

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES,
ECONÓMICAS Y TURISMO.**

ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO



LA INFORMALIDAD DE LOS HOSTELS Y SU INCIDENCIA EN LA SEGURIDAD TURISTICA DEL CENTRO HISTORICO DEL CUSCO

**TESIS PRESENTADO POR LOS BACHILLERES
EN TURISMO WILLIAMS ELEAZAR QUISPE
LUNA Y JHIMY SANTE PORTILLA PARA
OPTAR AL TITULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN TURISMO.**

ASESORA: Dra. Gloria Paulina Cardoso Moscoso

CUSCO – PERÚ

2019

PRESENTACION

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

En cumplimiento al Reglamento de Grados y títulos de la Escuela Profesional de Turismo, ponemos a vuestra consideración el trabajo de investigación titulada “LA INFORMALIDAD DE LOS HOSTELS Y SU INCIDENCIA EN LA SEGURIDAD TURISTICA DEL CENTRO HISTORICO DEL CUSCO” con la finalidad de optar al Título Profesional de Licenciados en Turismo.

Nosotros bachilleres de la carrera profesional de turismo pretendemos otorgar un aporte a las investigaciones en el ámbito perceptivo y actitudinal de los establecimientos hoteleros que se encuentran en el Centro Histórico del Cusco.

La informalidad de los hostels actualmente genera muchos comentarios por parte de los viajeros e investigadores que al no ver formalidad en muchos hostels ponen en discusión el grado de seguridad que genere dentro del centro histórico del Cusco

El presente trabajo consiste en determinar como la informalidad de los hostels inciden en la seguridad turística del centro histórico del Cusco, así mismo proteger la seguridad de todos los visitantes y residentes del centro histórico del Cusco mediante la aplicación de normas que contribuya a la mejora de la seguridad dentro del centro histórico del Cusco,

Esta investigación ha sido realizada con los conocimientos adquiridos durante nuestra formación universitaria y experiencia laboral adquirida, siendo este trabajo perfectible, con el que esperamos cubrir sus expectativas y apoyar al desarrollo de la actividad turística.

Atentamente,

Br. Williams Eleazar Quispe Luna

Br. Jhimy Sante Portilla

INTRODUCCION

En la actualidad la informalidad de los hostels es uno de los factores más perjudiciales para los viajeros y para un destino, sin su correcta regulación no se puede desarrollar un buen servicio al Turista.

Este presente trabajo de investigación se encuentra enlazado con las políticas sectoriales del Pentur, que señala que el Perú tiene como principales retos fortalecer los pilares de seguridad turística dentro del Perú.

La importancia que genera la seguridad turística, es una variable determinante para la competitividad de un destino he influye mucho para la decisión de un visitante.

Al momento de abordar la seguridad turística no solo debemos tener en cuenta que nos referimos a la inseguridad del turista, sino también a la del propio habitante local, que se encuentra dentro de los efectos secundarios de la actividad turística. Por otro lado si bien la sensación de la inseguridad es una medida subjetiva, intervendrá en cada una de las etapas del proceso turístico: Antes de que el turista potencial decida la compra, durante el viaje, en el propio destino, y de regreso a casa.

La investigación tiene por finalidad determinar en qué medida la informalidad de los hostels indican en la seguridad turística del centro histórico del Cusco, nuestra motivación surgió gracias a la experiencia laboral dentro del centro histórico del Cusco lo cual nos ayudó a hacer un mejor diagnóstico de la situación actual de los hostels y la seguridad turística del centro histórico del Cusco.

La tesis contiene tres capítulos:

EN EL PRIMER CAPITULO: Se aborda aspectos generales de la investigación, como el diagnóstico situacional del área de estudio, señalando aspectos geográficos, socios culturales, principales actividades desarrolladas por la población, aquí es donde se evalúa y diagnostica la situación real de la actividad

hostelera en el centro histórico del Cusco, analizando y demostrando con datos estadísticos la oferta y demanda.

EN EL SEGUNDO CAPITULO: Comprende el análisis de la investigación de la dinámica de la actividad hotelera y la percepción que se tiene de la seguridad turística del centro histórico del Cusco, en base a las encuestas a los visitantes, trabajadores de los hostels; nos han permitido evaluar la influencia de la percepción del turista visitante hacia la imagen de la artesanía textil originaria.

EN EL TERCER CAPITULO: Se elabora un sistema de propuestas, con el objeto de implementar estrategias y herramientas para la formalización de la actividad hostelera para promover el fortalecimiento de la seguridad hostelera del centro histórico del Cusco, a través de la creación de la organización de los hostels, Clasificación y certificación hotelera.

El resultado del informe final de la tesis, finaliza con tres conclusiones, que posibilitan su ejecución y desarrollo, como también un listado de la bibliografía utilizada y los cuadros.

Cordialmente los alumnos

INDICE

Contenido

PRESENTACION.....	I
INTRODUCCION.....	II
GENERALIDADES.....	XIV
1. AREA PROBLEMÁTICA DE LA INVESTIGACION.....	XIV
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	XIV
1.2. FORMULACION DEL PROBLEMA.....	XVII
1.2.1. PROBLEMA GENERAL.....	XVII
1.3. DETERMINACION DE LOS OBJETIVOS DE INVESTIGACION.....	XVIII
1.3.1. OBJETIVO CENTRAL.....	XVIII
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	XIX
1.4. JUSTIFICACION DEL PROBLEMA DE INVESTIGACION.....	XIX
1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.....	XX
2. MARCO TEORICO.....	XXI
2.1. ANTECEDENTES DE ESTUDIO.....	XXI
2.1.1. CONTEXTO NACIONAL.....	XXIV
2.1.3. CONTEXTO INTERNACIONAL.....	XXXV
2.2. MACROTEORIAS.....	XXXVIII
2.2.1. Teoría Del Turismo.....	XXXVIII
2.2.2. Teoría De la Oferta.....	XXXVIII
2.2.3. Teoría De La Demanda.....	XXXIX
2.2.4. Teoría Del Producto.....	XL
2.2.5. Teoría Del Servicio.....	XL
2.2.6. Teoría De La Calidad.....	XL
2.2.7. Teoría de la Seguridad.....	XLI
2.2.8. Teoría De Satisfactores.....	XLI
2.3. MICROTEORIAS.....	XLII
2.3.1 Oferta Turística.....	XLII
2.3.2. Demanda Turística.....	XLII

2.3.3. Producto Turístico	XLIII
2.3.4. Calidad Turística	XLIII
2.3.5. Seguridad Turística	XLIV
2.3.6. Teoría De La Informalidad	XLV
2.4. MARCO CONCEPTUAL	XLVI
2.4.1. Turismo.....	XLVI
2.4.2. Turista.....	XLVI
2.4.3. Informalidad	XLVI
2.4.4. Formalización	L
2.4.5. Hotel	L
2.4.6. Servicios Hoteleros	LI
2.4.7. HOSTEL	LII
2.4.8. Hosteling International.....	LVI
2.4.9. HOSTELWORLD.....	LVII
2.4.10. OTAS	LVII
2.4.11. Centro Histórico	LVIII
3. HIPOTESIS	LVIII
3.1. HIPÓTESIS GENERAL.....	LIX
3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICA.....	LIX
4. VARIABLES	LIX
4.1. VARIABLES GENERALES	LIX
4.2. VARIABLES ESPECÍFICAS	LX
CAPITULO I	- 1 -
DIAGNOSTICO SITUACIONAL DEL AMBITO DE ESTUDIO	- 1 -
1.1 ETIMOLOGIA DEL CUSCO.....	- 1 -
1.2 UBICACIÓN	- 1 -
1.3 SUPERFICIE	- 2 -
1.4 ALTITUD	- 2 -
1.5 LIMITES	- 2 -
1.6 ACCESOS.....	- 3 -
1.7 CLIMA	- 3 -

1.8 TEMPERATURA	- 3 -
1.9 RESEÑA HISTORICA DEL CUSCO	- 4 -
1.10 TITULOS Y CONDECORACIONES	- 5 -
1.11 DINAMICA SOCIAL	- 6 -
1.11.1 POBLACION.....	- 6 -
1.11.2 DISTRIBUCION DE LA POBLACION	- 7 -
1.11.3 POBLACION ECONOMICAMENTE ACTIVA	- 7 -
1.11.4 VIVIENDA	- 8 -
1.11.5 EDUCACION	- 9 -
1.11.6 SALUD	- 9 -
1.11.7 MONEDA	- 10 -
1.11.8 INTERCAMBIO DE MONEDA	- 10 -
1.11.9 RELIGION	- 11 -
1.11.10 IDIOMA.....	- 11 -
1.12 DINAMICA ECONOMICA.....	- 11 -
1.12.1 PRINCIPALES VARIABLES ECONÓMICAS.....	- 12 -
1.12.2 ACTIVIDAD FINANCIERA	- 12 -
1.12.3 ACTIVIDAD TURISTICA	- 12 -
1.13 DINAMICA CULTURAL.....	- 18 -
1.13.1 CARNAVAL CUSQUEÑO	- 18 -
1.13.2 CELEBRACION DE COMPADRES Y COMADRES	- 19 -
1.13.3 OCTAVA O KACHARPARI (DOMINGO)	- 19 -
1.13.4 SEMANA SANTA.....	- 19 -
1.13.5 CORPUS CHRISTI	- 20 -
1.13.6 FIESTAS DEL CUSCO	- 20 -
1.13.7 DESFILES FOLKLÓRICOS	- 21 -
1.13.8 INTY RAIMY.....	- 21 -
1.13.9 SANTURAY TIKUY.....	- 22 -
1.14 INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS.....	- 23 -
1.15 DIAGNOSTICO SITUACIONAL DE LOS HOSTELS	- 26 -
1.15.1 LA HOTELERÍA Y LOS HOSTELS.....	- 26 -

1.15.2 HOSTELS Y SU IMPORTANCIA.....	- 27 -
1.15.3 ANTECEDENTES Y EFECTOS DE LA INFORMALIDAD EN EL CUSCO	- 28 -
1.15.4 INFORMALIDAD DE LOS HOSTELS DEL CENTRO HISTORICO DEL CUSCO	- 28 -
1.15.5 CARACTERISTICAS PRINCIPALES DE LOS HOSTELS FORMALES E INFORMALES.....	- 36 -
1.15.6 CAUSAS DE LA INFORMALIDAD DE LOS HOSTELS EN EL CENTRO HISTORICO DEL CUSCO-	37 -
1.15.7 CONSECUENCIAS DE LA INFORMALIDAD	- 38 -
1.15.8 LIMITACIONES DE LOS HOSTELS INFORMALES	- 38 -
1.15.9 CÓMO MEDIR LA INFORMALIDAD	- 39 -
1.15.10 INFORMALIDAD EN EL PROCESO DE OPERACION EN LOS HOSTELS	- 39 -
1.15.11 BENEFICIOS DE LOS HOSTELS FORMALES	- 40 -
1.15.12 BASE NORMATIVA.....	- 40 -
1.15.13 ESTABLECIMIENTOS SIN CLASIFICACION Y CASAS DE HOSPEDAJE	- 42 -
1.15.14 HOSTELS EN EL CENTRO HISTORICO DEL CUSCO	- 42 -
1.15.15 OFERTA DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE	- 66 -
1.15.16 DEMANDA TURISTICA EN LOS ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS.....	- 68 -
Capítulo II	- 78 -
METODOLOGÍA DEL DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	- 78 -
2.1. TIPO DE INVESTIGACION	- 78 -
2.1.1 INVESTIGACIÓN BÁSICA	- 78 -
2.1.2. INVESTIGACIÓN APLICADA.....	- 78 -
2.1.3 INVESTIGACIÓN SUSTANTIVA.....	- 78 -
2.1.4. INVESTIGACIÓN TECNOLÓGICA.....	- 78 -
2.2. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN.....	- 79 -
2.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN	- 79 -
2.3.1. INVESTIGACIÓN EXPLORATORIA	- 79 -
2.3.2. INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA	- 79 -
2.3.3. INVESTIGACIÓN CORRELACIONAL.....	- 79 -
2.3.4. INVESTIGACIÓN EXPLICATIVA	- 80 -
2.4. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	- 80 -
2.4.1. EXPERIMENTAL.....	- 80 -
2.4.2. NO EXPERIMENTAL.....	- 80 -

