBIEN LLAMAR ANTES A SUS GUIAS Y/O TRASLADISTAS 30 min Antes.**
- c. Solo LIMATOURS. En caso se les asigne servicios solo transporte se debe de recoger de la Oficina de limatour el **Boarding** del pasajero.
- d. Descargar el equipaje al llegar al Apto, terminal terrestre o estación de tren con cuidado para evitar causar cualquier tipo de daño y si tuviera algún daño reportar de inmediato al encargado como también indicar el número de maletas a este.

## 7. LA PUNTUALIDAD



- Para prevenir cualquier imprevisto, el vehículo debe estar en el punto de embarque o estacionamiento más próximo 15 minutos antes de la hora señalada.

## 8. TRATO PERSONAL Y CORTESÍA

Ambos deben ser las cualidades del transportista, quien saludará y dará cordial bienvenida al cliente, mostrando **en todo momento una amable sonrisa.**

Son deseables en el conductor, las siguientes características:

- Amabilidad en la atención; cortesía y gentileza con el cliente.
- Responsabilidad en el cumplimiento de los horarios y conducción del vehículo, respetando el máximo de velocidad permitida en las rutas, así como todas las demás reglas de tránsito, cuidando además las pertenencias de los pasajeros en el vehículo.
- Colaboración, es la predisposición a prestar un servicio. Ejemplo: Si el guía solicita se efectúe una breve parada para observar alguna escena particularmente llamativa y/o para tomar fotos, el conductor lo hará gustosamente, estacionando el vehículo en forma adecuada a fin de evitar riesgos para las personas que transporta.
- Respeto, que consiste en dar un trato cordial a los turistas, para así recibir el mismo trato de parte de ellos.
- Limpieza, es decir presentarse al trabajo aseado y afeitado diariamente y de ser posible usar una colonia o perfume de olor discreto.

## **9. LA SEGURIDAD COMO PARTE DE LA CALIDAD**

La seguridad debe entenderse como la capacidad de generar confianza en el cliente sobre nuestro servicio (Intangible y Tangible).

La seguridad en el transporte turístico encierra el cumplimiento de aspectos relacionados a la calidad de los vehículos, la información proporcionada al cliente (acerca de la empresa y el servicio), medidas preventivas ante riesgos y personal capacitado que garantice un nivel de profesionalismo adecuado.

Conocimiento y respeto a las normas de tránsito.-

Los requisitos mínimos a cumplir en este aspecto son:

- Que el conductor tenga no menos de dos años de experiencia en la conducción de este tipo de vehículos.
- Que su licencia de conducir sea de la categoría que corresponde.
- Que el conductor tenga conocimientos sobre atención sanitaria de emergencia.
- Que el vehículo haya recibido el mantenimiento previo antes de efectuar cada circuito.
- Que el vehículo posea un botiquín bien implementado.
- Que el vehículo tenga su póliza SOAT en plena vigencia.

Motivo por el cual se debe contar con un botiquín bien implementado con:

- Balón de oxígeno más 2 mascarillas.
- Alcohol 500ml y 70grados
- Vendas. 2 unidades
- Curitas 20 unidades.
- Gasas esterilizadas 10 X10 cm 20 unidades.
- Algodón
- Tijera punta roma.
- Apósito esterilizado 10 x10 cm. 5 unidades
- Jabón anti séptico.
- Guantes quirúrgicos.
- Esparadrapo 2.5 cm X 5 5m



#### **10. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS:**

La calidad del servicio tiene que ver también con el cumplimiento del reglamento, tanto por parte de la empresa como del cliente, ya que de no ser así, éste puede ser perjudicado o ser él quien perjudique a los demás usuarios del servicio. Por esta razón consideramos importante mencionar los siguientes artículos:

##### **El usuario tiene el derecho a: (Art. 60 D.S. 003-2005-MTC)**

- Ser transportado en condiciones de seguridad, calidad y comodidad establecidas en el presente reglamento y convenidas en el contrato de transporte.
- Exigir al conductor que su ascenso y descenso del vehículo se realice en los lugares permitidos o no prohibidos por la autoridad competente.
- Llevar consigo equipaje acompañado de hasta treinta (30) kilogramos de peso.
- Usar la capacidad del vehículo conforme al contrato de transporte.

##### **Son obligaciones de los usuarios: (Art. 61 D.S. 003-2005-MTC)**

- Ascender y descender del vehículo en los lugares permitidos y sólo cuando éste se encuentre detenido.
- No abordar el vehículo en evidente síntoma de embriaguez o bajo la influencia de drogas o sustancias alucinógenas o llevando consigo armas de fuego, materiales inflamables, explosivos, corrosivos, venenosos o similares.
- No alterar la tranquilidad de los demás usuarios ni provocar riñas o altercados al interior del vehículo.
- Acatar las instrucciones sobre seguridad que emita el conductor o la tripulación.
- Estar presente en el lugar y hora señalada para el inicio del servicio.
- No portar en el vehículo artículos o paquetes que puedan molestar o incomodar a los demás usuarios.
- No viajar acompañados de menores de edad sin autorización de los padres, tutores o autoridades judiciales.

La tripulación, por propia iniciativa o a petición de los usuarios, podrá impedir el ingreso al

vehículo u obligar a descender de éste, con el apoyo policial, a los usuarios que incumplan las disposiciones antes señaladas.

## 11. LA DESPEDIDA AL CLIENTE

A los clientes (tanto turistas como representantes de las agencias de viaje) se les debe tratar con:

- Respeto.
- Amabilidad.
- Cortesía.
- Atención.
- Prontitud.
- El mismo trato que nos gustaría nos den a nosotros (Cusela)



Debemos dar a nuestros clientes el mismo trato con el que los recibimos para asegurar que nuestro servicio ha sido prestado de manera eficiente. Al finalizar el servicio, el conductor deberá dejar a los pasajeros en el lugar y hora indicada así mismo deberá ayudar a bajar el equipaje de los pasajeros cuidando de que los mismos se coloquen en un lugar seguro. En este momento se puede dar al guía o directamente a los pasajeros una ficha de encuesta para saber que calificación dan a nuestro servicio.

La ficha de encuesta deberá tener la calificación de muy mala, mala, aceptable, buena, muy buena y excelente.

Tratar de condensar la ficha en muy pocas preguntas claves expresadas con precisión y claridad.

### 11.1. EN CASO DE INCONFORMIDAD DE LOS CLIENTES:

Evitar:

- Una confrontación directa o indirecta.
- Acalorarse o molestarse.
- Entrar en detalles que no tienen relación con el problema.



Lo que debemos hacer:

- Entender al cliente.
- Ponernos en su lugar.
- Tratar de solucionar el incidente que ocasionó su malestar.
- No cambiar nuestro estado de ánimo para no incomodar al resto del grupo.
- Comunicar inmediatamente a la gerencia el incidente para dar una solución pronta y efectiva al problema.

- El incidente se debe resolver con el cliente y no hacerlo extensivo con el resto del grupo porque genera una mala imagen.
- Ser positivos.

## **12. NORMAS COMPLEMENTARIAS.**

Los Conductores deberán tener presente las siguientes normas durante su trabajo:

1. Como Conductor deben de tener en cuenta en todo momento su presentación y comportamiento personal ante los clientes, proveedores y compañeros de trabajo.
2. Todo el material de trabajo que se entrega está bajo la responsabilidad del conductor desde el uniforme hasta los cabezales etc por lo que todo lo que la oficina entregue deberá ser devuelto en las mismas condiciones de uso.
3. Cumplir las pautas fijadas en la preparación, programación y desarrollo de cada uno de los servicios a desarrollar.
4. No se podrá dar a pasajeros información que perjudiquen la imagen de cualquier agencia que representemos ni se podrá ofrecer o vender servicios turísticos.
5. Se deberá tener presente que la relación con nuestros pasajeros es solamente profesional, y en lo posible se debe de mantener bajo dichas condiciones.
6. El Conductor es responsable de la seguridad de nuestros pasajeros en cada uno de los diferentes servicios turísticos que atienda.
7. El Conductor es responsable del dinero o especies valoradas que le dejen los pasajeros, en su unidad.
8. No se podrá proporcionar información de nuestros pasajeros a ninguna persona ajena.
9. En los problemas o incidentes que los Conductores tengan durante la realización de los servicios, deberá informar inmediatamente a Operaciones para que intervenga algún funcionario de la empresa.
10. El Conductor no deberá confundir la relación laboral entre la empresa y proveedores con la relación amical, debiendo prevalecer función laboral y ética profesional.
11. Cuando el conductor este haciendo uso del hands free al conducir está prohibido hacer

diálogos extensos (diálogos personales)

12. El conductor debe de llamar hasta el 5 de inicio de cada mes para sus 2 días libres del mes.
13. El conductor debe de llamar antes de la 03:00 pm para cualquier modificación o requerimiento en su servicio del siguiente día y hasta las 20:00 pm en caso no le ha llegado su servicio deberá de llamar a Operaciones para reconfirmar sus servicios, la persona encargada de brindar los días libres y propinas es la encargada del Área de Reservas Celular: **957354662** quien se encuentra laborando de 09:00 am a 12:00 pm y por la tarde de 15:00 hrs a 18:00 de lunes a viernes podrá ver junto a ustedes este tema;
14. El área de TORRE DE CONTROL trabaja desde las 04:00 a.m. hasta las 20:00 p.m. este horario es exclusivo para ver temas de monitoreo. Si tienen alguna consulta y/o duda acerca de su programa solo podrán comunicarse hasta las 19:00 p.m.
15. El conductor debe de llamar a TORRE DE CONTROL para informar sobre el abastecimiento de combustible indicando (kilometraje, numero de factura, monto), existirá sanciones para aquellos conductores que no cumplan.
16. Los conductores deben de contestar de una manera *adecuada y cordial* a las personas de Oficina, está totalmente prohibido el uso de *sobrenombres*, mucho menos ofensas delatante de cualquier cliente nuestro y/o personal de oficina.
17. Los Conductores al finalizar todo tipo de servicio deben de Despedirse.
18. Si el conductor tiene un servicio que comenzara de 20.00 a 20.30 de cualquier punto del cusco y dure más de media hora deberá informar antes a operaciones para que se le envíe sus servicios del día siguiente.
19. El supervisor de campo su teléfono estará dispuesto del 06.00 am a 20.00 pm
20. Muy importante al finalizar cualquier servicio reciclar todas las botellas y llevar al garaje, ya que esto es monitoreado directamente por nuestros clientes.
21. Todo conductor al iniciar su servicio de ver coger manual de operación de CUSELA para que pueda leer los contactos
22. Es responsabilidad de los Conductores cumplir las normas internas de la empresa.

## **NORMAS PARA EL PERSONAL**

Se emplearán sistemáticamente las fórmulas básicas de relación entre personas: saludar (buenos días; tardes; etc.); ofrecer ayuda (que desea); si se conoce dirigirse al cliente por su



apellido; despedirse al saludar (que tenga un buen día; Buenas Noches; etc.).