2.5 POBLACIÓN.....	- 81 -
2.6. MUESTRA.....	- 81 -
2.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	- 83 -
2.8. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	- 83 -
2.9 ANÁLISIS DE ENCUESTA AL TURISTA	- 84 -
2.10 CONTRASTACIÓN DE RESULTADOS CON OBJETIVOS	- 128 -
2.11 VALIDACION DE HIPOTESIS	- 129 -
CAPITULO III	- 133 -
SISTEMA DE PROPUESTAS.....	- 133 -
3.1 ADENDAS MODIFICATORIAS DEL DS N° 001-2015 – MINCETUR	- 133 -
3.1.1 FUNDAMENTACION.....	- 133 -
3.1.2 OBJETIVO GENERAL.....	- 134 -
3.1.3 DESARROLLO DE LA PROPUESTA.....	- 134 -
3.1.4 RESPONSABLES.....	- 136 -
3.2 CERTIFICACION POR BUENAS PRÁCTICAS	- 137 -
3.2.1 FUNDAMENTACION.....	- 137 -
3.2.2 OBJETIVO GENERAL.....	- 138 -
3.2.3 DESARROLLO DE LA PROPUESTA.....	- 138 -
3.2.4 RESPONSABLES.....	- 145 -
3.3 ASOCIACION PERUANA DE HOSTELS JUVENILES	- 145 -
3.3.1 FUNDAMENTACION.....	- 145 -
3.3.2 OBJETIVO GENERAL.....	- 146 -
3.3.3 DESARROLLO DE LA PROPUESTA.....	- 147 -
3.3.4 ESTATUTO.-.....	- 147 -
3.3.5 RESPONSABLES.....	- 154 -
3.3.6 FINANCIAMIENTO.....	- 154 -
3.3.7 BENEFICIARIOS	- 154 -
CONCLUSIONES	- 155 -
RECOMENDACIONES	- 156 -
BIBLIOGRAFIA.....	- 157 -
WEBGRAFIA.....	- 159 -

INDICE DE GRAFICOS

Gráfico N° 1 Mapa del Distrito de Cusco	- 2 -
Gráfico N° 2 Edad del turista	- 87 -
Gráfico N° 3 Permanencia de los Turistas en Cusco.....	- 88 -
Gráfico N° 4 Turistas que reservaron su hostel con anticipación	- 89 -
Gráfico N° 5 Donde Reservo su Hostel.....	- 90 -
Gráfico N° 6 Motivo por el cual ha reservado en su Hostel.....	- 91 -
Gráfico N° 7 Atención del Personal dentro de su Hostel	- 92 -
Gráfico N° 8 ¿Cómo califica los servicios ofrecidos dentro de su hostel?	- 93 -
Gráfico N° 9 Hubo Incumplimiento de algún Servicio Ofrecido.....	- 94 -
Gráfico N° 10 ¿Sabe usted diferenciar entre un hostel informal y otro formal? ..	- 95 -
Gráfico N° 11 En algún momento pensó en cambiarse de alojamiento	- 96 -
Gráfico N° 12 Género.....	- 97 -
Gráfico N° 13 Ocupación	- 98 -
Gráfico N° 14 Edad del trabajador	- 99 -
Gráfico N° 15 Usted labora con algún contrato de por medio	- 100 -
Gráfico N° 16 Usted tiene beneficios de ley como trabajador	- 101 -
Gráfico N° 17 Usted labora dentro de las 8 horas delimitadas por ley	- 102 -
Gráfico N° 18 ¿Dentro de la empresa, usted tiene delimitado sus funciones? ..	- 103 -
Gráfico N° 19 ¿La empresa realiza capacitaciones al personal?	- 104 -
Gráfico N° 20 ¿La percepción que tiene de su trabajo en el que labora es?.....	- 105 -
Gráfico N° 21 Género.....	- 106 -
Gráfico N° 22 Edad.....	- 107 -
Gráfico N° 23 ¿Cuál es su Grado de instrucción?	- 108 -
Gráfico N° 24 ¿Qué medios de reserva (OTAS) utiliza en su establecimiento? ..	- 109 -
-	
Gráfico N° 25 ¿Cuenta con alianzas Estratégicas, agencias de viajes, para aumentar el número de visitantes a su establecimiento?	- 110 -
Gráfico N° 26 ¿Si las entidades públicas vinculadas a la actividad Hotelera otorgan reconocimientos a los hostels por buenas practicas participaría?	- 111 -
Gráfico N° 27 ¿Qué recomendaría al sector público para mejorar, cambiar o implementar en los hostels?	- 113 -
Gráfico N° 28 ¿Si tendría la posibilidad de ser miembro de una organización de hostels le gustaría incluirse?	- 114 -
Gráfico N° 29 ¿Su personal tiene capacitación constante?	- 115 -

Gráfico N° 30 ¿Tuvo alguna sanción u/o falta por parte del estado o la municipalidad?	- 116 -
Gráfico N° 31 ¿La municipalidad viene a inspeccionar o supervisar su establecimiento?	- 117 -
Gráfico N° 32 ¿Cuántas personas laboran dentro del hostel, incluido usted? ..	- 118 -
Gráfico N° 33 ¿Cuál es el tamaño de la empresa en el que usted labora?	- 119 -
Gráfico N° 34 ¿Basado en su experiencia en el sector público, la informalidad de los hostels afecta en el destino Cusco?	- 120 -
Gráfico N° 35 ¿Usted tiene conocimientos de los Hostels en el centro histórico y sus operaciones de estas?	- 121 -
Gráfico N° 36 ¿Según su percepción los hostels modifican el ambiente de seguridad en el Centro Histórico del Cusco?	- 122 -
Gráfico N° 37 ¿Usted tiene conocimientos de los Hostels en el centro histórico y sus operaciones?	- 123 -
Gráfico N° 38 ¿Puede identificar si un hostel es formal o informal?	- 124 -
Gráfico N° 39 ¿Usted tiene conocimiento de alguna norma específica que regule la actividad de los hostels?	- 125 -
Gráfico N° 40 ¿Enmarque la opción que más importancia tiene para usted con respecto a los aspectos (-) del funcionamiento de los Hostels?	- 126 -
Gráfico N° 41 ¿Cree usted que la implementación de una reglamentación en los hostels mejoraría la seguridad turística en el centro histórico del Cusco?	- 127 -

INDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1 Proceso de formalización en el sector turismo	XXVI
Cuadro N° 2 Clasificación de establecimientos hoteleros.....	LI
Cuadro N° 3 Población total Provincia/Distrito de Cusco según año censal	- 6 -
Cuadro N° 4 Población Total del Distrito de Cusco - Censo 2007	- 7 -
Cuadro N°5 Población Urbana por grupos de edad PEA y no PEA - Distrito Cusco -	8 -
Cuadro N° 6 Vivienda	- 9 -
Cuadro N° 7 Salud.....	- 10 -
Cuadro N° 8 Transporte.....	- 23 -
Cuadro N° 9 Comunicaciones	- 24 -
Cuadro N° 10 Servicios Básicos	- 24 -
Cuadro N° 11 Servicios de entretenimiento y diversión en el Centro Histórico del Cusco.....	- 25 -
Cuadro N° 12 Servicios de información turística	- 25 -
Cuadro N° 13 Características de los Hostels Formales e Informales	- 36 -
Cuadro N° 14 Oferta hotelera según categoría en la región del Cusco	- 66 -

Cuadro N° 15 Capacidad ofertada de los establecimientos colectivos no clasificados en la región Cusco	- 67 -
Cuadro N° 16 Precio promedio de los servicios básicos por noche	- 67 -
Cuadro N° 17 Precio promedio de los servicios mejorados (Hab Privadas) por noche	- 68 -
Cuadro N° 18 Evolución de los arribos mensuales según turistas Nacionales y Extranjeros 2015 – 2016	- 68 -
Cuadro N° 19 Evolución del arribo de turistas nacionales y extranjeros, 2000 – 2016 en la provincia del Cusco	- 69 -
Cuadro N° 20 Arribo de turistas según país de procedencia, 2015 – 2016 Provincia del Cusco	- 70 -
Cuadro N° 21 País de residencia de los Turistas.....	- 72 -
Cuadro N° 22 Motivo de viaje de turistas.....	- 72 -
Cuadro N° 23 Modalidad de viaje	- 73 -
Cuadro N° 24 Estado Civil	- 73 -
Cuadro N° 25 Lugares de visita.....	- 74 -
Cuadro N° 26 promedio del gasto.....	- 74 -
Cuadro N° 27 Sexo	- 75 -
Cuadro N° 28 Grado de Instrucción.....	- 75 -
Cuadro N° 29 Características del Turista Backpacker	- 76 -
Cuadro N° 30 Lugar de procedencia	- 85 -
Cuadro N° 31 Género	- 86 -
Cuadro N° 32 Edad	- 87 -
Cuadro N° 33 Permanencia en la ciudad del Cusco.....	- 88 -
Cuadro N° 34 Hizo su Reservación con anticipación	- 89 -
Cuadro N° 35 Dónde reservo su Hostel.....	- 90 -
Cuadro N° 36 Motivo por el cual ha reservado en su Hostel.....	- 91 -
Cuadro N° 37 Atención del personal dentro de su hostel	- 92 -
Cuadro N° 38 ¿Cómo califica los servicios ofrecidos dentro de su hostel?.....	- 93 -
Cuadro N° 39 Incumplimiento de algún servicio ofrecido	- 94 -
Cuadro N° 40 ¿Sabe usted diferenciar entre un hostel informal y otro formal? ..	- 95 -
Cuadro N° 41 En algún momento pensó en cambiarse de alojamiento	- 96 -
Cuadro N° 42 Género	- 97 -
Cuadro N° 43 Ocupación.....	- 98 -
Cuadro N° 44 Edad	- 99 -
Cuadro N° 45 Usted labora con algún contrato de por medio.....	- 100 -
Cuadro N° 46 Tiene beneficios de ley	- 101 -
Cuadro N° 47 ¿Usted labora dentro de las 8 horas delimitadas por ley?	- 102 -