El personal tendrá un trato amable con los clientes. La amabilidad:

- la predisposición a atender de manera inmediata al usuario.
- el tono de voz y el ritmo de transmisión (relajado y con un ritmo suficiente que no refleje ni prisas ni ansiedad).
- la capacidad para escuchar (se trata de que el usuario pueda expresar todo aquello que desea y que se realice un esfuerzo de comprensión),
- la capacidad para realizar preguntas que faciliten lo que el usuario quiere comunicar,
- La capacidad de controlar la agresividad - La capacidad de sonreír.
- La capacidad de utilizar el idioma del cliente.
- El personal que se relaciona directamente con los clientes conoce al menos los idiomas oficiales de la comunidad autónoma y es capaz de transmitir información pertinente al servicio en un idioma extranjero entre los más utilizados por los demandas de la zona.

## **13. ATENCIÓN Y CUIDADO DE UNIDADES**

### **13.1. TALLERES.**

- Informar al supervisor inmediato sobre las fallas que presentan la unidad dos días antes para ejecución.
- Conductor asignado para el taller deberá llamar al que informo el problema de la unidad para su respectivo mantenimiento.
- Conductor que sea asignado para el mantenimiento de la unidad es responsable de que la unidad salga en óptimas condiciones del problema que se informó a la empresa.
- Conductor asignada estará en el taller todo el tiempo que requiera para su mantenimiento,.
- El conductor tiene la obligación de traer todos los componentes que se reemplazó en su mantenimiento.
- Conductor debe saber cuándo la unidad tiene su próximo mantenimiento.
- Conductor informara con dos días de anticipación para su mantenimiento al jefe de máquina.
- Todo el mantenimiento realizado y por realizar de una unidad debe ser comunicado al supervisor de unidades



## 14. GARAJE

- Limpieza de carros lo realizara cada conductor con el personal de apoyo a cargo del garaje.
- Como también realizara los CHECK LIST, control de las unidades LIMPIAS y el ORDEN DE UBICACIÓN DE LAS UNIDADES EN EL GARAGE.
- El conductor acatará a las órdenes del Encargado del Garaje y a sus indicaciones porque es el único responsable

## 15. INCENTIVOS PARA CONDUCTORES

Existen dos clases de incentivos:

- a. La asignación de grupos
- b. Bono económico de S/.100

Estos incentivos serán otorgados a de acuerdo a los siguientes criterios de calificación:

PUNTUALIDAD EN EL SERVICIO	PUNTAJE
Ninguna Tardanza	100%
01 Tardanza	50%
02 Tardanzas	20%
Más de 03 tardanzas	00%
Evaluado por	<b>Supervisor de Personal</b>

REPORTE POR PARTE DE AGENCIAS DE VIAJES	PUNTAJE
Ningún Reporte	100%
01 Reporte	60%
02 Reportes	10%
Más de 03 Reportes	00%
Evaluado por	<b>Gerente</b>

LIMPIEZA DE VEHICULOS	PUNTAJE
Dejó limpio todo el mes	100%
No limpió la unidad 01 vez	50%

<b>No limpió la unidad 02 veces</b>	10%
<b>No limpió la unidad más de 02 veces</b>	00%
Evaluado por	<b>Supervisor de Personal</b>

<b>LLENADO DE COMBUSTIBLE</b>	<b>PUNTAJE</b>
<b>Dejó lleno todo el mes</b>	100%
<b>No llenó la unidad 01 vez</b>	50%
<b>No llenó la unidad 02 veces</b>	10%
<b>No llenó la unidad más de 02 veces</b>	00%
Evaluado por	<b>Supervisor de Personal</b>

<b>CALIFICACIÓN EN CAPACITACIONES</b>	<b>PUNTAJE</b>
<b>Nota 20</b>	100%
<b>Nota de 19 a 17</b>	95%
<b>Nota de 16 a 14</b>	90%
<b>Nota de 13 a menos</b>	50%
Evaluado por	<b>Supervisor de Personal</b>

<b>ACTITUD PARA EL SERVICIO</b>	<b>PUNTAJE</b>
<b>Colaboró con más de 02 Servicios Extras</b>	100%
<b>Colaboró con 01 Servicio Extra</b>	98%
<b>Quiso colaborar pero no realizo</b>	95%
<b>No quiso colaborar</b>	00%
Evaluado por	<b>Torre de Control</b>

## 16. SANCIONES GENERALES PARA LOS CONDUCTORES DE CUSELA

Las sanciones se clasificaran de la siguiente manera.

- a. FALTAS GRAVES
  - Memorandum y Carta de Compromiso
  
- b. FALTA MUY GRAVE
  - Memorandum y Carta de Compromiso

La acumulación de 03 Faltas Graves o Faltas muy Graves será motivo de despido.

## 17. FALTAS GRAVES

- a. Conductor que abandone la unidad asignada en el taller sin informar a su jefe inmediato será tomado como falta grave y será sancionado.
- b. Conductor que no apoye al lavado de su unidad, será sancionado con la no programación de grupos denominados VIP ya que por su actitud está demostrando que no está capacitado para entregar una unidad limpia.

## 18. FALTAS MUY GRANDES

- a. **Conductor que no deje su unidad limpia después de todos sus servicios y con combustible tendrá una sanción muy grave.**
- b. Conductor que su unidad no porte con la implementación de primeros auxilios será una falta muy grave.
- c. Conductor que no porte hands free ni celular personal tendrá una sanción muy grave.
- d. Conductor que no verifique que su micrófono no funciona será tomado como sanción muy grave.
- e. Conductor que no verifique su llanta de repuesto y sus herramientas básicas, tendrá una falta muy grave.
- f. Conductor que no atienda el servicio con el letrero respectivo de acuerdo al cliente será una sanción muy grave.
- g. Conductor que no revise la documentación completa y su fecha de vencimiento será sancionado con una falta muy grave.
- h. Conductor que se oponga a un check list de su unidad será tomada como una falta muy grave.

## **19. MOTIVACION PARA LOS CONDUCTORES**

Conductor que sea nombrado por tres ocasiones como conductor del mes durante el año se le dará por 24 horas una unidad para su familia a disposición para toda la región del cusco, y un premio sorpresa para la fiesta de fin de año.

Lima, jueves 24 de agosto de 2006



*Ministerio de Transportes y Comunicaciones*

**Directiva N° 002-2006-MTC/15**

## **Clasificación Vehicular y Estandarización de Características Registrables Vehiculares**

Resolución Directoral  
N° 4848-2006-MTC/15

**2006**

**NORMAS LEGALES**

**SEPARATA ESPECIAL**

**RESOLUCIÓN DIRECTORAL  
Nº 4848-2006-MTC/15**

Lima, 7 de agosto de 2006

**CONSIDERANDO:**

Que, mediante Decreto Supremo Nº 058-2003-MTC, modificado por los Decretos Supremos Nºs. 005-2004-MTC, 014-2004-MTC, 035-2004-MTC, 002-2005-MTC, 017-2005-MTC, 008-2006-MTC, 012-2006-MTC y 023-2006-MTC, se aprobó el Reglamento Nacional de Vehículos, el mismo que tiene como objeto establecer los requisitos y características técnicas que deben cumplir los vehículos para que ingresen, se registren, transiten, operen y se retiren del sistema nacional de transporte terrestre;

Que, la Vigésima Cuarta Disposición Complementaria del mismo Reglamento establece que el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, a través de la Dirección General de Circulación Terrestre, expedirá las normas complementarias que sean necesarias para la implementación de lo dispuesto en el mismo;

Que, la clasificación vehicular establecida en el Anexo I del Reglamento Nacional de Vehículos requiere ser complementada, estableciéndose, cuando corresponda, la clase o combinación especial;

Que, no existe un sistema armonizado que estandarice la nomenclatura y definiciones de algunas características registrables vehiculares, tales como los tipos de carrocerías, colores, tipos de transmisión y tipo de combustibles o fuentes de energía, creando tal circunstancia problemas a los usuarios durante los trámites de nacionalización e inmatriculación vehicular en la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria-SUNAT y en el Registro de Propiedad Vehicular de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos-SUNARP respectivamente, así como en las labores de fiscalización que realiza la Policía Nacional del Perú-PNP;

Que, en consecuencia, resulta necesario aprobar la Directiva que complemente la clasificación vehicular establecida en el Anexo I del Reglamento Nacional de Vehículos y estandarice las características registrables vehiculares antes citadas, a fin de armonizar las definiciones a usarse para los vehículos que ingresen, se registran, transitan, operan y se retiran del sistema nacional de transporte terrestre;

De conformidad con la Ley Nº 27791, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones; la Ley Nº 27181, Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre; y el Reglamento Nacional de Vehículos.

**SE RESUELVE:**

**Artículo 1º.-** Aprobar la Directiva Nº 002-2006-MTC/15 "Clasificación vehicular y estandarización de características registrables vehiculares", la misma que forma parte de la presente Resolución Directoral.

**Artículo 2º.-** La presente Resolución Directoral entrará en vigencia a los treinta (30) días de su publicación en el Diario Oficial El Peruano.

Regístrese, publíquese y cúmplase.

**PATRICK P. ALLEMANT F.**  
Director General  
Dirección General de Circulación Terrestre

## DIRECTIVA N° 002-2006- MTC/15

## “CLASIFICACIÓN VEHICULAR Y ESTANDARIZACIÓN DE CARACTERÍSTICAS REGISTRABLES VEHICULARES”

## 1. OBJETIVOS:

- 1.1. Complementar la clasificación vehicular establecida en el anexo I: Clasificación Vehicular del Reglamento Nacional de Vehículos, aprobado por Decreto Supremo N° 058-2003-MTC y modificado por los Decretos Supremos N°s. 005-2004-MTC, 014-2004-MTC, 035-2004-MTC, 002-2005-MTC, 012-2005-MTC, 017-2005-MTC, 008-2006-MTC, 012-2006-MTC y 023-2006-MTC, estableciendo cuando corresponda la clase o combinación especial.
- 1.2. Estandarizar los tipos de carrocerías declarables y/o registrables.
- 1.3. Estandarizar los colores vehiculares declarables y/o registrables.
- 1.4. Estandarizar tipos de transmisiones vehiculares declarables y/o registrables.
- 1.5. Estandarizar tipos de combustibles o fuentes de energía declarables y/o registrables.

## 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN Y ALCANCE

La presente Directiva es de aplicación en todo el territorio de la República y se encuentran comprendidas dentro de su ámbito las personas jurídicas que sean autorizadas como Entidades Certificadoras y Verificadoras, la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria-SUNAT, el Registro de Propiedad Vehicular de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos-SUNARP, la Policía Nacional del Perú-PNP, la Dirección General de Circulación Terrestre del Ministerio de Transportes y Comunicaciones-DGCT, las Direcciones Regionales Sectoriales encargadas de la circulación terrestre y los usuarios en general.