Cuadro N° 48 Usted tiene delimitado sus funciones?	103 -
Cuadro N° 49 ¿La empresa realiza capacitaciones al personal?	104 -
Cuadro N° 50 ¿La percepción que tiene de su trabajo en el que labora es?	105 -
Cuadro N° 51 Género	106 -
Cuadro N° 52 Edad	107 -
Cuadro N° 53 ¿Cuál es su Grado de instrucción?	108 -
Cuadro N° 54 ¿Qué medios de reserva (OTAS) utiliza en su establecimiento? .	109 -
-	
Cuadro N° 55 ¿Cuenta con alianzas Estratégicas, agencias de viajes, para aumentar el número de visitantes a su establecimiento?	110 -
Cuadro N° 56 ¿Si las entidades públicas vinculadas a la actividad Hotelera otorgan reconocimientos a los hostels por buenas prácticas, participaría en ello?	111 -
Cuadro N° 57 ¿Qué recomendaría al sector público para mejorar, cambiar o implementar en los hostels?	112 -
Cuadro N° 58 ¿Si tendría la posibilidad de ser miembro de una organización de hostels le gustaría incluirse?	114 -
Cuadro N° 59 ¿Su personal tiene capacitación constante?	115 -
Cuadro N° 60 ¿Tuvo alguna sanción u/o falta por parte del estado o la municipalidad?	116 -
Cuadro N° 61 ¿La municipalidad viene a inspeccionar o supervisar su establecimiento?	117 -
Cuadro N° 62 ¿Cuántas personas laboran dentro del hostel, incluido usted? ..	118 -
Cuadro N° 63 ¿Cuál es el tamaño de la empresa en el que usted labora?	119 -
Cuadro N° 64 ¿Basado en su experiencia en el sector público, la informalidad de los hostels afecta en el destino Cusco?	120 -
Cuadro N° 65 ¿Usted tiene conocimientos de los Hostels en el centro histórico y las operaciones de estas?	121 -
Cuadro N° 66 ¿Según su percepción los hostels modifican el ambiente de seguridad en el Centro Histórico del Cusco?	122 -
Cuadro N° 67 ¿Usted tiene conocimientos de los Hostels en el centro histórico y sus operaciones?	123 -
Cuadro N° 68 ¿Puede identificar si un hostel es formal o informal?	124 -
Cuadro N° 69 ¿Usted tiene conocimiento de alguna norma específica que regule la actividad de los hostels?	125 -
Cuadro N° 70 ¿Enmarque la opción que más importancia tiene para usted con respecto a los aspectos (-) del funcionamiento de los Hostels?	126 -
Cuadro N° 71 ¿Cree usted que la implementación de una reglamentación en los hostels mejoraría la seguridad turística en el centro histórico del Cusco?	127 -

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 FICHA INFORMATIVA DEL PIRWA BACKPACKERS COLONIAL	43
Figura 2 FICHA INFORMATIVA DEI HOSTEL ECOPACKERS	44
Figura 3 FICHA INFORMATIVA DEL HOSTEL THE POINT	45
Figura 4 FICHA INFORMATIVA DEL HOSTEL DRAGONFLY	46
Figura 5 FICHA INFORMATIVA DEL HOSTEL PARIWANA	47
Figura 6 FICHA INFORMATIVA DEL HOSTEL MILHOUSE	48
Figura 7 FICHA INFORMATIVA DEL HOSTEL THE LUXE CUSCO	49
Figura 8 FICHA INFORMATIVA DEL HOSTEL INKA WILD	50
Figura 9 FICHA INFORMATIVA DEL HOSTEL VIP	51
Figura 10 FICHA INFORMATIVA DEL LOKI HOSTEL	52
Figura 11 FICHA INFORMATIVA DEL HOSTEL WILD ROVER	53
Figura 12 FICHA INFORMATIVA DEL HOSTEL FLYING DOG	54
Figura 13 FICHA INFORMATIVA DEL DREAM HOSTEL	55
Figura 14 FICHA INFORMATIVA DEL HOSTEL NAO VICTORIA	56
Figura 15 FICHA INFORMATIVA DEL INKA CLUB HOSTEL	57
Figura 16 FICHA INFORMATIVA DEL BLACKY HOSTEL	58
Figura 17 FICHA INFORMATIVA DEL HOSTEL MAMA SIMONA	59
Figura 18 FICHA INFORMATIVA DEL HOSTEL PISCO AND SOUL	60
Figura 19 FICHA INFORMATIVA DEL UKUKUS HOSTEL	61
Figura 20 FICHA INFORMATIVA DEL KOKOPELLI HOSTEL	62
Figura 21 FICHA INFORMATIVA DEL INTRO HOSTEL	63

GENERALIDADES

1. AREA PROBLEMÁTICA DE LA INVESTIGACION

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

“...Enunciar el problema de una investigación consiste en presentar, mostrar y exponer las características o los rasgos del tema, situación o aspecto de interés que va a estudiarse, es decir, describir el estado actual del problema. En general, enunciar un problema es contar lo que está pasando en relación con una situación, con una persona o con una institución; es narrar los hechos que caracterizan esa situación, mostrando sus implicaciones y soluciones...” (Bernal, 2010, pág. 88)

El turismo es uno de los temas más importantes que ha despertado el interés durante las últimas décadas y mucho más en estos últimos años como una actividad productiva y que mostro un fuerte crecimiento. Según el último Barómetro OMT del Turismo Mundial Las llegadas de turistas internacionales registró un notable aumento del 7% en 2017 hasta alcanzar un total de 1.322 millones, las previsiones apuntan a que este fuerte impulso se mantendrá en 2018, con un ritmo de entre el 4% y el 5%. Según expertos los viajes internacionales siguen creciendo con fuerza, consolidando al sector turístico como un motor clave del desarrollo económico. Reconocido como uno de los principales exportadores de servicios en el mundo, el turismo es esencial para la creación de empleo y la prosperidad de las comunidades de todo el mundo. Dentro de este sector tenemos a un subsector consolidado, que es el turismo backpackers que representa el 20% de los viajeros en el mundo. Y muchos de estos tienen como preferencia de alojamiento a los Hostels que representa el 60% de este subsector.

La informalidad en el contexto mundial según “la organización para la cooperación y el desarrollo económico (OCDE)”. La informalidad representa un problema muy extendido, que implica un 60% de la fuerza de trabajo y que para el 2020 representara el 66%, Así mismo, la actividad turística no está ajena a esta problemática, ya que el turismo es una de las principales actividades económicas a nivel mundial y que consolida una economía global creciente en el mundo de los

negocios con el paso del tiempo, pues han surgido inversionistas en dicha actividad generando mayor número de destinos, una variedad de empresas, más empleos e innovando el turismo moderno, como uno de los principales motores del progreso socioeconómico, al ser un servicio comercial internacional.

En la actualidad en el Perú el turismo está claramente posicionado como la tercera industria más grande del país, detrás de la pesca y la minería. En nuestra patria, el turismo se dirige principalmente en los atractivos naturales y culturales, siendo la principal motivación de conocer nuestra historia y sus manifestaciones culturales acompañados de la gastronomía peruana que llegan a la amazonia, la costa, la sierra incrementan a diario la cantidad de viajeros que llegan a Perú, tal es el impacto que actualmente el turismo representa el 4% del PBI del país y el pronóstico para el 2021 de ingreso de viajeros sea de 7 millones por año. Este sector emplea el 11% de la población económicamente activa del Perú y gran parte son empleados por la hotelería y el transporte.

Dado el crecimiento del sector hotelero, actualmente se merece destacar que el subsector conocido como backpacker o hostel tiene mayores cifras de crecimiento al momento de destacar este margen de evolución se investigó si tenía alguna normativa o regulación por parte del estado lo cual no se halló los correctos pilares para encamina la actividad de los hostels. Como consecuencia de este abandono legal es que el estado contribuye también a la informalidad de este segmento de mercado que contribuye millones de dólares al PBI.

La falta de estos instrumentos normativos o legales se demuestran en el día a día de los hostels en los cuales se pueden identificar un crecimiento desmedido de nuevos hostels, ingresemos a los establecimientos y los que a pesar de poseer permisos por la municipalidad sus procesos no llegan a alcanzar las expectativas de los viajeros que tienen mejores experiencias en destinos más desarrollados esto es la consecuencia de no poseer un manual de funcionamiento de todas sus áreas, una correcta delimitación de funciones de su recurso humano, la falta de filtro por medio de perfil de sus huéspedes por lo cual en muchas ocasiones mezclan a los hippies y personas que buscan momento de placer con los viajeros en sí. Su

organización de fiestas se pasa de una fiesta a una incomodidad para los huéspedes que necesitan descansar todo esto es parte de un mal mayor es la no regulación exacta por parte del estado peruano ya que no son reconocidos en el decreto supremo 001 – 2015 del reglamento de hospedajes dentro del cual tampoco se registra un reglamento de condiciones mínimas para entrar en funcionamiento.

Los hostels en la ciudad del Cusco tienen su génesis hace 15 años por lo cual en este trabajo encontramos las falencias que vienen de la década pasada y coincidimos en decir que ya es tiempo de dar el siguiente paso a la formalización de los hostels por la situación planteada. Nuestro ámbito. Se estima que varios de los hostels dentro del casco monumental del Cusco están inmersos en la informalidad y no cuentan con ninguna normativa que regule sus actividades, la agremiación de los involucrados en la actividad es nula, al no ver que sean parte de ningún gremio empresarial del sector, que toman las riendas de su propio servicio sin contar con el monitoreo constante de las entidades públicas , generado por el desinterés sustentado por sus costos que están por debajo de los estándares de la región del Cusco. Teniendo como causas el riesgo al que tienen expuesto al viajero de los que destaca la infraestructura en los que se levantan mantiene décadas en pie y solo fueron acondicionadas de manera precaria, la seguridad sanitaria, es decir de tener acondicionadas todos sus alimentos y en buen estado y el correcto tratamiento de sus residuos sólidos y líquidos, la seguridad de sus huéspedes que muchas veces se pone en discusión por los eventos que desarrollan dentro de sus instalaciones que corren un riesgo para los habitantes locales, y esto repercute en una imagen negativa de dicho establecimiento así como la localización de sus establecimientos al estar ubicados en zonas de mayor riesgo.

Ante esta situación se ha planteado el siguiente problema objeto de investigación: ¿La informalidad de los hostels y su incidencia en la seguridad turística del centro histórico del Cusco? Nuestro ámbito de estudio comprenderá algunos hostels que se encuentren en el centro histórico del Cusco.

1.2. FORMULACION DEL PROBLEMA

“...Permite al investigador tener ideas generales acerca de lo que tiene que ejecutar, ellas dan claridad y solidez al planteamiento del problema, en efecto, este no va sufrir modificaciones a medida que avanza la investigación...” (TORRES BARDALES, 1997)

“...Plantear el problema de investigación no es sino afinar y estructurar más formalmente la idea de la investigación un problema correctamente está parcialmente resuelto. Los criterios para plantear adecuadamente el problema de investigación es:

- El problema debe estar formulado claramente y sin ambigüedad como pregunta, (como por ejemplo ¿Qué efecto...? ¿En qué condiciones...? ¿Cuál es la probabilidad de...? ¿Cómo se relaciona... con...?)
- El planteamiento debe implicar la posibilidad de realizar una prueba empírica. Es decir de poder observarse en la realidad...”(Kerlinger, 1975)

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

“...Consiste en seleccionar el problema de investigación en los términos más generales. En este proceso, el investigador ubica el objeto de estudio dentro de la problemática general, es decir; determina la función que cumple dentro del todo como sistema...” (Torres Bardales, 1997)

1.2.1.1. PROBLEMA CENTRAL

1.- ¿Cómo la informalidad de los hostels incide en la seguridad turística del centro histórico del Cusco?

1.2.1.2. PROBLEMAS ESPECIFICOS

1.- ¿Cuál es la situación actual de los Hostels en el centro histórico del Cusco?

2.- ¿En qué medida la informalidad de los hostels influyen en la seguridad turística del Centro histórico del Cusco?

3.- ¿Cuáles serían las estrategias necesarias que permitirá la formalización de los hostels en el centro histórico del Cusco?

1.3. DETERMINACION DE LOS OBJETIVOS DE INVESTIGACION

“...Los objetivos de estudio, expresan en fin que se pretende alcanzar y por tanto, todo el desarrollo del trabajo de investigación se orienta a lograr estos objetivos. Estos deben ser claros y precisos para evitar confusiones y desviaciones; sin embargo, esto no implica que los objetivos no pueden cambiarse durante la realización de la investigación, porque en algunos casos es necesario hacerlo...” (Bernal, 2000)

“...Los objetivos guían al investigador sobre las actividades que debe realizar para resolver el problema planteado, asimismo, son indispensables catalizadores en la evaluación permanente del proceso de operación de variables, y consecuentemente en la elaboración de los instrumentos de recolección de datos, es decir, constituyen un patrón metodológico de referencias para comparar y verificar si los instrumentos de medición (cuestionario, guía de entrevista, lista de cotejos, etc.) han sido elaborados adecuadamente para cumplir los propósitos perseguidos, como es el de recoger los datos estrictamente requeridos...” (Cahuide, 2015).

“...En primer lugar es necesario establecer qué pretende la investigación, es decir cuáles son sus objetivos .Hay investigaciones que buscan ante todo contribuir a resolver un problema en especial ,en este caso debe mencionarse cual es y de qué manera se piensa que el estudio ayudara a resolverlo...” (Hernandez Sampieri, 2010)”

1.3.1. OBJETIVO CENTRAL

“...Son los que persiguen propósitos últimos, el logro de este objetivo es paulatino, en algunos casos, no son detectados con facilidad. Su formulación responde a la selección general del problema por eso las metas son cuantificadas o descritas con mayor detenimiento...” (Torres Bardales, Colonibol., 1994)

DETERMINAR COMO LA INFORMALIDAD DE LOS HOSTELS INCIDEN EN LA SEGURIDAD TURISTICA DEL CENTRO HISTORICO DEL CUSCO

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 1.- Estudiar la situación actual de los hostels en el centro histórico del Cusco.
- 2.- Determinar en qué medida la informalidad de los hostels influyen en la seguridad turística del centro histórico del Cusco.
- 3.- Plantear estrategias necesarias que permitirán la formalización de los hostels en el centro histórico del Cusco.

1.4. JUSTIFICACION DEL PROBLEMA DE INVESTIGACION

“...Justificar significa explicar la utilidad. Los beneficios y la importancia que tendrá el resultado de la investigación, tanto para la sociedad en general, el ámbito socio-grafico donde se realiza, así como en las esferas intelectuales del país...” (Caballero Romero, Alejandro E.)

¿Por qué se Investiga?

Por qué el constante crecimiento de los hostels informales ponen en riesgo la seguridad turística del centro receptor del Cusco los cuales muestran muchas acciones negativas en sus operaciones, así como el abandono del estado debido a la inexistencia de leyes y reglamentos que inviten a los hostels a enlistarse a las filas de la formalidad.

¿Para qué se investiga?

Para incentivar a la competitividad y la formalización de los hostels que estén fuera del margen legal y de este modo garantizar la seguridad turística del centro histórico del Cusco.

¿Para quién se investiga?

Para las instituciones del estado en turismo puedan aplicar estrategias de reducción de la informalidad y para que las empresas, organizaciones, puedan operar como hostels con todos los parámetros tengan los caminos legales correctos con el fin de salvaguardar la integridad y protección de los turistas y los involucrados en la prestación de servicios turísticos dentro del centro histórico del Cusco.

1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

“...Es la factibilidad o viabilidad en la realización del estudio, para ello, debemos de tomar en cuenta la disponibilidad de recursos financieros, humanos, y materiales que determinan, en última instancia, los alcances de la investigación. Es decir tenemos que preguntarnos de manera realista: ¿Es factible llevar a cabo la investigación? Y ¿cuánto tiempo llevara realizarla?...” (Hernandez Sampieri,2010)

“...Las limitaciones se establecen en función de los objetivos del investigador y la institución que patrocina el proyecto. También se toma en consideración la naturaleza del objeto de estudio, la disponibilidad de tiempo, los recursos humanos y financieros...” (Torres Bardales, Colonibol., 1994)

Las limitaciones halladas para la realización de la investigación son:

GEOGRAFICO

- Escasa información de los visitantes que pernoctaron en los hostels del centro receptor Cusco año 2015 - 2017 por la DIRCETUR.

BIBLIOGRAFICO

- Carencia de bibliografía especializada sobre los hostels que se encuentran en el Cusco y en el Perú
- Carencia de datos estadísticos sobre la presencia de hostels informales en el centro histórico del Cusco
- En la mayoría de hostels del centro histórico del Cusco se niegan a brindar más información de la que tienen expuesta en sitios web o banners

publicitarios.

- Dificultad de la obtención de información de primera mano, puesto que existe una falta de conciencia por parte de los responsables en apoyar y dar información real.

TIEMPO

- Como factor limitante en la disponibilidad de tiempo por tener compromisos laborales en la actividad turística.

ECONOMICO

- Carencia del factor económico

2. MARCO TEORICO

“... Es el conjunto de conocimientos o planteamientos teórico-científicos y experiencias, que por estar relacionados con los problemas que afectan a esa parte de la relación nos permiten ver esos problemas...” (Caballero Romero, 2011, pág. 228)

2.1. ANTECEDENTES DE ESTUDIO

Tesis Titulada: Informalidad del turismo en el Cusco

Tesista:

- José Ángel Medina La Torre

Conclusiones:

- PRIMERA.- Que el turismo en la region Cusco se practica en muchos casos en base de la informalidad
- SEGUNDA.- Que los servicios turisticos ofertados en la ciudad del Cusco en sus diferentes segmentos son brindados informalmente en un bajo porcentaje pero sin embargo su repercucion es grande

- TERCERA. La investigación sirvió para determinar que si existe informalidad en la actividad turística del Cusco.

Las propuestas son el resultado de trabajo de investigación realizado en base a los diferentes problemas que afrontan los turistas encuestados en la presente tesis.

Deslinde:

Haciendo el análisis respectivo, la tesis investiga si los servicios turísticos ofertados cumplen con los requisitos necesarios para satisfacer a los turistas nacionales y extranjeros, pero no proponen las alternativas de solución para dichos infractores de las normas.

Tesis Titulada: Agencias de viajes informales y la satisfacción del turista en la ciudad del Cusco del 2011 al 2015

Tesista:

- Katia Eugenia Achaya Choque
- Edgar Raúl Santa Cruz Huallpa

Conclusiones:

- PRIMERA-.Las Agencias de viajes informales operan de manera deficiente; según las encuestas realizadas a los turistas el 35% manifiesta el incumplimiento de los itinerarios establecidos, el 16% indica que no cumplieron con los servicios ofrecidos y el 47% afirma que solo cumplieron con algunos servicios ofrecidos.
- SEGUNDA-.El nivel de satisfacción de los turistas que compran los servicios de las agencias de viajes informales de la ciudad del Cusco es bajo ya que el 68% de los turistas indican que no cumplieron con sus expectativas.
- TERCERA-. El 47% del personal que labora en las Agencias de viajes informales de la ciudad del Cusco es técnico especializado en guiar por tanto no tienen conocimiento en la gestión de empresa turísticas.

Deslinde:

Los tesistas realizaron una investigación sobre la informalidad de las agencias de viajes en el Cusco, tal realidad se refleja en las estadísticas que presenten tales como el incumplimiento de los itinerarios en los tours, insatisfacción del cliente, en tal sentido se debe realizar un trabajo conjunto con la municipalidad, instituciones públicas vinculadas con este sector para mejorar la calidad de servicios de estas agencias.

Tesis Titulada: La informalidad en la prestación de servicios turísticos y la demanda turística en Huaraz - Ancash, 2016

Tesista:

- Luis Alberto Pasco López

Conclusiones:

- PRIMERA.- Existe relación significativa entre la informalidad en la prestación del servicio turístico y la demanda turística en la ciudad de Huaraz lo cual, nos permite indicar que existe una relación de tipo inversa y significativa siendo esta una correlación moderada entre las variables. Concluyendo que la informalidad en la prestación de los servicios turísticos tiene relación significativa con la demanda turística en la ciudad de Huaraz, ya que cuando los índices de informalidad son altos genera menor demanda. También cabe mencionar que existe un sector de la población que opta por tomar este tipo de servicios por ser más económicos y que en cierto modo alienta la informalidad en el sector turístico.
- SEGUNDA.- Existe relación inversa y significativa entre la informalidad y la dimensión desplazamiento turístico de la variable demanda turística. Representando una correlación moderada entre las variables. Por lo tanto, se puede aseverar que cuando existe informalidad en la prestación de servicios turísticos el desplazamiento turístico se ve afectado notoriamente ya que los turistas optan por otros destinos que les ofrezcan mayor seguridad y garantía en la prestación de los servicios.

- TERCERA-. Para el segundo resultado específico se evidencia el grado de correlación, que nos indica que rechazamos la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Concluyéndose que existe una relación de tipo inversa y significativa entre la variable informalidad y la dimensión determinantes económicas.
- CUARTA-. Concorre una relación inversa y significativa entre la informalidad y la dimensión determinantes sociológicas del turista. Siendo ésta una correlación moderada entre las variables. Por lo que se puede afirmar que cuando existe informalidad en la prestación de servicios turísticos esta influye en las determinantes sociológicas que adoptan los turistas al momento de elegir un destino a ser visitado.

Deslinde:

El tesista realizó una investigación sobre la informalidad en la prestación de servicios turísticos con la demanda turística en la ciudad de Huaraz. En la investigación evidenciaron que existe relación directa y significativa entre la informalidad en la prestación de servicios turísticos y la demanda turística en la ciudad de Huaraz; habiéndose encontrado un coeficiente de correlación lo cual implica que existe una relación entre las variables.

2.1.1. CONTEXTO NACIONAL

ESTRATEGIAS PARA INDUCIR A LA FORMALIDAD DE LA MYPE DE LA INDUSTRIA GRÁFICA OFFSET POR MEDIO DE LA GESTIÓN COMPETITIVA

A nivel nacional se presentan las siguientes investigaciones:

Tesis titulada: **Estrategias para inducir a la formalidad de la MYPE de la industria gráfica offset por medio de la gestión competitiva**, Santander (2013), para obtener el grado de magister en Derecho de la Empresa con mención en Gestión Empresarial, en la Pontificia Universidad Católica del Perú, concluye; las entidades públicas como: el Ministerio de la Producción, SUNAT, OSCE, etc. Establecen y alientan normas y políticas públicas enfocadas a mejorar la

competitividad y el acceso a la formalidad para las medianas y pequeñas empresas, que van desde la instauración de un régimen especial tributario-laboral, ideas de negocio, asesorías, programas de gestión, capacitaciones, bonificación, ente otras estrategias. El Estado promueve y dirige las políticas públicas encaminadas a la formalización de las empresas, y con ello incentivar a la competitividad y la formalización, concientizando al empresario a alejarlo de falsos paradigmas que implicaran que conozca de los beneficios que conlleva estar en el sector formal.

LA INFORMALIDAD EN EL MICROEMPRESARIO PERUANO

Tesis titulada: **La informalidad en el microempresario peruano** Vargas y Paucar (2011): Determinantes, costos e implicancias políticas; en la Universidad Mayor de San Marcos, arribo a las siguientes conclusiones; las dos teorías que buscan revelar la existencia del sector informal en una economía, se basan en dos aspectos: Por un lado se tiene a las razones de exclusión que indican, que la economía estaría segmentada en un sector formal y otro informal, esta segmentación está asociada a las problemas del mercado, que pueden dar lugar a un racionamiento en el mercado laboral y a la presencia de una economía dual. Bajo este contexto, el sector informal juega un papel secundario en la economía, en donde los estándares de satisfacción que pueden obtener los agentes económicos podrían ser menores a las que se obtendrían en el mercado formal. Por otro lado, se tiene a las razones de escape en el cual se sostiene que el mercado informal es el fruto de decisiones adoptadas por agentes económicos, que se encuentran en el sector informal de la economía ya que ofrece algunas ventajas respecto a la economía formal, como bajos costos en los servicios.

2.1.2. ANTECEDENTES DE PLANES Y ESTUDIOS RELACIONADOS A LA INFORMALIDAD Y LA SEGURIDAD TURISTICA

PLAN DE APOYO A LA FORMALIZACION DEL SECTOR TURISMO

Proyecto realizado por el MINCETUR del 2016 al 2021.