## 3. BASE LEGAL

- 3.1. Ley N° 27181, Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre.
- 3.2. Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 3.3. Reglamento Nacional de Vehículos, aprobado por Decreto Supremo N° 058-2003-MTC, modificado por los Decretos Supremos N°s. 005-2004-MTC, 014-2004-MTC, 035-2004-MTC, 002-2005-MTC, 017-2005-MTC, 008-2006-MTC, 012-2006-MTC y 023-2006-MTC.

## 4. TABLAS DE ESTANDARIZACIÓN DE CARACTERÍSTICAS VEHICULARES:

TABLA I: CLASIFICACIÓN VEHICULAR

La clasificación vehicular contemplada en la presente tabla, complementa lo establecido en el Anexo I: Clasificación Vehicular del Reglamento Nacional de Vehículos, estableciendo, cuando corresponda, la clase o combinación especial.

Categoría	Clase <sup>(1)</sup> o combinación especial	DESCRIPCIÓN
Vehículos automotores con menos de cuatro ruedas		
L1		Vehículos de dos ruedas de hasta 50 cm <sup>3</sup> y velocidad máxima de 50 km/h.
L2		Vehículos de tres ruedas de hasta 50 cm <sup>3</sup> y velocidad máxima de 50 km/h.
L3		Vehículos de dos ruedas de más de 50 cm <sup>3</sup> o velocidad mayor a 50 km/h.
L4		Vehículos de tres ruedas asimétricas al eje longitudinal del vehículo, de más de 50 cm <sup>3</sup> o una velocidad mayor de 50 km/h.
L5		Vehículos de tres ruedas simétricas al eje longitudinal del vehículo, de más de 50 cm <sup>3</sup> o velocidad mayor a 50 km/h y cuyo peso bruto vehicular no exceda de una tonelada.

Categoría	Clase <sup>(1)</sup> o combinación especial	DESCRIPCIÓN
Vehículos automotores de cuatro ruedas o más diseñados y construidos para el transporte de pasajeros		
M1		Vehículos de 8 asientos o menos sin contar el asiento del conductor
M2	C1	Vehículos de más de 8 asientos sin contar el asiento del conductor y peso bruto vehicular de 5 toneladas o menos. Construidos con áreas para pasajeros de pie permitiendo el desplazamiento frecuente de éstos.
M2	C2	Vehículos de más de 8 asientos sin contar el asiento del conductor y peso bruto vehicular de 5 toneladas o menos. Construidos principalmente para el transporte de pasajeros sentados y también diseñados para permitir el transporte de pasajeros de pie en el pasadizo y/o en un área que no excede el espacio provisto para dos asientos dobles.
M2	C3	Vehículos de más de 8 asientos sin contar el asiento del conductor y peso bruto vehicular de 5 toneladas o menos. Construidos exclusivamente para el transporte de pasajeros sentados.
M3	C1	Vehículos de más de 8 asientos sin contar el asiento del conductor y peso bruto vehicular de más de 5 toneladas. Construidos con áreas para pasajeros de pie permitiendo el desplazamiento frecuente de éstos.
M3	C2	Vehículos de más de 8 asientos sin contar el asiento del conductor y peso bruto vehicular de más de 5 toneladas. Construidos principalmente para el transporte de pasajeros sentados y también diseñados para permitir el transporte de pasajeros de pie en el pasadizo y/o en un área que no excede el espacio provisto para dos asientos dobles.
M3	C3	Vehículos de más de 8 asientos sin contar el asiento del conductor y peso bruto vehicular de más de 5 toneladas. Construidos exclusivamente para el transporte de pasajeros sentados.
Vehículos automotores de cuatro ruedas o más diseñados y construidos para el transporte de mercancías		
N1		Vehículos de peso bruto vehicular de 3,5 toneladas o menos
N2		Vehículos de peso bruto vehicular mayor a 3,5 toneladas hasta 12 toneladas.
N3		Vehículos de peso bruto vehicular mayor a 12 toneladas.
Remolques (incluidos semirremolques)		
O1		Remolques de peso bruto vehicular de 0.75 toneladas o menos
O2		Remolques de peso bruto vehicular de más 0.75 toneladas hasta 3.5 toneladas.
O3		Remolques de peso bruto vehicular de más de 3.5 toneladas hasta 10 toneladas.
O4		Remolques de peso bruto vehicular de más de 10 toneladas
Combinaciones especiales		
M1	SA	Casas rodantes de la categoría M <sub>1</sub>
M1	SC	Ambulancias de la categoría M <sub>1</sub>
M1	SD	Vehículos funerarios de la categoría M <sub>1</sub>
M1	SE	Vehículos bomberos de la categoría M <sub>1</sub>
M1	SF	Vehículos celulares de la categoría M <sub>1</sub>
M2	SA	Casas rodantes de la categoría M <sub>2</sub>
M2	SC	Ambulancias de la categoría M <sub>2</sub>
M2	SD	Vehículos funerarios de la categoría M <sub>2</sub>
M2	SE	Vehículos bomberos de la categoría M <sub>2</sub>
M2	SF	Vehículos celulares de la categoría M <sub>2</sub>
M2	SG	Vehículos porta tropas de la categoría M <sub>2</sub>
M3	SA	Casas rodantes de la categoría M <sub>3</sub>
M3	SB	Vehículos blindados para el transporte de valores de la categoría M <sub>3</sub>


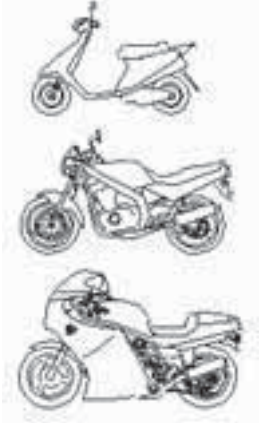
Categoría	Clase <sup>(1)</sup> o combinación especial	DESCRIPCIÓN
M3	SE	Vehículos bomberos de la categoría M <sub>3</sub>
M3	SF	Vehículos celulares de la categoría M <sub>3</sub>
M3	SG	Vehículos porta tropas de la categoría M <sub>3</sub>
N1	SA	Casas rodantes de la categoría N <sub>1</sub>
N1	SB	Vehículos blindados para el transporte de valores de la categoría N <sub>1</sub>
N1	SC	Ambulancias de la categoría N <sub>1</sub>
N1	SD	Vehículos funerarios de la categoría N <sub>1</sub>
N1	SE	Vehículos bomberos de la categoría N <sub>1</sub>
N1	SF	Vehículos celulares de la categoría N <sub>1</sub>
N1	SG	Vehículos porta tropas de la categoría N <sub>1</sub>
N2	SA	Casas rodantes de la categoría N <sub>2</sub>
N2	SB	Vehículos blindados para el transporte de valores de la categoría N <sub>2</sub>
N2	SC	Ambulancias de la categoría N <sub>2</sub>
N2	SD	Vehículos funerarios de la categoría N <sub>2</sub>
N2	SE	Vehículos bomberos de la categoría N <sub>2</sub>
N2	SF	Vehículos celulares de la categoría N <sub>2</sub>
N2	SG	Vehículos porta tropas de la categoría N <sub>2</sub>
N3	SA	Casas rodantes de la categoría N <sub>3</sub>

Categoría	Clase <sup>(1)</sup> o combinación especial	DESCRIPCIÓN
N3	SB	Vehículos blindados para el transporte de valores de la categoría N <sub>3</sub>
N3	SE	Vehículos bomberos de la categoría N <sub>3</sub>
N3	SF	Vehículos celulares de la categoría N <sub>3</sub>
N3	SG	Vehículos porta tropas de la categoría N <sub>3</sub>
O1	SA	Casas rodantes de la categoría O <sub>1</sub>
O1	SE	Vehículos bomberos de la categoría O <sub>1</sub>
O2	SA	Casas rodantes de la categoría O <sub>2</sub>
O2	SB	Vehículos blindados para el transporte de valores de la categoría O <sub>2</sub>
O2	SE	Vehículos bomberos de la categoría O <sub>2</sub>
O3	SA	Casas rodantes de la categoría O <sub>3</sub>
O3	SB	Vehículos blindados para el transporte de valores de la categoría O <sub>3</sub>
O3	SE	Vehículos bomberos de la categoría O <sub>3</sub>
O4	SA	Casas rodantes de la categoría O <sub>4</sub>
O4	SB	Vehículos blindados para el transporte de valores de la categoría O <sub>4</sub>
O4	SE	Vehículos bomberos de la categoría O <sub>4</sub>


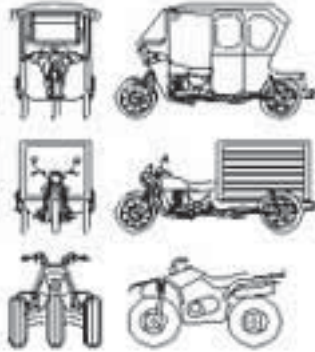



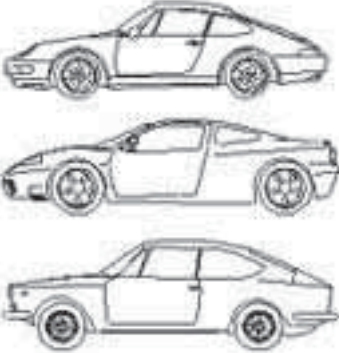
(1) : Para efectos de codificación entiéndase: C1 = Clase I, C2 = Clase II y C3 = Clase III.

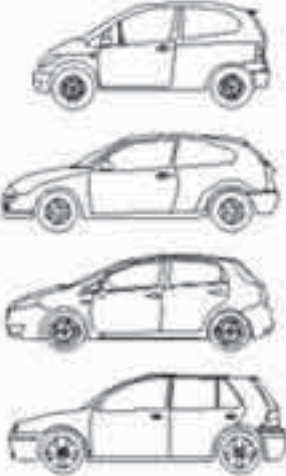

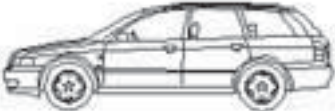
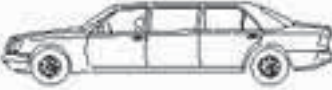
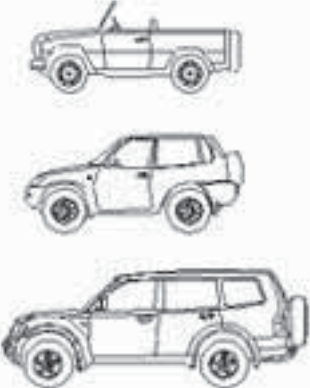
**TABLA II: TIPOS DE CARROCERÍAS**



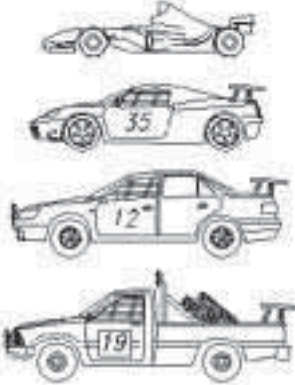






El tipo de la carrocería se define de acuerdo a la clasificación vehicular. Así, si un vehículo pertenece a la categoría M, las características de la zona de transporte de pasajeros define el tipo de carrocería y si el vehículo pertenece a las categorías N u O, la zona de transporte de mercancías define el tipo de carrocería. Si el vehículo no ha sido concebido principalmente para el transporte de personas o mercancías, se considera para uso especial (partida del Arancel de Aduanas del sistema armonizado 8705 y algunas partidas arancelarias de la partida del sistema armonizado 8716), en este caso el tipo de carrocería se define por el uso particular o específico del vehículo.





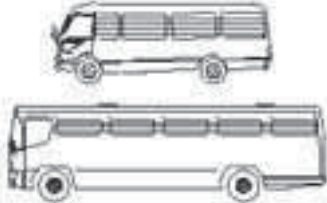

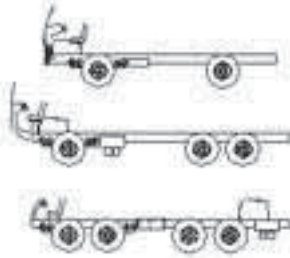
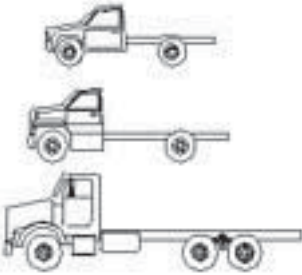
Código	Carrocería	Categoría	Definición	Gráficos referenciales (4)
BMT	BICIMOTO	L1	Vehículo impulsado por un motor de muy baja potencia, con pedales de bicicleta para poder asistir al motor en las subidas o el arranque.	
MTO	MOTOCICLETA	L1 L3	Vehículo motorizado de dos (2) ruedas grandes o pequeñas, adecuado para uso urbano y en carretera.	


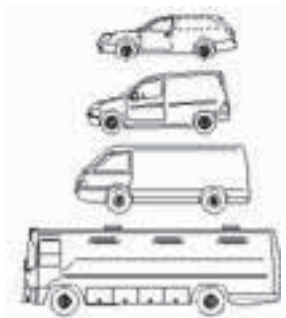

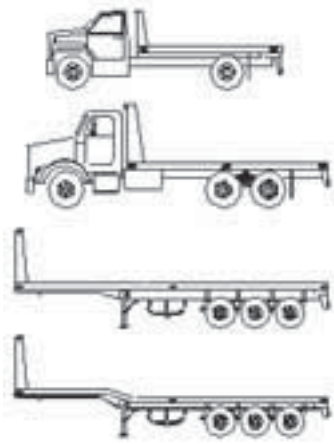


Código	Carrocería	Categoría	Definición	Gráficos referenciales <sup>(4)</sup>
MTT	MOTO TODO TERRENO	L3	Vehículo de dos (2) ruedas para uso exclusivo fuera del SNTT. No circula dentro del SNTT.	
TRI	TRIMOTO	L2 L5	Vehículo de tres (3) ruedas y de variadas configuraciones, cuya parte delantera puede ser similar a la de una moto y la parte posterior está conformada por una extensión del chasis con dos (2) ruedas posteriores; pueden ser abiertos o cerrados, siendo destinados al transporte de pasajeros o de mercancías.	
MSD	MOTO SIDECAR	L4	Vehículo de tres (3) ruedas asimétricas con aditamento en un lado para transporte de una persona adicional y algo de equipaje	
CMT	CUATRIMOTO	M1 N1	Vehículo de trabajo, deportivo o de recreación, generalmente para uso fuera del SNTT, con timón, montura y motor tipo motocicleta y cuatro (4) ruedas anchas que le permiten desplazarse sobre la arena y otros terrenos difíciles. Para efectos registrales éstos vehículos tienen el mismo tratamiento que los vehículos de la categoría L.	
SED	SEDAN	M1	Vehículo fabricado con carrocería cerrada, con o sin poste central, con techo fijo, rígido. La maletera constituye un volumen propio y definido, no pudiendo la luna posterior formar parte de la misma. Para cuatro (4) o más asientos en por lo menos dos filas. Con dos (2) o cuatro (4) puertas laterales. Con cuatro (4) ventanas laterales.	
CPE	COUPÉ	M1	Vehículo fabricado con carrocería cerrada, con techo fijo rígido, usualmente el volumen posterior a la primera fila de asientos es limitado. Para dos (2) o más asientos en por lo menos una fila. Con dos (2) puertas laterales, pudiendo haber una apertura posterior. Con dos (2) o más ventanas laterales.	

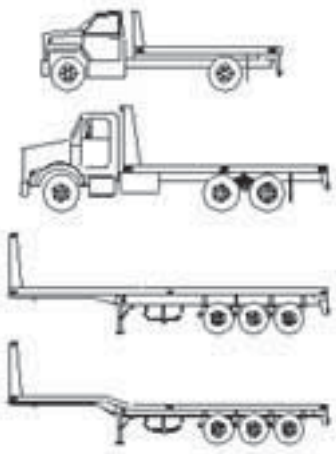
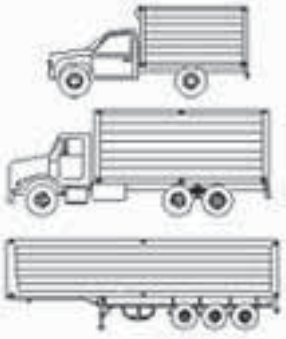
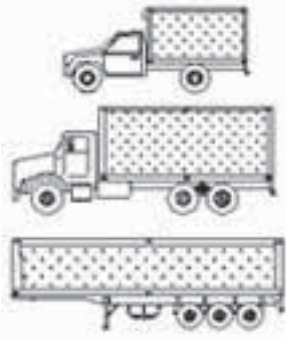
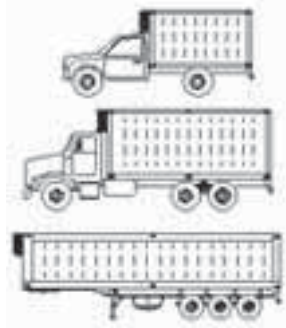
Código	Carrocería	Categoría	Definición	Gráficos referenciales <sup>(4)</sup>
HBK	HATCHBACK	M1	Vehículo fabricado con una carrocería cerrada, con el techo fijo, rígido y algo extendido hacia atrás, cuya cubierta de maletera incorpora la luna posterior, de tal manera que el área de pasajeros y el área de carga conforman un solo volumen; para cuatro (4) o más asientos en por lo menos dos (2) filas. Los asientos pueden tener respaldos rebatibles o removibles para proveer un espacio de carga. Con dos (2) o cuatro (4) puertas laterales y apertura posterior. Con cuatro (4) o más ventanas laterales. Se diferencia del Station Wagon por que el espacio de carga es pequeño en comparación a éste.	
CNV	CONVERTIBLE	M1	Vehículo generalmente basado en un coupé o sedan. De techo rebatible o desmontable accionado eléctrica ó manualmente.	
SWG	STATION WAGON	M1	Vehículo desarrollado de un sedan, fabricado con una carrocería cerrada, con el techo fijo, rígido y extendido hacia atrás para incrementar el espacio de carga, de tal manera que el área de pasajeros y el área de carga conforman un solo volumen; para cuatro (4) o más asientos en por lo menos dos (2) filas. Los asientos pueden tener respaldos rebatibles o removibles para proveer mayor espacio de carga. Con dos (2) o cuatro (4) puertas laterales y apertura posterior. Con cuatro (4) o más ventanas laterales. Se diferencia del hatchback por tener la parte superior de la compuerta posterior claramente sobre el área de carga y alejada del respaldo de la segunda fila de asientos.	
LIM	LIMOSINA	M1 M2	Vehículo fabricado con una carrocería cerrada alargada, puede tener una división entre los asientos delanteros y posteriores, con techo fijo, rígido, para cuatro (4) o más asientos en por lo menos dos (2) filas, pudiendo tener asientos rebatibles delante de los asientos posteriores. Con cuatro (4) o seis (6) puertas laterales, con seis (6) o más ventanas laterales.	
SUV	SUV	M1 M2	Vehículo utilitario fabricado con carrocería cerrada o abierta, con techo fijo o desmontable y rígido o flexible. Para cuatro (4) o más asientos en por lo menos dos (2) filas. Los asientos pueden tener respaldos rebatibles o removibles para proveer mayor espacio de carga. Con dos (2) o cuatro (4) puertas laterales y apertura posterior. Por su configuración (altura libre del piso, ángulos de ataque, ventral y de salida) generalmente puede ser utilizado en carreteras en mal estado o fuera de ellas. Generalmente de tracción 4x4, pero puede ser de 4x2.	





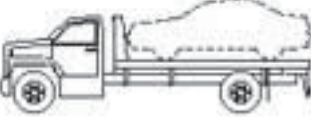
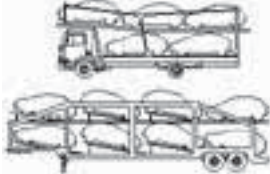
Código	Carrocería	Categoría	Definición	Gráficos referenciales <sup>(4)</sup>
ARE	ARENERO	M1	Vehículo acondicionado para transitar especialmente sobre la arena, generalmente con carrocería de fibra de vidrio y con elementos de seguridad para ser utilizado dentro del SNTT.	
TUB	TUBULAR	M1	Vehículo de paseo o deportivo basado en un chasis ligero de tubos, generalmente de motor posterior ó central. No circula dentro del SNTT.	
CPT	COMPETENCIA	M1 N1	Vehículo diseñado, fabricado o acondicionado para su uso exclusivo en competencias automovilísticas. No circula dentro del SNTT.	
MPO	MULTIPRO- PÓSITO <sup>(1)</sup>	M1	Vehículo de la categoría M1 diferente al Sedan, Hatchback, Station Wagon, Limosina, SUV, Arenero y Tubular, desarrollado para cargar pasajeros y su equipaje en un solo compartimiento o volumen.	
MUL	MULTI- FUNCIÓN <sup>(2)</sup>	M1 N1	Vehículo diseñado y fabricado para uso exclusivo en canchas de golf, campos deportivos, transporte de maletas, seguridad interna, transporte de camillas, etc. Están comprendidos en la partida arancelaria 8703.10.00.00 y no circulan dentro del SNTT.	
MIC	MICROBUS	M2	Vehículo de diez (10) hasta diez y seis (16) asientos, incluyendo el asiento del conductor.	
MIN	MINIBUS	M2 M3	Vehículo de diez y siete (17) hasta treinta y tres (33) asientos incluyendo el asiento del conductor y de no más de 6,000 kg. de peso bruto vehicular. Excepcionalmente los vehículos de la Clase I pueden tener menos de diez y siete (17) asientos.	
OMN	ÓMNIBUS	M3	Vehículo de más de treinta y tres (33) asientos incluyendo el asiento del conductor. Excepcionalmente los vehículos de la Clase I pueden tener treinta y tres (33) o menos asientos.	
ART	ARTICULADO	M3	Vehículo conformado por una unidad motriz y una no motriz. El acople es de forma tal que permite el libre movimiento de los pasajeros entre la unidad principal y el acoplado.	