Situación Actual:

Cuadro N° 1 Proceso de formalización en el sector turismo

	MOMENTO I (INGRESO A LA FORMALIDAD, NORMAS LEGALES)	MOMENTO II (PERMANENCIA EN LA FORMALIDAD, CARGOS TRIBUTARIOS)
SUNARP	Constitucion de la empresa	
SUNAT	Registro unico de contribuyente - RUC	Obligaciones tributarias - SUNAT
MUNICIPALIDAD	Licencia de edificacion, licencia de funcionamiento	Obligaciones tributarias municipales
GOB.REGIONAL (Turismo, Salud, Mtc, Minam, Otros)	Turismo: declaracion jurada o certificado de calificacion	Obligaciones sectoriales: mantener las condiciones para la prestacion de servicios , encuesta economica anual/mensual del turismo
MTPE	Registro de informacion laboral (planilla electronica)	Obligaciones laborales

Fuente: SUNARP, MTPE, SUNAT, MINCETUR

Elaboracion: Propia

Objetivos:

- Fomentar la formalización y mejora de la competitividad en la prestación del servicio turístico.
- Incrementar el número de nuevos prestadores de servicios turísticos formales
- Incrementar el número de prestadores de servicios turísticos con reconocimientos y certificaciones
- Optimizar las acciones vinculadas a la formalización del sector turismo en los tres niveles de gobierno
- Constituir al turista como agente activo que promueva la formalización

En este sentido, el plan de Apoyo a la formalización del Sector Turismo, propone abordar la formalización de una forma integral, con intervenciones dirigidas hacia las personas naturales y jurídicas que se mantienen al margen de la formalidad, por

incumplir con los requisitos y procedimientos obligatorios para el inicio de operaciones.

PLAN MAESTRO DEL CENTRO HISTORICO DEL CUSCO

- Vision:

El Centro Histórico del Cusco es destino turístico cultural de calidad donde esta actividad constituye un eje dinamizador de la economía local que propicia un turismo responsable con la cultura local el medio ambiente y contribuye a la conservación del patrimonio revirtiéndose en beneficio de la población.

- Mision:

En esa perspectiva el Plan Maestro tiene el propósito de promover y regular la conservación, la gestión y el desarrollo sostenible del Centro Histórico del Cusco en calidad de instrumento de planificación técnico – normativo, que comprende el Plan Maestro en sí, su Reglamento y Anexos.

- Los objetivos principales del Plan Maestro del Centro Histórico del Cusco son:

- Salvaguardar el patrimonio cultural tangible e intangible.
- Mejorar la calidad de vida de los habitantes del Centro Histórico.
- Establecer instrumentos y acciones para frenar y revertir el deterioro, destrucción y transformación inapropiada del Centro Histórico.
- Proponer programas y proyectos priorizados en función de las propuestas de conservación, rehabilitación y mejora de la calidad de vida para el Centro Histórico.
- Proponer un Plan de Contingencia o programa de acciones urgentes a corto plazo.

- Proponer un modelo de gestión democrático, solidario y sostenible para el Centro Histórico, basado en el fortalecimiento institucional y la participación ciudadana.
- Incorporar al habitante de toda la ciudad en el proceso de recuperación del Centro Histórico y evitar el desarraigo del que habita en él.

DESLINDE

El Plan Maestro como proceso de gestión planificado, en primer lugar, se orienta a interpretar una realidad compleja actual y preexistente llena de problemas y contradicciones para poner fin a un proceso permanente de deterioro, destrucción y transformación inapropiada de su patrimonio material y pérdida de su tejido social y cultura inmaterial. El Plan orienta sus propuestas y acciones hacia una efectiva protección y revitalización del Centro Histórico en su conjunto, así como de sus elementos urbanísticos y arquitectónicos, actividades sociales, económicas y culturales. En este sentido, el Plan Maestro define un Plan de Acción expresado en un conjunto de programas, proyectos y actividades, así como propuestas normativas que permitirán desarrollar acciones de conservación y puesta en valor del patrimonio heredado, así como mejorar la calidad de vida de sus habitantes y usuarios.

El hecho de encontrarnos con la gran tarea de formular el primer plan de manejo del Centro Histórico del Cusco, plantea el reto de empezar y no de mejorar, con el compromiso de acertar en las tareas que permitan, después de mucho tiempo de espera y deterioro del patrimonio, contar con un plan de manejo a la medida de un Centro Histórico singular e importante para la humanidad. Se trata pues, de un instrumento de planificación cuya primera tarea es la de estructurar una base técnica para la gestión sostenible del Centro Histórico del Cusco.

PLAN DE PROTECCION AL TURISTA

- Visión

La experiencia turística en el Perú se desarrolla en un escenario seguro y confiable, mejorando la imagen país.

- **Misión**

Promover y garantizar la seguridad personal del turista a través del compromiso de los actores involucrados en la gestión del turismo y el fortalecimiento de los recursos y servicios turísticos.

Objetivo General

- Mejorar los niveles de seguridad turística mediante alianzas estratégicas con los actores del sector público y privado en beneficio de la imagen país y el desarrollo socio-económico del Perú.

Objetivos Específicos

- Fortalecer los recursos humanos y logísticos de la Dirección de Turismo de la Policía Nacional del Perú, Ministerio del Ambiente, Ministerio de Defensa, Gobiernos Regionales, Gobiernos Locales y demás integrantes de la Red, para mejorar la gestión de seguridad turística.
- Promover y difundir el Plan de Protección al Turista en el ámbito nacional.
- Diseñar una estrategia de gestión de la información y orientación al turista en todo el Perú, mediante el uso y aplicación de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), para garantizar la comunicación fluida y permanente.
- Consolidar alianzas estratégicas y/o convenios entre el MINCETUR con el MININTER y el MINDEF – Marina de Guerra.
- Mejorar la calidad y cobertura de los servicios de información y asistencia al turismo en temas de seguridad.

Análisis FODA

- **Fortalezas**

- ✓ Se cuenta con la Ley N° 29408, Ley General de Turismo, en su Art.35° crea la Red de Protección al Turista, encargada de proponer y coordinar medidas para la protección y defensa de los turistas y de sus bienes. La preside el MINCETUR.
- ✓ MINCETUR, es miembro activo del Consejo Nacional De Seguridad Ciudadana – CONASEC y del Comité Regional de Seguridad Ciudadana de Lima Metropolitana – CORESEC.

- ✓ La Red de Protección al Turista está formalizada y empoderada como ente articulador de la seguridad turística.
- ✓ Se cuenta con Redes Regionales de Protección al Turista articuladas a la Red presidida por el MINCETUR.
- ✓ Suscripción de Convenios Marco y Específico con la Dirección de Capitanías y Guardacostas.
- ✓ Crecimiento sostenido del Flujo turístico en la Amazonía.
- **Debilidades:**
 - ✓ Insuficiente presupuesto para la implementación de los Planes Regionales de Seguridad Ciudadana.
 - ✓ Predominio de la potestad punitiva del Estado sobre las acciones preventivas.
 - ✓ Carencia de sistemas de información y de comunicación que faciliten la integración del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana.
 - ✓ Insuficiente capacidad operativa para brindar cobertura de seguridad fluvial en los ríos de la Amazonía.
 - ✓ Ausencia del estado en zonas donde se producen conflictos.
 - ✓ Las condiciones geográficas y climáticas diversas, hace que el territorio peruano sea muy complejo para la implementación de la Gestión del Riesgo de Desastres.
 - ✓ Inexistencia de Protocolos de actuación ante situaciones de emergencias.
- **Oportunidades :**
 - ✓ Priorización de la seguridad ciudadana y por ende la seguridad turística en la agenda pública nacional.
 - ✓ Se cuenta con una Secretaría Técnica del CONASEC que promueve el trabajo articulado y conjunto de los integrantes de los comités de seguridad ciudadana y la sociedad civil, para la

realización de actividades preventivas y cuenta con un equipo multidisciplinario.

- ✓ Interés creciente del sector público y sector privado de turismo para apoyar a la Red de Protección al Turista presidida por el MINCETUR.
- ✓ Marco legal favorable para la inversión en seguridad turística por parte de los gobiernos regionales y locales.
- ✓ Existencia del sistema nacional de seguridad ciudadana, de la Policía de Turismo y de convenios intersectoriales en materia de seguridad turística.
- ✓ Crecimiento de la actividad turística en forma sostenida.

DESLINDE

La seguridad es la variable de suma importancia para la elección de un destino y la sostenibilidad del turismo.

Este plan tiene como fin el de gestionar óptimamente la seguridad turística en el Perú con un enfoque preventivo y generar las condiciones para que los turistas nacionales y extranjeros, así como las comunidades receptoras, puedan desarrollar sus actividades turísticas en un entorno libre de riesgos físicos, materiales y psicológicos a partir de un trabajo interinstitucional e interinstitucional.

PLAN ESTRATEGICO NACIONAL DE TURISMO (PENTUR)

Proyecto realizado por el MINCETUR del 2016 al 2025.

- **Vision:**

Al 2025, el Peru es reconocido a nivel mundial, como destino turistico sostenible, competitivo, de calidad y seguro.

- **Mision:**

Establecer los pilares estrategicos para consolidar al Peru como un destino turistico sostenible, competitivo, de calidad y seguro; donde a partir de una

oferta diversa, el turista viva experiencias unicas que generen oportunidades para el desarrollo economico y social del pais.

- **Objetivos:**

- Consolidar al Peru como destino turistico competitivo
- Incrementar el numero de visitas por turismo
- Fomentar la formalizacion en estrecha coordinacion con el sector privado.
- Aumentar de manera formal el empleo generado por el sector turismo en el Peru.
- Desarrollar una cultura turistica que garantice la seguridad y la satisfaccion del visitante

- **Analisis FODA**

• **Fortalezas:**

- ✓ Peru es un destino turistico capaz de atraer visitantes sin contar con una estrategia de comunicaci3n promocional.
- ✓ Existencia de operadores turisticos y agencias de viaje dentro de la estructura de mercado en los destinos mas destacados del pais.
- ✓ Mejor posicionamiento del Per3 en el exterior y mayores recursos para la inversi3n p3blica en turismo.
- ✓ Fuerte receptividad de los empresarios a la comercializacion directa a travez de canales tecnologicos.
- ✓ Machu Picchu es un icono turístico de reconocimiento mundial.
- ✓ La demanda turística es un importante generador de divisas en el pa3s.
- ✓ En los 3ltimos a3os el n3mero de visitas al Per3 es mayor y la tendencia previsible seguir3 en el mismo camino.
- ✓ En los ultimos a3os la tendencia de crecimiento es constante en el turismo nacional e internacional.
- ✓ Seg3n los estudios, el grado de satisfaccion de los actuales turistas del Peru es positivo.

- **Debilidades:**

- ✓ Limitada comunicación y comercialización de los productos turísticos no tradicionales del país.
- ✓ Excesiva concentración geográfica de la demanda en determinados circuitos y corredores turísticos.
- ✓ Visión del turista receptivo orientada principalmente a los circuitos turísticos tradicionales.
- ✓ Escasa coordinación entre las empresas turísticas y el destino para la comunicación conjunta del país.
- ✓ La percepción del turista receptivo principalmente asocia al Perú con Machupicchu.
- ✓ Escaso compromiso en calidad y profesionalización empresarial para la comercialización de los productos turísticos del país.
- ✓ Falta de una I Perú.

- **Oportunidades :**

- ✓ Según la OMT, Perú posee una imagen destacada como destino turístico de Sudamérica comparado con otros países competidores.
- ✓ El turismo de congresos y eventos es un elemento a utilizar para la construcción de la nueva identidad del destino Perú.
- ✓ Diversificación de la oferta turística como efecto de la extensión del turismo a todos los grupos de edad.
- ✓ El ritmo de vida urbano hace que existe un creciente interés de la población por escapar a realizar actividades turísticas.
- ✓ La demanda muestra un interés creciente por experiencias vivenciales, provocando el crecimiento del sector turístico cultural de forma considerable en los últimos años.
- ✓ Aumento de los canales alternativos simultáneos sobre los canales convencionales y tradicionales.

- ✓ La actividad turística del Perú se encuentra todavía por debajo de su desarrollo potencial.
- **Amenazas:**
 - ✓ Una comercialización sin planificación está provocando impactos negativos en el territorio del destino.
 - ✓ Cada región quiere hacer su propia marca sin tener en cuenta los lineamientos fundamentales de la marca país.
 - ✓ La inseguridad y los problemas sociales se pueden desalentar la demanda actual y potencial, dirigiéndola hacia otros mercados posicionados como más confiables.
 - ✓ Existe una saturación en Machu Picchu, circunstancia que amenaza la satisfacción de su experiencia turística.
 - ✓ La lejanía de los mercados prioritarios y potenciales más importantes complica los procesos de fidelización de la demanda.
 - ✓ Contracción de la demanda de vuelos nacionales e internacionales, por la crisis económica a nivel mundial por el alza del barril de petróleo.

DESLINDE:

El plan estratégico nacional del turismo es un documento elaborado que tiene como visión al 2025 ser reconocido como destino turístico sostenible, competitivo, de calidad y seguro, dentro del análisis FODA se puede resaltar las amenazas y debilidades de las que mencionamos las siguientes items. La inseguridad y los problemas sociales se pueden desalentar la demanda actual y potencial, dirigiéndola hacia otros mercados posicionados como más confiables, la competencia desleal y el escaso compromiso en calidad y profesionalización empresarial para la comercialización de los productos turísticos del país son una amenaza en el compromiso que tiene este plan y de estas están relacionadas con nuestro tema de investigación y queda como antecedente del problema que se viene dando con la informalidad en el Perú.

2.1.3.CONTEXTO INTERNACIONAL

❖ BOGOTA

“PLAN ESTRATÉGICO DE SEGURIDAD TURÍSTICA”

Considerando que la seguridad es una de las condiciones fundamentales para el fortalecimiento de la competitividad del turismo en Colombia, es necesario que la prioridad de la gestión del Estado sea buscar los mecanismos de coordinación y de gestión, que permitan articular medidas prácticas en el tema para que la actividad turística consolide su reactivación, se valore su importancia socioeconómica, se garantice su calidad y se le reconozca como factor de paz. El Gobierno Nacional, desde el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, pretende ser la fuerza motora para continuar con la creación de mejores condiciones para los destinos y los turistas, promoviendo la organización y coordinación de acciones de cooperación para la seguridad, que requiere el turismo. Por tal motivo, es necesario promover los procesos de articulación, mediante la formulación de un plan estratégico que involucre a la Policía de Turismo, como entidad especializada para la gestión de los asuntos de seguridad turística, y a todos los actores vinculados a la actividad turística en los ámbitos público y privado, desde la oferta y la demanda.

ESTRATEGIAS

1. De control y prevención de los prestadores de servicios turísticos.
2. De vigilancia de atractivos y actividades turísticas.
3. De fortalecimiento de la información y orientación al turista en las regiones turísticas.
4. De fortalecimiento de la Policía de Turismo.
5. De consolidación de los Comités Departamentales de Seguridad Turística.
6. De seguridad en carreteras - Rutas Turísticas Seguras.
7. De promoción y divulgación.
8. De asistencia técnica a nivel internacional.

❖ ESTUDIO DE MERCADO RELATIVO A LA RED ESPAÑOLA DE ALBERGUES JUVENILES (REAJ)

La red Española de Albergues Juveniles realizo entre agosto y septiembre de 2005, en dicho país investigación de mercado, Albergues REAJ.

- **Objetivos:**

PRIMERA: Determinar factores que condicionaban la elección de albergues frente a otros establecimientos hoteleros por parte del principal público objetivo de los albergues

SEGUNDA: Explorar la imagen de Albergue Juvenil la imagen “Albergue Juvenil” por parte de usuarios y no usuarios.

TERCERA: Conocer el perfil de los clientes de los albergues integrados en la Red Española de Albergues juveniles (REAJ).

CONCLUSIONES:

El albergue juvenil no suele plantearse entre las alternativas principales de hospedaje, salvo para aquellos usuarios habituales. El principal canal de conocimiento de los albergues son los amigos y familiares, seguidos de internet y puntos de información juvenil, oficinas de turismo y ayuntamientos.

- La imagen que se posee de los albergues: Alojamiento fundamental para jóvenes, barato, con instalaciones compartidas (dormitorios y baños), precio bajo, buen ambiente (valorado por los alberguistas) y buena ubicación. Por otro lado, entre las debilidades se mencionan: la falta de intimidad en las habitaciones genera incomodidad, los baños compartidos, la sensación de inseguridad, horarios limitados y restauración.
- Imagen que se posee de los albergues: El hostel es un tipo de alojamiento al que acuden jóvenes, personas activas, aventureras, excursionistas, sociables, bastante austeros y/o con pocos recursos económicos. En general se tiende a identificar el albergue juvenil como un lugar poco adecuado para

familias y parejas, debido fundamentalmente al predominio de habitaciones compartidas.

- Satisfacción del alberguista con respecto a los Albergues Juveniles: El %85 de los alberguistas declara estar satisfecho o muy satisfecho con los albergues juveniles. De hecho el 95.6% lo recomendaría como alojamiento a amigos y familiares.

Este estudio ofrece un panorama general respecto de los albergues españoles y sus usuarios, también sirve como base y se toma en cuenta como antecedente internacional.

❖ COLOMBIA

LA HOTELERÍA INFORMAL Y LA COMPETITIVIDAD TURÍSTICA DE LA CIUDAD DE CARTAGENA

Fundación Universitaria Tecnológico Comfenalco Colombia - Programa Administración de Empresas

Autor: Jaime Eduardo González Díaz. Oct 16, 2016

- Objetivo:

Determinar la incidencia de la hotelería informal en el sector turístico de la ciudad de Cartagena, con el fin de establecer la relación de esta actividad con la competitividad del servicio turístico ofrecido por la ciudad.

CONCLUSIONES:

La informalidad no es exclusiva del eslabón alojamiento, el sector informal está presente en distintos eslabones de la cadena turística. La hotelería informal no es competencia directa de los hoteles, es competencia indirecta de los hoteles no categorizados. Son otra opción de alojamiento que debe ser formalizada e integrada a la cadena turística. Hay que atacar la cultura de la informalidad (apartamentos, tours islas, chivas, etc.). Los hoteles con buenas estrategias de mercadeo no se afectan con los apartamentos. Esta afirmación se hace

considerando que muchos de estos no se limitan a esperar al cliente detrás del mostrador, como lo hacen la mayoría de los hoteles pequeños, sino que canalizan clientes a través de otros canales como las agencias de viajes y los tour operadores, principalmente.

2.2. MACROTEORIAS

2.2.1. Teoría Del Turismo

“...El turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos a su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocio y otros...”
(Organización Mundial Del Turismo)

“...Conjunto de técnicas y actividades encaminadas a atraer y satisfacer las necesidades de los turistas en sus desplazamientos vacacionales. Por extensión, organización de los medios conducentes a facilitar estos viajes. Afición a viajar por placer. De acuerdo con la nueva definición de la OMT (Organización Mundial de Turismo) en la conferencia de Ottawa, 1993 por el turismo se entiende el conjunto de activación que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos a de su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año con fines de ocio, negocios y otros motivos, y no por motivos lucrativos...”
(Mc Intosh)

2.2.2. Teoría De la Oferta

“...El análisis económico entiende por oferta la cantidad de mercancía que entra en el mercado consumidor a un precio dado y por un periodo dado.

Cuando se trata de bienes (dentro de ciertos límites de tiempo para los productos perecederos).Esta disponibilidad no tiene vigencia en el caso de los servicios, porque cada vez que expira el tiempo de duración de un servicio (unos minutos para comer en una cafetería y un día o uno más meses para la renta de un automóvil) su

oferta se renueva, y si no se vende, se pierde, porque los servicios no vendidos no se pueden acumular...” (Bouillon, Robert C, 1994)

“...De la transitoriedad de los servicios y en consideración de la que demanda es igualmente transitoria (pues pasado de estadía promedio, en cada sitio turístico se renueva la casi totalidad de los turistas) para que un servicio turístico se convierta en oferta turística, es imprescindible que el consumidor potencial conozca su existencia de lo contrario ese producto no cumple con el requisito de haber entrado en el mercado por un periodo determinado que en nuestro caso estaría por el numero diario de veces que la duración de cada consumo permite renovar la oferta del servicio, la totalidad del tiempo que ese consumidor potencial es quien, locamente establece el tiempo que cada producto puede entrar al mercado porque después de que se fue, el que lo supe ya integra otro mercado que debe ser informado y conquistado en el corto tiempo que permanecen en el lugar visitado.

En resumen concluir diciendo la oferta turística está integrada por los servicios que suministra los elementos de la planta turística y por algunos bienes no turísticos los cuales se comercializan mediante el sistema turístico, porque en última instancia el que califica la clase de un bien es el sistema productivo y no el tipo de consumidor...” (Bouillon, Robert C, 1994)

2.2.3. Teoría De La Demanda

“...Cantidad de una mercadería que los consumidores desean y puede comprar a un precio dado en un periodo dado.

La cantidad de una mercancía que el consumidor está dispuesto a compra en su periodo dado, depende del precio...Si empezamos suponiendo cualquier punto de la curva una baja en el precio producirá un aumento en la demanda; un aumento en el precio resultaría en una contracción...” (Geoffrey W. Alister M.)

2.2.4. Teoría Del Producto

“...El producto es un conjunto de atributos físicos y tangibles reunidos en una forma identificable...Cada producto tiene un nombre descriptivo...El producto es un conjunto de atributos tangibles e intangibles, el empaque, el color, el precio, prestigio del fabricante, prestigio del detallista y servicios que presta este y el fabricante...” (Staton William.)

2.2.5. Teoría Del Servicio

“...Se define un marco en donde las actividades se desarrollan con la idea de fijar una expectativa en el resultado de estas. Es el equivalente no material de un bien. Un servicio se diferencia de un bien (física o intangible) en el primero se consume y se desgasta de manera brutal puesto que la economía social nada tiene que ver con la política moderna. Al proveer algún nivel de habilidad, ingenio y experiencia, los proveedores de un servicio en una economía sin las restricciones de llevar inventario pesado en mercadotecnia, capacitaciones y actualización de cara a la competencia, la cual tiene pocas restricciones físicas...” (Estrada Vera, 2011.)

2.2.6. Teoría De La Calidad

“...La calidad de cualquier producto tiene muchas escalas. Un producto puede tener una valoración elevada en opinión del consumidor, sobre una escala o valoración baja en otro. El producto que está en el mercado tiene que hacer más que atraer a los clientes y a las ventas.

- Calidad del producto: Es el grado de conformidad de todas sus propiedades y características con la especificación de los requisitos del producto. La calidad de un producto es el grado de adecuación al uso de todas las propiedades y características.
- Calidad del servicio: La satisfacción de los clientes con respecto a un servicio dado, mostrara una distribución que ira desde la insatisfacción extrema a la mayor complacencia de gran satisfacción.

Una empresa que en su accionar lleve el ingrediente de la calidad se esfuerce permanentemente por suministrar productos que satisfagan las necesidades y expectativa del cliente. Su preocupación es dar al cliente lo que desean a un precio que el precio que pueda pagar...” (Salazar Y García, 1995).