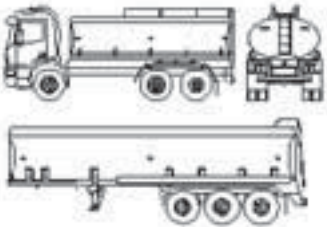
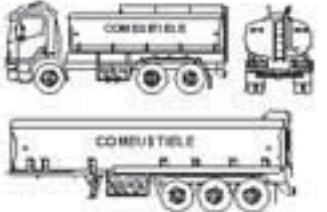
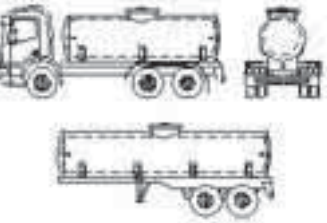

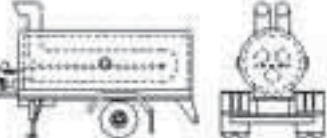
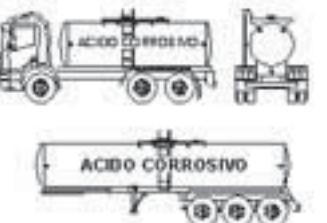
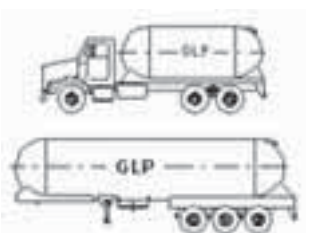
Código	Carrocería	Categoría	Definición	Gráficos referenciales <sup>(4)</sup>
BIA	BIARTICULADO	M3	Vehículo conformado por una unidad motriz y dos no motrices. El acople es de forma tal que permite el libre movimiento de los pasajeros entre la unidad principal y los acoplados.	
TRO	TROLEBÚS	M3	Vehículo de transporte público de pasajeros, que funciona conectado a una línea eléctrica mediante un mástil especial y que no transita sobre rieles.	
AMB	AMBULANCIA	M1SC M2SC N1SC N2SC	Vehículo diseñado y acondicionado para trasladar y dar primeros auxilios a heridos o enfermos.	
CRD	CASA RODANTE	M1SA M2SA M3SA N1SA N2SA N3SA O1SA O2SA O3SA O4SA	Vehículo adaptado para uso como vivienda por medio de carrocería especializada o techo levadizo. Cuenta con camas, zona de cocina, mesas, etc. También denominados vehículos para vivienda o acampar.	
CEL	CELULAR	M1SF M2SF M3SF N1SF N2SF N3SF	Vehículo acondicionado con elementos de seguridad, tales como barrotes en las ventanas, seguros especiales en las puertas y otros, que aseguran el adecuado traslado de internos penitenciarios, detenidos y personas bajo custodia.	
FUN	FUNERARIO	M1SD M2SD N1SD N2SD	Vehículo acondicionado para transportar féretros, generalmente tienen cortinas en las ventanas, lunas pavoradas y sistema de carriles para correr el féretro.	
CHM	CHASIS MOTORIZADO	M2 M3	Vehículo incompleto al que se le debe montar una carrocería de acuerdo al uso que se le va a dar. El chasis viene generalmente con el tablero de mandos y sistema de dirección instalado, incluyendo el panel frontal. Este tipo de vehículo no es registrable.	
CHC	CHASIS CABINADO	N1 N2 N3	Vehículo incompleto, con cabina incorporada, preparado para instalar una carrocería. Este tipo de vehículo no es registrable.	

Código	Carrocería	Categoría	Definición	Gráficos referenciales <sup>(4)</sup>
REM	REMOLCADOR	N1 N2 N3	Vehículo diseñado exclusivamente para halar semirremolques y soportar parte de la carga total que le trasmite éste a través de la quinta rueda. También llamado tracto camión, tracto remolcador o tractor de carretera para semirremolques.	
PAN	PANEL <sup>(1)</sup>	N1 N2 N3	Vehículo con carrocería cerrada para el transporte de mercancías, la misma que no está separada del habitáculo de pasajeros; puede tener rejas, vidrios o mallas internas para proteger a los ocupantes, así como lunas laterales en la zona de carga. Como máximo puede tener siete (7) asientos incluyendo el del conductor.	
VAL	VALORES	M3SB N1SB N2SB N3SB O2SB O3SB O4SB	Vehículo con carrocería cerrada y blindada adecuada para el transporte de valores, caudales u otras mercancías valiosas. Cuenta con elementos evasivos y agresivos para la protección del bien transportado.	
PLA	PLATAFORMA	N1 N2 N3 O1 O2 O3 O4	Vehículo con carrocería plana en uno o más niveles, sin barandas, para el transporte de mercancías en general. Puede tener elementos auxiliares para la fijación de la mercancía transportada.	

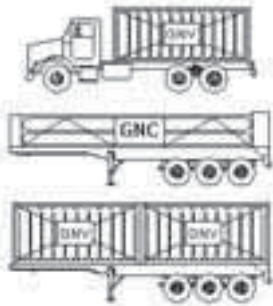

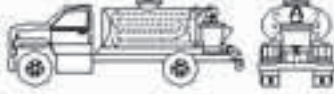

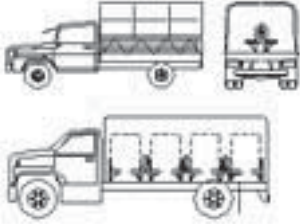
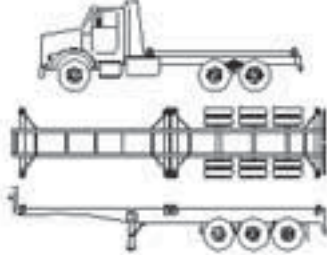
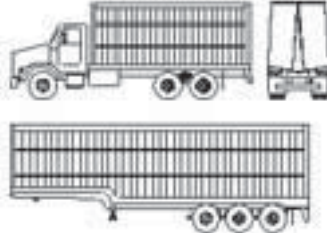


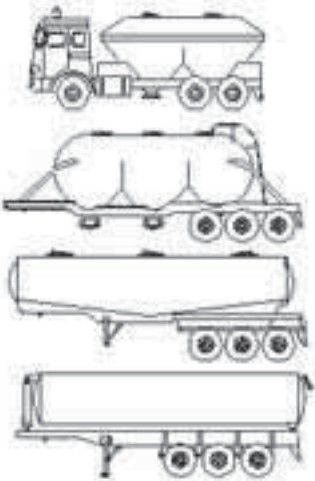
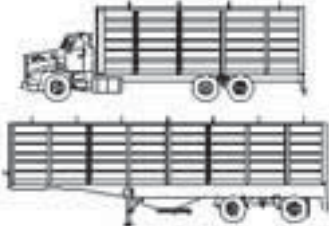

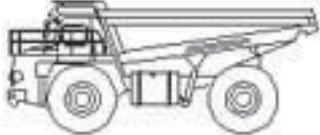

Código	Carrocería	Categoría	Definición	Gráficos referenciales <sup>(4)</sup>
BAR	BARANDA	N1 N2 N3 O1 O2 O3 O4	Vehículo destinado al transporte de mercancías con carrocería de madera o metal, sin techo, que forma una caja rectangular. Puede tener o no compuertas laterales y/o posteriores. Puede tener fondo plano o curvo. Incluye a las tolvas fijas.	
FUR	FURGÓN	N1 N2 N3 O1 O2 O3 O4	Vehículo con carrocería cerrada con techo para el transporte de mercancías y separada del habitáculo de pasajeros. Puede o no tener compuertas laterales y/o posteriores.	
TER	FURGÓN ISOTÉRMICO	N1 N2 N3 O2 O3 O4	Vehículo con carrocería cerrada y aislada térmicamente que permite mantener la temperatura de la mercancía transportada. No cuenta con sistema de refrigeración.	
FRG	FURGÓN FRIGORÍFICO	N1 N2 N3 O2 O3 O4	Vehículo con carrocería cerrada y aislada térmicamente que permite enfriar y mantener constante la temperatura de la mercancía transportada. Cuenta con un sistema de refrigeración.	

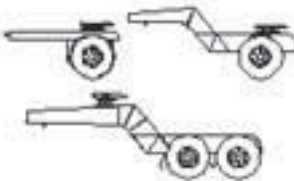

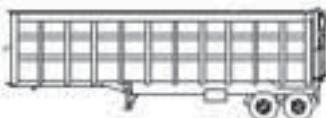
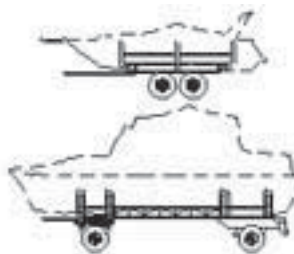
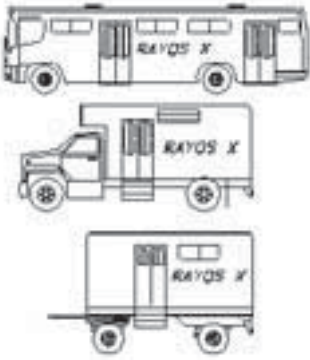

Código	Carrocería	Categoría	Definición	Gráficos referenciales <sup>(4)</sup>
CCG	CAMIÓN GRÚA	N2 N3	Vehículo que cuenta con un dispositivo hidráulico que es utilizado para cargar, descargar o posicionar la carga en el mismo vehículo.	
INT	INTERCAMBIADOR	N2 N3	Vehículo que cuenta con un dispositivo mecánico o hidráulico que permite cargar o descargar diferentes tipos de carrocerías, tales como tolvas o cisternas, siendo las mismas intercambiables entre sí.	
ROM	ROMPE MANIFESTACIONES	N1 N2 N3	Vehículo que cuenta con un dispositivo lanza agua (torreta). Los vidrios están protegidos por barras y mallas y, generalmente, tiene una plancha metálica en la parte frontal que sirve para retirar los escombros de la pista.	
CAN	CAÑERO	N3 O3 O4	Vehículo destinado al transporte de caña de azúcar. Cuenta con barandas laterales que, por lo general, se rebaten y/o usan cables u otro mecanismo para la descarga rápida de la caña de azúcar.	
AUX	AUXILIO MECÁNICO	N2 N3	Vehículo destinado para prestar auxilio mecánico a otros vehículos y transportarlos sobre su plataforma, de ser el caso, acondicionado con dispositivos especiales para posicionar y fijar el vehículo sobre su carrocería.	
CIG	CIGÜEÑA	N3 O2 O3 O4	Vehículo acondicionado para transportar otros vehículos.	