2.2.7. Teoría de la Seguridad

“...Seguridad el concepto seguridad proviene del latín securitas, que a su vez se deriva del adjetivo securus, el cual está compuesto por “se” que quiere decir sin y “cura”, que se refiere a cuidado o procuración, lo anterior significa entonces “sin temor”, “despreocupado” o “sin temor a preocuparse”. La seguridad en la actualidad experimenta un nuevo desarrollo, el cual es un sentimiento colectivo, frágil y difuso, pero con fuertes y profundas raíces en el quehacer diario, en la forma en la que se desarrolla la convivencia humana en un determinado hábitat social para hacerlo efectivo se divide en seguridad pública, exterior, jurídica y material. La pública engloba la defensa de las instituciones y el mantenimiento de la tranquilidad ciudadana. El derecho a la seguridad pública, en oposición al estado, implica el derecho individual a la protección de la persona y de sus bienes, el deber de perseguir y detener a los responsables de delitos, así como el derecho a no padecer trastornos que van más allá de los inconvenientes normales de la vida en sociedad...” (Valencia, 2002)

“...La seguridad debe ser interpretada como un estado subjetivo que nos permite percibir que nos desplazamos en un espacio exento de riesgos reales o potenciales. La falta de seguridad genera un conflicto, un choque o lucha de valores y derechos...” (Morales, 2002)

2.2.8. Teoría De Satisfactores

“...En última instancia, los clientes son lo más importante. Sin ellos no podría existir empresa alguna. Sin clientes no tendríamos ingresos, participación en el mercado, rendimiento sobre la inversión, por supuesto, lo estamos haciendo el objetivo que es satisfacer tales necesidades y hacer algo para mejorarlas, se trata de:

- Satisfacer y conservar a los clientes.
- Atraer cada vez más clientes a través de la publicidad de persona a persona que es la más efectiva.
- Diseñar productos que satisfagan necesidades cambiantes de los nuevos clientes.
- Reducir costos imputables a clientes insatisfechos, como responder quejar y procesar reclamos...” (Pedro Larrea, 1991.)

2.3. MICROTEORIAS

2.3.1 Oferta Turística

“...El análisis económico entiende por oferta a la cantidad de mercancía o servicio que entra en el mercado consumidor a un precio dado y por un periodo dado.

Cuando se trata de bienes (mercancía) lo que se produce y no se vende se puede acumular (dentro de ciertos límites de tiempo para los productos perecederos). Esta posibilidad no tiene vigencia en el caso de los servicios, porque cada vez que expira el tiempo de duración de un servicio (unos minutos para comer en una cafetería y un día, o uno o más meses para la renta de un automóvil) su oferta se renueva, y si no se vende, se pierde, porque los servicios no vendidos no se pueden acumular; por ejemplo, en cada vuelo de una línea aérea se ofrece un nuevo servicio igual a la capacidad total del avión, al que ya no se pueden agregar los asientos vacíos del viaje anterior, que deben considerarse perdidos irremediabilmente...” (Bouillon C, 2006)

2.3.2. Demanda Turística

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

Los días- turista, multiplicados por el momento diario, dan el gasto total. A su vez, el gasto total puede desagregarse en cada uno de sus componentes (alojamiento, alimentación, transportes interno, diversiones, excursiones, y compras”.

La demanda real indica la cantidad de turistas que hay en un momento dado en un lugar dado, y la suma de bienes y servicios solicitados efectivamente por los consumidores en ese lugar durante el tiempo de su estadía.

El turista real-consumidor potencial se refiere a los gastos adicionales que pueda realizar la demanda real durante su estadía, en el consumo de bienes y servicios que no fueron pagados antes de salir de viaje...” (Boullon C, Planificación Del Espacio Turístico, 1994)

2.3.3. Producto Turístico

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

2.3.4. Calidad Turística

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

En segundo lugar si un turista no tiene experiencias anteriores de viaje a un destino ¿Cómo puede juzgar con exactitud la calidad de servicios ofrecidos?. En tal caso, el turista debe de seleccionar un destino en base a la calidad de servicio que recibe. Con frecuencia debido a la publicidad engañosa o a informes inadecuados de otras personas, es posible que la percepción que tenga el turista de la calidad del servicio no se haga realidad en el destino. Esa situación tiene explicaciones graves para establecer una clientela asidua, que es un factor importante para el éxito del comercio turístico. Por tanto una zona de destino debe de proyectar una imagen fiel...” (Robert Y Gupta, Shanshinkant, 1990)

2.3.5. Seguridad Turística

“...Seguridad turística la seguridad y el turismo son conceptos que están ligados en el momento del viaje de acuerdo con la Red Interamericana de Gestión de la Seguridad Turística donde claramente indica que: La seguridad es una de las pautas principales de valoración del hombre en la elección de un destino durante el tiempo libre destinado al turismo y la recreación y debe ser interpretada como un estado objetivo y subjetivo que nos permite percibir que nos desplazamos en un espacio exento de riesgos reales o potenciales Otra aproximación hacia este el término de seguridad turística es el que se plantea en el Plan Estratégico de Seguridad de Colombia, que se percibe como un derecho. En el ámbito del turismo, por su naturaleza e ideología, es fundamental que el respeto y la garantía del derecho a la seguridad, asociado a la libertad de movimiento, que caracteriza el encuentro de los actores involucrados en el espacio turístico, sea el orientador de sus manifestaciones: “Toda persona tiene derecho a circular libremente y a elegir su residencia en el territorio de un Estado. Toda persona tiene derecho a salir de cualquier país, incluso del propio, y a regresar a su país”, (Ministerio de Comercio & Policía de Turismo, 2003). Grünwald (2010) habla sobre la percepción de la seguridad, en la cual expresa que la seguridad debe ser interpretada como un estado subjetivo que nos permite percibir que nos desplazamos en un espacio exento de riesgos reales o potenciales. La falta de seguridad genera un conflicto, un choque o lucha de valores y derechos que consideran:

- a. Un escenario, el medio urbano donde se desplaza en forma permanente o transitoria.
- b. Los intereses personales, como ya hemos dicho el ciudadano somatiza el sufrimiento y la incertidumbre por su familia, su vida, sus bienes y en algunos casos el daño moral si ya han sido víctima de un hecho delictivo, que le produce una sensación concreta de pérdida de valores sociales y personales.
- c. La participación de los actores directos en el conflicto.
- d. El ciudadano y el agente de seguridad.

Por consiguiente, se entiende por seguridad turística la protección de la vida, de la salud, de la integridad física, psicológica y económica de los visitantes, prestadores de servicios y miembros de las comunidades receptoras. Esa búsqueda permanente de bienestar que tiene el hombre como objetivo de vida tiene en el tiempo libre destinado al turismo y la recreación una pauta de valoración importante para su desarrollo personal y social, (Grünwald, 2010). La manera en que percibe si el destino turístico elegido es seguro o no, depende de factores tanto subjetivos como objetivos, de lo que se dice y de lo que en realidad ocurre...” (Red Interamericana de gestión de la seguridad turística, 2017).

2.3.6. Teoría De La Informalidad

“...La informalidad es la manera equivocada en la que una economía demasiado reglamentada como la nuestra reacciona tanto a la colisión que afronta como a sus posibilidades de desarrollo. Implica que es una aseveración distorsionada porque la informalidad implica un estipendio de capitales malo que conlleva a la pérdida, por lo menos parcial del negocio. Por evadir la vigilancia del estado, la mayoría de los negocios informales permanecen aún como empresas pequeñas, utilizando canales irregulares e inadecuados para lograr distribuir bienes y servicios, lo cual implica utilizar recursos frecuentemente para tapar sus actividades o comprar a funcionarios públicos...”(Loayza, 2006)

2.4. MARCO CONCEPTUAL

“...El marco conceptual comprende todas las concepciones operativas generales directamente relacionadas con los aspectos metodológicos de la investigación científica, está junto con otros planteamientos teóricos, siempre presentados lo más didácticamente posible...” (Caballero Romero, Alejandro, 1994)

2.4.1. Turismo

“...Conjunto de técnicas y actividades encaminadas a atraer y satisfacer las necesidades de los turistas en sus desplazamientos vacacionales. Por extensión, organización de los medios conducentes a facilitar estos viajes. Afición a viajar por placer. De acuerdo con la nueva definición de la OMT (Organización Mundial de Turismo) en la conferencia de Ottawa, 1993 por el turismo se entiende el conjunto de activación que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos a de su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año con fines de ocio, negocios y otros motivos, y no por motivos lucrativos...” (Mc Intosh)

2.4.2. Turista

“... Es un visitante que permanece una noche por lo menos en un medio de alojamiento colectivo o privado... que viaja a un país distinto de su residencia habitual y cuyo principal motivo de visita es no ejercer una actividad que remunere en el país visitado...” (Astete Saavedra, Francisco)

2.4.3. Informalidad

El término de informalidad fue utilizado por primera vez hace ya más de 35 años por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en un informe sobre Kenia. La novedad del concepto consistía en que trataba de recalcar el hecho, de que en los países en desarrollo el problema del empleo se centra más que en el desempleo abierto, en un fenómeno distinto: el conformado por un amplio grupo de

trabajadores, que estando ocupados laboran con un nivel muy bajo de productividad e ingresos insuficientes.

Los estudios sobre la informalidad incluyen diversas actividades económicas en sectores como la industria, el comercio, los servicios, la construcción y el transporte.

En las teorías que explican las causas del fenómeno de la informalidad se identifican dos corrientes que son aplicables a esta problemática en América Latina:

1. De una parte, el enfoque ortodoxo plantea que la informalidad es consecuencia de la intervención del estado por el exceso de reglamentaciones y de requisitos burocráticos, es decir, las barreras de entrada que hacen que la participación en la economía formal sea una opción extremadamente onerosa, en otras palabras los costos de transacción y de permanencia en la economía formal obligan a que muchos escojan permanecer al margen de la legalidad refugiados en la informalidad, preocupándose más de su subsistencia que del cumplimiento de la ley.
2. De otra parte, el enfoque estructuralista se fundamenta en la falta de correspondencia entre la demanda y la oferta de trabajo, resultado de la especialización del comercio internacional y la integración de las economías latinoamericanas a la economía mundial. En este escenario surge una economía formal con tecnologías avanzadas que no genera un número suficiente de empleos, razón por la cual una gran cantidad de trabajadores tienen que procurarse su subsistencia en las condiciones precarias de la informalidad.

2.4.3.1. Informalidad Motivo de Preocupación

“...La informalidad es la manera equivocada en la que una economía demasiado reglamentada como la nuestra reacciona tanto a la colisión que afronta como a sus posibilidades de desarrollo. Implica que es una aseveración distorsionada porque la informalidad implica un estipendio de capitales malo que conlleva a la pérdida, por lo menos parcial del negocio. Por evadir la vigilancia del estado, la mayoría de los

negocios informales permanecen aún como empresas pequeñas, utilizando canales irregulares e inadecuados para lograr distribuir bienes y servicios, lo cual implica utilizar recursos frecuentemente para tapar sus actividades o comprar a funcionarios públicos...” (Loayza, 2006)

Caracterizando la informalidad en el microempresario peruano. Un problema aun no resuelto y latente para el Perú, al igual que para muchos países en vías en desarrollo, es solucionar el problema de la informalidad en el cual se aprecia el crecimiento constante de la informalidad. Lo que evidencia que las políticas económicas para contrarrestar la informalidad no han tenido buenos resultados. Se deja un abanico de posibilidades abiertas por las cuales dichas políticas no tuvieron mayor asimilación.