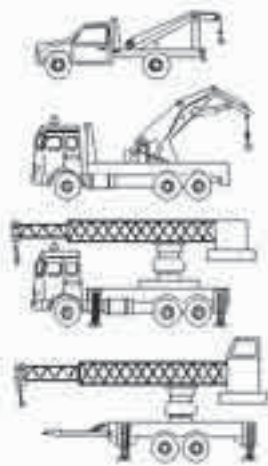


Código	Carrocería	Categoría	Definición	Gráficos referenciales <sup>(4)</sup>
CIS	CISTERNA	N1 N2 N3 O1 O2 O3 O4	Vehículo con carrocería cerrada destinada para el transporte de mercancías líquidas. Puede tener uno o más compartimentos y estar o no equipados con bombas para carga y/o descarga.	
COM	CISTERNA COMBUSTIBLES	N1 N2 N3 O2 O3 O4	Vehículo con carrocería cerrada destinada para el transporte de combustibles líquidos. Puede tener uno o más compartimentos y estar preferentemente equipado con sistema de carga y descarga inferior.	
TIS	TANQUE ISOTÉRMICO	N1 N2 N3 O2 O3 O4	Vehículo con carrocería cerrada hermética y aislada térmicamente para el transporte de mercancías líquidas que permite mantener la temperatura de la mercancía transportada. No cuenta con sistema de refrigeración. Puede tener uno o más compartimentos y estar o no equipados con bombas para carga y/o descarga.	
TFR	TANQUE FRIGORIFICO	N1 N2 N3 O2 O3 O4	Vehículo con carrocería cerrada hermética y aislada térmicamente para el transporte de mercancías líquidas. Cuenta con sistema de refrigeración que permite bajar la temperatura al interior del tanque y mantenerla constante.	
TCA	TANQUE CALORIFICO	N1 N2 N3 O2 O3 O4	Vehículo con carrocería cerrada hermética y aislada térmicamente para el transporte de mercancías en estado líquido. Cuenta con sistema de calefacción que permite elevar la temperatura al interior del tanque y mantenerla constante.	
TCO	TANQUE CORROSIVO	N1 N2 N3 O2 O3 O4	Vehículo con carrocería cerrada hermética destinada para el transporte de ácidos o líquidos corrosivos. Cuentan con accesorios especiales para la protección y control de la mercancía transportada.	
GLP	TANQUE GLP	N2 N3 O3 O4	Vehículo con carrocería cerrada hermética destinada para el transporte de gas licuado de petróleo (GLP) a granel, acondicionado y equipado con tanque a presión y elementos de seguridad.	






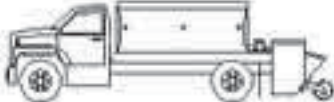
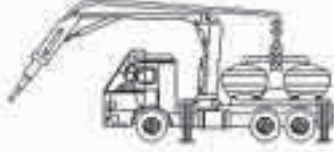


Código	Carrocería	Categoría	Definición	Gráficos referenciales <sup>(4)</sup>
GNC	TANQUE GNC	N2 N3 O3 O4	Vehículo especialmente equipado y acondicionado en forma permanente con recipientes herméticos a presión y elementos de seguridad, para transporte y/o despacho de Gas Natural Comprimido (GNC) o Gas Natural Vehicular (GNV) a granel	
CRI	TANQUE CRIOGÉNICO	N1 N2 N3 O2 O3 O4	Vehículo especialmente equipado y acondicionado en forma permanente con esferas o recipientes con aislamientos especiales y elementos de seguridad, para transporte y/o despacho de Gas Natural Licuado (GNL) u otros gases licuados.	
ASF	ESPARCIDOR DE ASFALTO	N2 N3 O3 O4	Vehículo equipado con dispositivos adecuados para transportar, calentar, esparcir y extender sobre la vía el asfalto fluidificado.	
ORG	ESPARCIDOR DE MATERIA ORGÁNICA	N2 N3 O2 O3 O4	Vehículo equipado con dispositivos adecuados para transportar y esparcir los materiales orgánicos fluidificados en los campos.	
POR	PORTA TROPAS	M2SG M3SG N1SG N2SG N3SG	Vehículo de uso militar o policial que, por sus características y accesorios, es utilizado para el transporte de efectivos militares o policiales con sus pertrechos.	
PCO	PORTA CONTENEDOR	N2 N3 O2 O3 O4	Vehículo diseñado exclusivamente para el transporte de contenedores. Cuenta con pines y seguros para fijación de los mismos. Generalmente no tiene piso, es solamente la estructura portante.	
QUI	QUILLA	N2 N3 O3 O4	Vehículo diseñado exclusivamente para el transporte de bebidas envasadas, el piso cuenta con inclinación hacia el eje central para evitar la caída de la mercancía.	



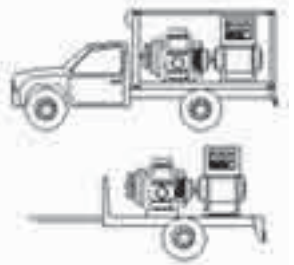
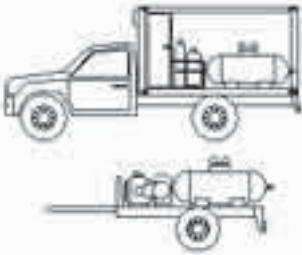
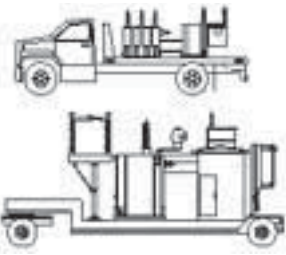


Código	Carrocería	Categoría	Definición	Gráficos referenciales <sup>(4)</sup>
BOB	BOMBONA	N2 N3 O3 O4	Vehículo con carrocería cerrada, puede tener sección cónica o trapezoidal en la parte inferior, sistema de volteo u otros que permiten la descarga de la mercancía transportada a granel (cemento, harina, alimentos balanceados, etc.).	
GRA	GRANELERO	N3 O4	Vehículo con carrocería alta y abierta, de gran volumen de carga, utilizado principalmente para el transporte de granos y otros productos a granel. Pueden o no tener sistema de volteo para la descarga.	
VOL	VOLQUETE	N1 N2 N3 O3 O4	Vehículo con carrocería abierta (tolva de volteo) para transporte de mercancías a granel, materiales de construcción, minerales o desechos. Tiene sistema de volteo para la descarga.	
VFC	VOLQUETE FUERA DE CARRETERA	N3	Volquete de más de cincuenta (50) toneladas de peso bruto vehicular, de gran capacidad y robustez para soportar el trabajo en condiciones extremas transportando materiales o minerales en minas o grandes obras. No circulan dentro del SNTT y no son registrables.	
CBA	CAMA BAJA	O3 O4	Vehículo diseñado para el transporte de mercancías pesadas e indivisibles. Puede tener mayor cantidad de ejes o neumáticos en cada eje que los semiremolques convencionales. La altura máxima de la plataforma de carga es de 1.1 m.	

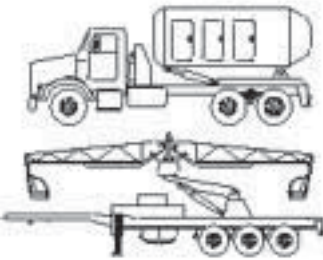
Código	Carrocería	Categoría	Definición	Gráficos referenciales <sup>(4)</sup>
DOL	DOLLY	O2 O3 O4	Vehículo no motorizado que porta sobre su estructura una quinta rueda y es empleado para el acople de un semiremolque, soportando parte del peso del mismo.	
COB	COMPACTADOR	N2 N3	Vehículo destinado para el recojo y transporte de basura con sistema de compactación y/o descarga accionado hidráulicamente.	
MAD	MADRINA	O4	Vehículo no motorizado empleado para el transporte de basura, con sistema de descarga accionado hidráulicamente.	
NAV	TRANSPORTE DE NAVES	O1 O2 O3 O4	Vehículo equipado con dispositivos para el adecuado transporte de naves acuáticas.	
RAD	RADIOLOGICO	M2 M3 N1 N2 N3 O2 O3 O4	Vehículo para uso especial, diseñado y acondicionado para realizar pruebas radiológicas. Cuenta con equipos de rayos X y otros.	
HOS	HOSPITAL	M2 M3 N2 N3 O2 O3 O4	Vehículo para uso especial, diseñado y acondicionado para atender a heridos y/o enfermos. Puede contar con laboratorios, equipos de rayos X y otros.	

Código	Carrocería	Categoría	Definición	Gráficos referenciales <sup>(4)</sup>
INS	INSTRUC-CIÓN	M2 M3 N2 N3 O2 O3 O4	Vehículos de uso especial con ambientes adecuados para la enseñanza, exhibiciones, muestras, bibliotecas, etc.	
ELV	ELEVADOR	N1 N2 N3	Vehículo para uso especial, equipado con un sistema que permite elevar a personas o equipos a la altura de trabajo requerida.	
GRU	GRÚA	N1 N2 N3 O2 O3 O4	Vehículo para uso especial, con aditamentos propios para realizar exclusivamente la función de levantar objetos.	
BAD	BARREDERA	L5 N1 N2 N3	Vehículo para uso especial, utilizado para la limpieza de las vías públicas y otros; están equipados con aditamentos tales como tanques de agua, aspiradoras de polvo y basura, cepillos fregadores, etc.	
FAC	FACTORIA	N1 N2 N3 O2 O3 O4	Vehículo para uso especial, acondicionado como taller y equipado con máquinas y/o herramientas y otros implementos necesarios para el mantenimiento y/o reparación de vehículos o equipos.	

Código	Carrocería	Categoría	Definición	Gráficos referenciales <sup>(4)</sup>
LUB	LUBRICADOR	N1 N2 N3 O2 O3 O4	Vehículo para uso especial equipado con tanques de lubricación y/o tanques de combustibles y otros implementos necesarios para el reabastecimiento y lubricación de vehículos o equipos.	
BHO	BOMBA HORMIGONERA	N2 N3 O2 O3 O4	Vehículo para uso especial, equipado y dedicado exclusivamente para bombear hormigón en el vaciado de estructuras.	
HOR	HORMIGONERA	N2 N3 O2 O3 O4	Vehículo para uso especial, con carrocería destinada y equipada con maquinaria para mezclar hormigón y descargarlo.	
MEZ	MEZCLADOR	N2 N3 O2 O3 O4	Vehículo para uso especial, con carrocería destinada y equipada con maquinaria para mezclar otros productos diferentes al hormigón.	
BOM	BOMBERO	M1SE M2SE M3SE N1SE N2SE N3SE O1SE O2SE O3SE O4SE	Vehículo para uso especial, acondicionado y provisto de tanques y/o bombas de agua o espuma y/o mangueras y/o escaleras y/o herramientas para prestar auxilio en caso de incendios, emergencias, accidentes y/o rescates. Las ambulancias y cisternas simples se clasifican como tales.	
RPV	REPARAVIAS	N2 N3	Vehículo para uso especial, equipado con cisternas, calentador, tolva de descarga, aspersor u otros para la preparación de asfalto y su descarga sobre la vía.	
EXP	EXPLOSIVOS	N3 O3 O4	Vehículo para uso especial, equipado con cisterna y dispositivos de protección y control destinados a la preparación e instalación de explosivos.	



Código	Carrocería	Categoría	Definición	Gráficos referenciales <sup>(4)</sup>
SAN	SANITARIO	N2 N3 O2 O3 O4	Vehículo para uso especial, equipado con cisternas, bombas de impulsión y/o succión y/o mangueras u otro para la inyección o evacuación de líquidos en desagües, silos y/o baños portátiles.	
PER	PERFORADOR	N2 N3 O2 O3 O4	Vehículo para uso especial, equipado con dispositivos adecuados para la perforación.	
GEL	GRUPO ELECTRÓGENO	N2 N3 O2 O3 O4	Vehículo para uso especial, equipado de modo permanente con un sistema de generación de energía eléctrica.	
CMP	COMPRESOR	N2 N3 O2 O3 O4	Vehículo para uso especial, equipado de modo permanente con un sistema de compresión de aire.	
TRA	TRANSFORMADOR	N2 N3 O2 O3 O4	Vehículo para uso especial, con uno o más transformadores para ser conectados a un sistema de energía eléctrica.	
ILM	ILUMINADOR	N1 N2 O2 O3	Vehículo para uso especial, equipado de modo permanente con dispositivos para la iluminación de obras y eventos.	
COM	COMUNICACIONES	N1 N2 N3 O2 O3 O4	Vehículo para uso especial, equipado de modo permanente con dispositivos para la recepción, transformación y retransmisión de señales de radio y TV.	

Código	Carrocería	Categoría	Definición	Gráficos referenciales <sup>(4)</sup>
FER	VEHÍCULO DE FERIAS	N2 N3 O2 O3 O4	Vehículo para uso especial, equipado con los elementos necesarios para que, una vez armados o desplegados, conformen con el vehículo un juego de ferias o circos.	
OTR	OTROS USOS ESPECIALES <sup>(3)</sup>	M N O	Vehículo para uso especial, excepto los concebidos para el transporte de personas o mercancías, no detallados en el presente cuadro.	

**NOTAS:**

- (1): Los vehículos multipropósito (diferente al sedan, hatchback, station wagon, limosina, SUV, arenero o tubular), diseñados para llevar pasajeros y carga en un compartimiento único, que por su capacidad de carga o cantidad de pasajeros no están claramente definidos como M1 o N1, deben ser evaluados con el siguiente criterio:  
Se deberá necesariamente clasificar como N1 aquellos vehículos que cumplen con los siguientes supuestos: (i) El número de asientos, excluyendo el del conductor, no debe ser mayor a 6 y (ii) del total de la capacidad de carga (PBV-Peso en orden de marcha), más del 50% es utilizable para el transporte de equipaje o carga. Para determinar la capacidad no destinada al transporte de carga, deberá multiplicarse el número de asientos (sin considerar el del conductor) por 68 kg.
- (2): Especificar adicionalmente el uso del vehículo. Ej. Multifunción (Carrito de Golf)
- (3): Especificar adicionalmente el uso del vehículo. Ej. Otros usos especiales (planta móvil de revisiones técnicas vehiculares).
- (4): Los gráficos consignados para cada tipo de carrocería son de carácter referencial y no limitan variantes de forma y diseño, en tanto mantengan la característica o funcionalidad que determina el tipo de carrocería.

**TABLA III: COLORES**

El o los colores que se consignen deben corresponder a algún color básico comprendido en la presente tabla. Es aceptable consignar el color básico acompañado de una descripción adicional (Ejemplos: rojo oscuro, verde petróleo, dorado metálico, etc). De tener dos o más colores consignar primero el color principal del vehículo separado por una diagonal de los colores secundarios en orden de predominancia. (Ejemplos: rojo / negro, marrón claro / blanco humo, dorado metálico / gris, amarillo / rojo / verde / negro, etc).

CÓDIGO	COLOR BÁSICO	CÓDIGO	COLOR BÁSICO	CÓDIGO	COLOR BÁSICO
AMA	AMARILLO	DOR	DORADO	PLA	PLATA
ANA	ANARANJADO	FUC	FUCSIA	ROJ	ROJO
AZU	AZUL	GRI	GRIS	ROS	ROSADO
BEI	BEIGE	GUI	GUINDA	SAL	SALMON
BLA	BLANCO	MAR	MARRÓN	TUR	TURQUESA
CEL	CELESTE	MOR	MORADO	VER	VERDE
CRE	CREMA	NEG	NEGRO	VIO	VIOLETA

**TABLA IV: TIPOS DE TRANSMISIÓN**

El sistema de transmisión es utilizado para variar la relación de multiplicación de la potencia del motor de un vehículo. Pueden tener diferentes juegos de relaciones, las más comunes son de 4, 5 ó 6 velocidades en vehículos medianos y hasta más de 20 en vehículos pesados. El

control de la transmisión puede ser a través de una palanca en la columna de dirección, una palanca en el piso, interruptores en el timón o paletas detrás del timón.

CÓDIGO	TRANSMISIÓN	DEFINICIÓN
MEC	MECÁNICA	El control de los cambios es en forma manual utilizando comandos mecánicos, eléctricos o neumáticos. Generalmente tiene embrague de disco operado por el conductor mediante el pedal de embrague.
AUT	AUTOMÁTICA	El control de los cambios es en forma automática utilizando comandos mecánicos, eléctricos o electrónicos, pudiendo tener el conductor control manual sobre los cambios. Generalmente tiene convertidor de torsión. No tiene pedal de embrague.
SAT	SEMI AUTOMÁTICA	El control de los cambios es en forma manual o automática utilizando dispositivos mecánicos, eléctricos, electrónicos y/o neumáticos. Generalmente tiene convertidor de torsión o alternativamente puede venir con embrague(s) de disco, en este último caso puede tener pedal de embrague, el mismo que es utilizado principalmente para el arranque.
CVT	VARIABLE CONTINUA	El control de la transmisión es en forma automática con comando mecánico o electrónico, pudiendo tener el conductor control manual sobre los cambios. Generalmente tiene convertidor de torsión. No tiene pedal de embrague. La transmisión consiste en un sistema mecánico que varía continuamente las relaciones de multiplicación de la potencia del motor.

**TABLA V: TIPOS DE COMBUSTIBLE  
O FUENTE DE ENERGÍA**

CÓDIGO	TIPO DE COMBUSTIBLE / FUENTE DE ENERGÍA	DEFINICIÓN
GSL	GASOLINA	Vehículo que usa como combustible gasolina en forma pura o mezclado con un porcentaje menor de etanol. Los motores de estos vehículos son de encendido por chispa.
DSL	DIESEL	Vehículo que usa como combustible diesel en forma pura o mezclado con un porcentaje menor de biodiesel. Los motores de estos vehículos son de encendido por compresión.
BIL	BI-COMBUSTIBLE GLP	Vehículo que usa como combustible gasolina o alternativamente Gas Licuado de Petróleo-GLP. Los motores que lo utilizan son de encendido por chispa.
BIN	BI-COMBUSTIBLE GNV	Vehículo que usa como combustible gasolina o alternativamente Gas Natural Vehicular-GNV (GNC vehicular). Los motores que lo utilizan son de encendido por chispa.
BIE	BI-COMBUSTIBLE GNL	Vehículo que usa como combustible gasolina o alternativamente Gas Natural Licuado-GNL. Los motores que lo utilizan son de encendido por chispa.
DUL	DUAL GLP	Vehículo que usa como combustible simultáneamente diesel y Gas Licuado de Petróleo-GLP. Los motores que lo utilizan son de encendido por compresión.
DUN	DUAL GNV	Vehículo que usa como combustible simultáneamente diesel y Gas Natural Vehicular-GNV (GNC vehicular). Los motores que lo utilizan son de encendido por compresión.
DUE	DUAL GNL	Vehículo que usa como combustible simultáneamente diesel y Gas Natural Licuado-GNL. Los motores que lo utilizan son de encendido por compresión.
GNV	GNV	Vehículo que usa como combustible exclusivamente Gas Natural Vehicular-GNV (GNC vehicular). El motor es de encendido por chispa.
GNL	GNL	Vehículo que usa como combustible exclusivamente Gas Natural Licuado-GNL. El motor es de encendido por chispa.

01334-1

CÓDIGO	TIPO DE COMBUSTIBLE / FUENTE DE ENERGÍA	DEFINICIÓN
GLP	GLP	Vehículo que usa como combustible exclusivamente Gas Licuado de Petróleo-GLP. El motor es de encendido por chispa.
ETA	ETANOL	Vehículo que usa como combustible exclusivamente etanol. El motor es de encendido por chispa.
FLX	FLEXFUEL	Vehículo que usa como combustible gasolina o etanol o cualquier combinación de ellos. El motor es de encendido por chispa.
BDS	BIODIESEL	Vehículo que usa como combustible exclusivamente biodiesel. Los motores de estos vehículos son de encendido por compresión.
ACE	ACEITE	Vehículo que usa como combustible exclusivamente aceite vegetal. Los motores de estos vehículos son de encendido por compresión.
HGB	HÍBRIDO (GASOLINA / BATERIAS)	Vehículo con una combinación de tecnologías que permiten emplear en forma simultánea o alternativa su motor eléctrico (baterías) y/o su motor de encendido por chispa (gasolina).
HDB	HÍBRIDO (DIESEL / BATERIAS)	Vehículo con una combinación de tecnologías que permiten emplear en forma simultánea o alternativa su motor eléctrico (baterías) y/o su motor de encendido por compresión (diesel).
HID	HIDRÓGENO	Vehículo que usa como combustible hidrógeno. El motor es de encendido por chispa.
ELT	ELÉCTRICO	Vehículo con motor eléctrico, cuya fuente de energía es la electricidad almacenada en baterías, la misma que es suministrada por una fuente externa.
CCO	CELDA DE COMBUSTIBLE	Vehículo con motor eléctrico, cuya fuente de energía es la electricidad almacenada en baterías. Las baterías son recargadas por procesos físico-químicos denominados celdas de combustibles.
SOL	SOLAR	Vehículo con motor eléctrico, cuya fuente de energía es la electricidad almacenada en baterías. Las baterías son recargadas por fotocélulas que convierten la luz solar en electricidad.

# AVISO



**ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO**

**ENCUESTA DIRIGIDA A VISITANTES**

Estimado visitante la presente **ENCUESTA** tiene un fin único de *Investigación académica* lo cual nos permitiría saber los requerimientos del visitante para luego tomar decisiones respecto a la ordenanza municipal 022 – 2016 MPC sobre el servicio de transporte Turístico.

Quedamos agradecido anticipadamente por vuestras respuestas.

Marque con una (X) la respuesta que usted crea conveniente.

1. **De que nacionalidad es:** \_\_\_\_\_
2. **Edad**
  - a. 20 años o menos
  - b. 21-35 años
  - c. 36-50 años
  - d. 51-65 años
  - e. 66 años o mas
3. **Estado civil**
  - a. Casado
  - b. Soltero
4. **¿ Por cuánto tiempo es su visita en el destino cusco?**
  - a. 1-3 días
  - b. 4-7 días
  - c. Más de 7 días
5. **¿ De acuerdo a su opinión esta de acuerdo con las restricciones al transporte turístico en el centro histórico del Cusco?**
  - a) Totalmente de acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) Indeciso
  - d) En desacuerdo
  - e) Totalmente en desacuerdo
6. **¿ Usted cree que estas restricciones de la ordenanza municipal 022- 2016 MPC le han generado insatisfacción en sus toures en Cusco?**
  - a) Totalmente de acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) Indeciso
  - d) En desacuerdo
  - e) Totalmente en desacuerdo
7. **¿Usted esta conforme con el servicio de transporte turístico que recibió durante su visita a la ciudad de Cusco?**

- a) Totalmente conforme
- b) conforme
- c) Indeciso
- d) disconforme
- e) Totalmente disconforme

**8. ¿ Cree que es importante la aplicación de una ordenanza municipal que restrinja el acceso y estacionamiento de vehículos de turismo a muchas calles del centro histórico del Cusco?**

- a. Muy importante
- b. Importante
- c. Moderadamente importante
- d. De poca importancia
- e. Sin importancia.

**9. ¿ Cree Ud. que el Gobierno Local del Cusco esta atentando contra al actividad turística en el centro histórico del Cusco?**

- a) Si
- b) No

**10. ¿Debe de existir una plan exclusivamente para el servicio de transporte turístico en el centro histórico del Cusco?**

- a) Completamente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indeciso
- d) Desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CONDUCTORES DE TRANSPORTE TURISTICO

Estimado conciudadano de Cusco, la presente **ENCUESTA** tiene un fin único de *Investigación académica* lo cual nos permitiría mejorar el desarrollo del transporte turístico.

Quedamos agradecido anticipadamente por vuestras respuestas.

Marque con una (X) la respuesta que usted crea conveniente.

**1. ¿ Qué el parece a usted la aplicación de la ordenanza municipal 022-2016 de la Municipalidad del Cusco?**

- a. MUY BUENO
- b. BUENO
- c. REGULAR
- d. MALO
- e. MUY MALO

**2. ¿ Con cuanta frecuencia usted realiza su trabajo en el centro histórico del Cusco?**

- a. Muy frecuentemente
- b. Frecuentemente
- c. Ocasionalmente
- d. Raramente
- e. Nunca

**3. ¿ Qué le parece los efectos de la ordenanza municipal 022 -2016 de la municipalidad del Cusco sobre el transporte turístico ?**

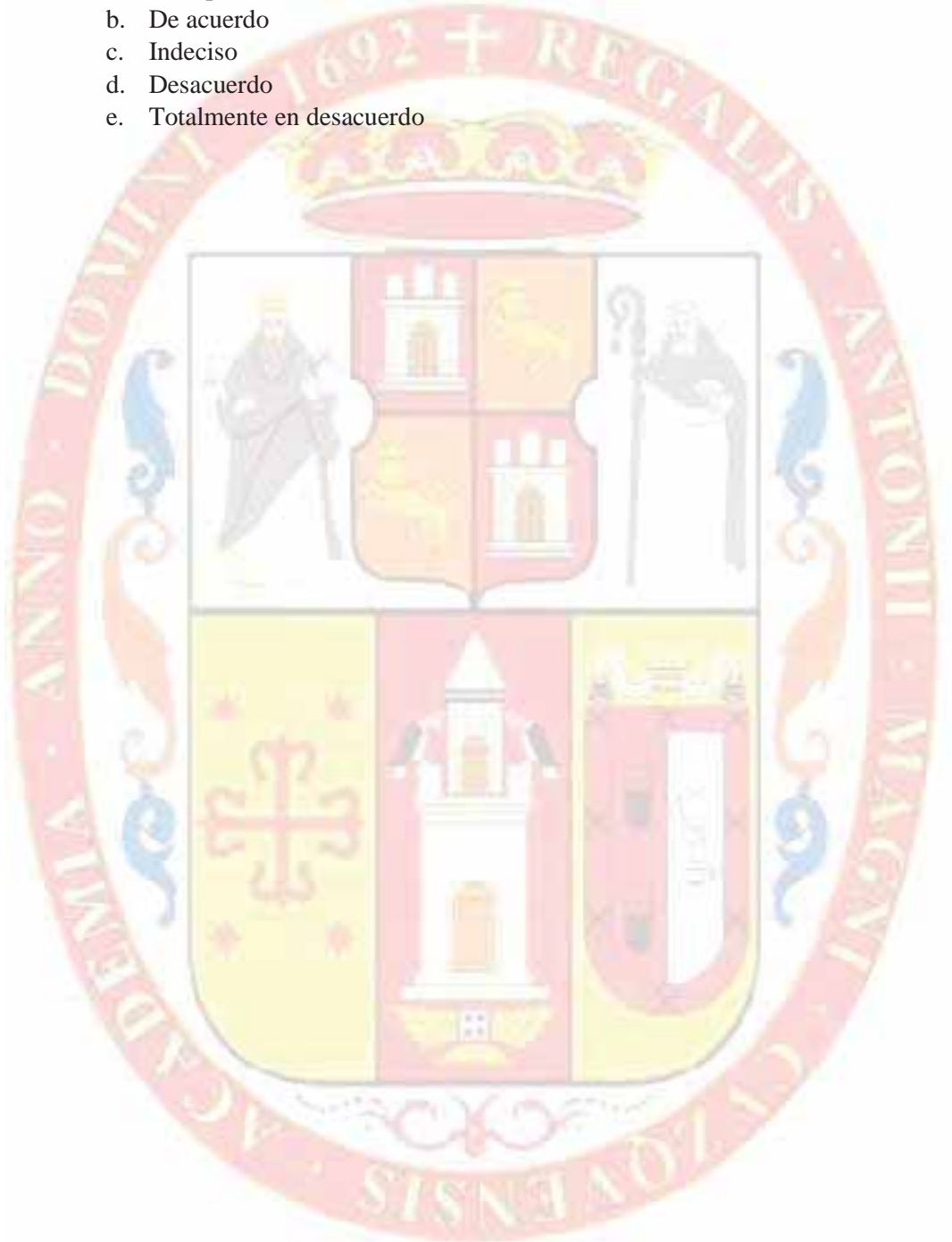
- a) Muy bueno
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy malo

**4. ¿Cómo considera su conocimiento sobre la ordenanza municipal 020- 2016 de la municipalidad del Cusco que tiene restricciones a muchas calles del centro históricompara el transporte?**

- a) Muy bueno
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy malo

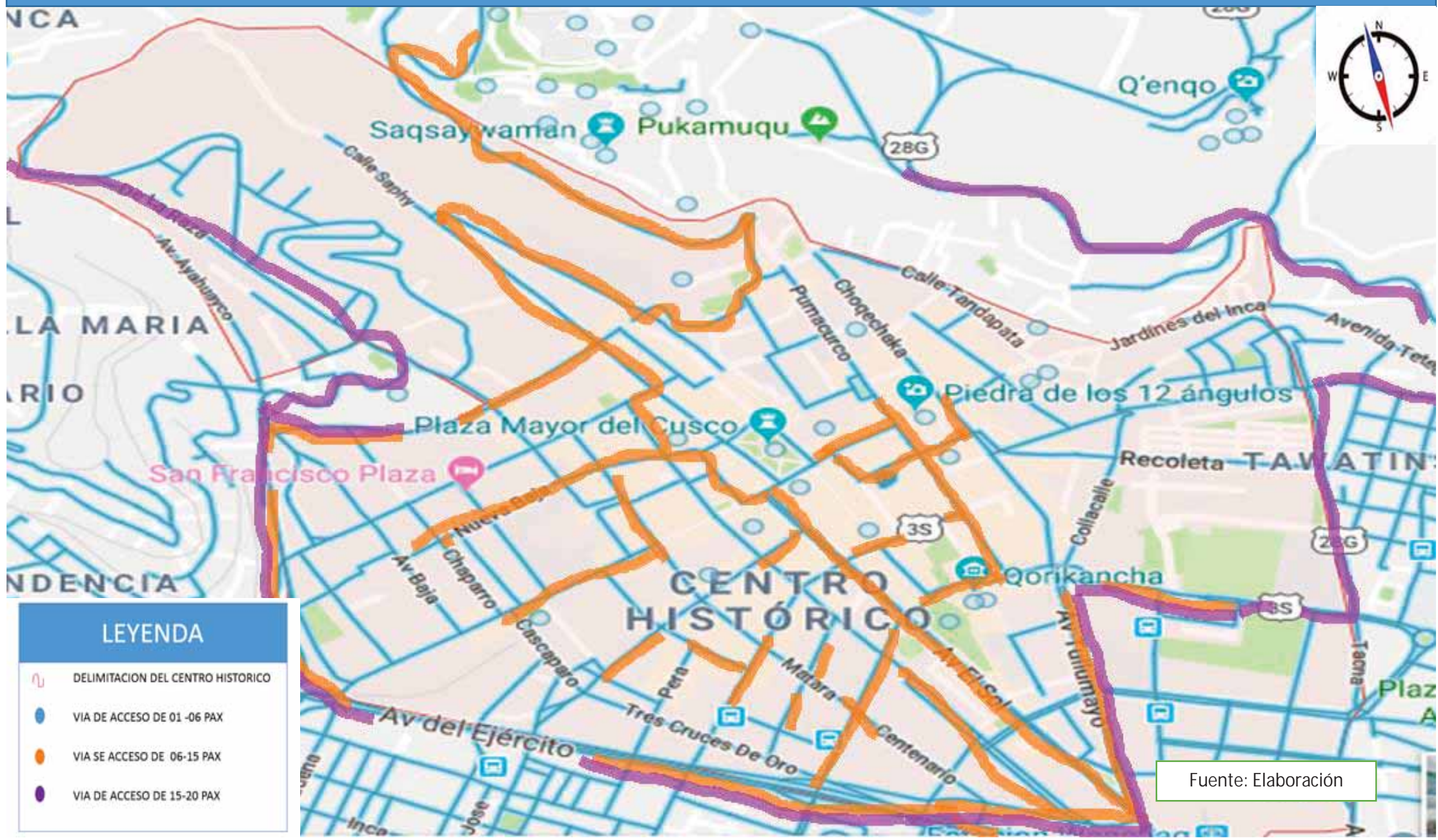
5. ¿ Usted cree que un plan alternativo que ayude a la transitabilidad de las unidades de turismo por el centro histórico mejorara el servicio de transporte turístico en el centro del Cusco ?

- a. Completamente de acuerdo
- b. De acuerdo
- c. Indeciso
- d. Desacuerdo
- e. Totalmente en desacuerdo









# VIAS DE ACCESO AL CENTRO HISTORICO DEL CUSCO DE ACUERDO A CAPACIDAD DE LA UNIDADES



## LEYENDA

-  DELIMITACION DEL CENTRO HISTORICO
-  VIA DE ACCESO DE 01 -06 PAX
-  VIA SE ACCESO DE 06-15 PAX
-  VIA DE ACCESO DE 15-20 PAX

Fuente: Elaboración



# MAPA DE PUNTOS CRITICOS DE CALLES Y CONGESTION VEHICULAR