2.4.3.2. Determinantes de la Informalidad en el Microempresario

“...Las razones que repercuten en la decisión de una persona o empresa por estar en el sector informal, pueden ser muy variadas. Así tenemos una vertiente de pensamiento que señala a la enorme carga tributaria como efecto de que una empresa sea informal. Otro estudio indica que, más que la carga impositiva, se debe a la repercusión entre informalidad y los gastos para entrar al sector formal, en cuestiones de procedimiento, gasto monetario y tiempo...” (Djankov, 2002; Auriol y Warltessm 2005).

Otra corriente lo atribuye a la capacidad de las instituciones (corrupción, débil sistema legal) y la abrumante regulación, sobre todo de la fuerza laboral como factor preponderante de la informalidad.

“...La existencia de tres aspectos como las causas que van a determinar en el sector (formal o informal) donde operará una microempresa, que son: factor humano, acceso al crédito y rubro de la economía al cual va pertenecer la empresa...” (Di Giannatale, 2008)

En el Perú, son pocos los estudios desarrollados acerca de los aspectos fundamentales de la informalidad desde una perspectiva de negocio. En esta senda

sólo se encontró la investigación de Loayza (2006), para lo cual utiliza variables macroeconómicas, e índices globales, estableciendo como causas de la informalidad empresarial la mixtura de malos servicios públicos y un marco normativo que persigue a las empresas que se encuentran en el ámbito formal.

2.4.3.4. Como Medir la Informalidad

“...Definir este problema puede resultar simple y conciso, aun así, proyectar su tamaño no es sencillo por lo complejo que es. La informalidad se mantiene al margen de los marcos legales y normativos que se establecen en el estado, se le refiere como una variable para la que no existe una medición puntual, pero a la que se puede aproximar por medio de indicadores que reflejan sus distintos aspectos...”

(Loayza, 1996)

2.4.3.5. Las Causas de la Informalidad

“...Tiende a ser una característica de los países subdesarrollos en el que se encuentran sumidos muchos, y se constituyen a partir del de una organización socioeconómica adquirida por economías en transformación hacia el desarrollo partiendo de la relación que instaura el estado con el sector privado por medio de la ordenación, el monitoreo y el suministro de servicios públicos. Es por eso, que la informalidad es concebida como un fenómeno complejo y multifacético. Este fenómeno aparece cuando los costos de inscribirse al marco legal y normativo establecido para tales fines son superiores a los beneficios que ello trae.

El sector formal por su parte incluye gastos en los cuales se incurre para entrar a este sector, así como extensos y tediosos pasos de inscripción y registro, como para permanecer dentro del mismo, ya sea a través del cumplimiento en el pago impuestos, ceñirse a las normas referidas a aspectos laborales y remuneraciones, seguro de salud, entre otros. Es por eso que, en la informalidad prevalece cuando el marco legal y normativo es opresivo, cuando los servicios que brinda el estado no de mala calidad, y cuando la presencia y el control que ejerce el estado es débil o nula...” (Loayza, 2007)

2.4.4. Formalización

“...La formalización representa el uso de normas en una organización. La codificación de los cargos es una medida de la cantidad de normas que definen las funciones de los ocupantes de los cargos, en tanto que la observancia de las normas es una medida de su empleo...” (Campos, 2016)

La formalización aparece naturalmente cuando las organizaciones crecen, sea por el estilo de gestión o por condiciones de su entorno, algunas instituciones desarrollan características extremas, perdiendo flexibilidad. Las sucesivas generaciones de dirigentes que la organización pone al frente crean condiciones de distorsión de la formalización. En resumen, la formalización es una técnica organizacional de prescribir como, cuando y quien debe realizar las tareas.

2.4.4.1. Dimensión Procesos de Formalización

...”La formalización debe entenderse más que como una obligación de registro o inscripción, como un mecanismo de inclusión económica, ambiental y social de las empresas en los diferentes sectores económicos. Habiendo realizado consultas a distintos autores, en la presente investigación tomaremos la postura teórica de) el cual señala, formalizar una empresa es dotarla de las herramientas necesarias que demanda para su constitución, operación y mantenimiento, en una determinada actividad económica, manteniéndola siempre por el camino de la legalidad y la ética. Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia...” (Chimoy, 2011)

2.4.4.2. Costos de Formalización

“...Manifiesta que, es el pago en el cual incurren las personas Naturales o jurídicas para registrarse ante las instancias correspondientes y con ello cumplir con todo lo estipulado para el inicio de sus actividades...” (Arruñada, 2010)

2.4.5. Hotel

Se designa con el termino de hotel a aquel edificio preparado, diseñado para albergar temporalmente personas, especialmente a aquellos que se encuentran de

viaje, ya sea por turismo o bien por alguna razón laboral y entonces, el hotel resulta ser la principal alternativa y también la más usada por estos para alojarse durante sus desplazamientos. (Mincetur, 2016)

2.4.6. Servicios Hoteleros

Instalaciones destinadas a la prestación de servicios de alojamiento, descanso y restauración con o sin prestación de otros servicios complementarios, resulta difícil hablar de una única clasificación de los establecimientos hoteleros puesto que todos los países dispones de una clasificación oficial y si la tienen no se aplican los mismos criterios. Por ello, puede apreciarse que una misma categoría presente características diferentes en función del país en el que nos hallemos. En Perú la clasificación es la siguiente y esta normada por el reglamento de establecimiento de hospedajes de nuestro país, aprobada por decreto supremo N° 029-2004-MINCETUR.

Los establecimientos de hospedaje se clasifican y/o categorizan en la siguiente forma:

Cuadro N° 2 Clasificación de establecimientos hoteleros

CLASE	CATEGORIA
1. HOTEL	➤ Una a cinco estrellas
2. APART-HOTEL	➤ De tres a cinco estrellas
3. HOSTAL	➤ Una a tres estrellas
4. ALBERGUE	➤ Sin Categorización

Fuente: DIRCETUR

Elaboración: Propia

DEFINICIONES SEGÚN LA MINCETUR

- **HOTEL:** Establecimiento de hospedaje que ocupa la totalidad de un edificio o parte del mismo completamente independizado, constituyendo sus dependencias en una estructura homogénea. Los establecimientos de

hospedaje para ser categorizados como hoteles de 5 estrellas, deben cumplir con los requisitos necesarios establecidos en el reglamento.

- **APART-HOTEL:** Establecimiento de hospedaje que está compuesto por departamentos que integran una unidad de explotación y administración. Los apart-hoteles pueden ser categorizados de tres a cinco estrellas.
- **HOSTAL:** Establecimiento de hospedaje que ocupa la totalidad de un edificio aparte del mismo completamente independizado, constituyendo sus dependencias una estructura homogénea. Los establecimientos de hospedaje para ser clasificados como hostales deberán de cumplir los requisitos que pide el reglamento.
- **ALBERGUE:** Son un tipo de alojamiento extra hotelero accesible, por lo general en habitaciones y con servicios sanitarios compartidos por sexo. Pueden poseer cocina, comedor para la propia preparación e ingestión de alimentos. En algunos casos pueden ofrecer un servicio económico de comidas. Destinados a las personas que buscan una experiencia de viaje diferente y de una mayor integración cultural.

2.4.7. HOSTEL

“...El albergue juvenil es un establecimiento mercantil de alojamiento publico privado destinado a la prestación de servicios para el turismo juvenil, y caracterizado por sus precios económicos...” (Montejano)

Siempre han existido hospedajes económicos, pero los hostels son diferentes a las pensiones o a las posadas. Su concepción como un alojamiento destinado a los jóvenes los ha dotado de dos características únicas: un precio muy bajo y familiaridad entre viajeros, al estilo de las antiguas casas de huéspedes. En un lugar que renta alojamiento, particularmente alentando las actividades al aire libre y el intercambio cultural entre jóvenes de distintos países. En un hostel los huéspedes rentan una cama (a veces una litera) en un dormitorio que comparte baño, cocina y salones comunes. Los principales beneficios de un hostel son en primer lugar, el bajo precio de alojamiento comparado con otras alternativas, como los hoteles, y

que el huésped puede conocer a los demás viajeros de todo el mundo. En el pasado los hostels conocidos como albergues imponían un límite de edad, pero hoy en día es común que acepten personas de todas las edades. A pesar de eso, la gran mayoría tiene entre 18 y 26 años de edad. Los hostels o albergues juveniles proporcionan la oportunidad de un aprendizaje multicultural.

Existe una mayor interacción entre los huéspedes que en un hotel tradicional, y muchos de ellos proveen otras actividades para sus huéspedes en forma gratuita o a un bajo costo. Las desventajas de estos establecimientos son los posibles robos, ya que las habitaciones son comunes o compartidos, se puede prevenir dejando bajo llave las pertenencias personales, la mayoría de los albergues ofrecen un simple sistema de seguridad para almacenar sin problemas las pertenencias valiosas, y otros ofrecen casilleros privados (armarios o cajoneras). Sin embargo, la mayoría de las personas que utilizan este tipo de alojamiento se ven preocupadas por este aspecto, por lo que suelen llevar consigo las pertenencias de valor. Otra gran desventaja en los hostels es la dificultad de dormir a causa de ruidos, provenientes de quienes llegan a la habitación a altas horas de la noche. Por esta razón algunas asociaciones han decidido fijar tiempos para llegar en las noches y el apagado de las luces. Pueden tener dos o doscientas habitaciones. No se caracteriza por su tamaño, sino porque es económico o porque la mayoría de sus dormitorios son compartidos. Es decir, se paga la cama, no la habitación, que se comparte con otros viajeros (entre 3 y 12). Sus habitaciones pueden ser muy básicas o dignas de un hotel de tres estrellas. Hay hostels con piscina, barbacoa y spa: son los llamados hostels de lujo, que siguen siendo económicos. Por lo común, suelen constar de una recepción con una dependencia para equipajes, los dormitorios, una cocina, baños y duchas compartidas así como una zona común, que puede ser una pequeña sala con un ordenador o un gran salón con chimenea y wifi gratuito. Las zonas comunes son la clave, lo que se trata de crear un sentimiento de comunidad entre los viajeros. Se localizan tanto en grandes ciudades como en pueblos, en lugares por lo general turísticos, y cuanto más cerca estén del centro, más elevado será su precio. (Noemy Wallingre)

El primer albergue juvenil nace en Alemania, exactamente en Altena, en el año 1912. El autor de esta innovación fue Richard Schirrmann, un maestro que en una excursión de colegio tuvo que dormir en un granero porque no encontraban ningún hostel económico donde poder pasar la noche. De aquí nace la idea de crear un lugar que permitiese viajar a los jóvenes con pocos recursos económicos. Fue así que el sr. Schirrmann decidió inaugurar su primer albergue juvenil, en un castillo restaurado de Altena. Las habitaciones de este albergue las han dejado como estaban hasta día de hoy y se pueden visitar en el museo del Castillo de Altena.

Estos alojamientos han formado la Hostelling International (HI), una organización sin ánimos de lucro compuesta por más de 90 asociaciones, que representan a unos 4.000 albergues en más de 80 países del mundo. Hostelling International fue originalmente llamada International Youth Hostel Federation (Federación Internacional de albergues para jóvenes, IYHF). Estos primeros establecimientos fueron grandes exponentes de las nuevas ideas de comienzos del siglo XX, formando un movimiento juvenil en cuyo marco son los propios jóvenes quienes deben ocuparse de una serie de cuestiones, por lo que las necesidades de personal bajan y los costos se reducen.

Tenemos que decir que el tiempo ha cambiado muchas cosas y que los albergues juveniles no son los de hace un siglo, en comparación los precios siguen siendo más bajos respecto al resto del mercado, pero los albergues ofrecen hoy en día un servicio de excelente calidad, fruto de la evolución de los mismos huéspedes (siempre más exigentes). Hoy en día prácticamente todos los albergues juveniles ofrecen baños privados, internet wi-fi, aire acondicionado, tv satélite...también miman a los backpackers! Hay una cosa que no ha cambiado, en los albergues juveniles sigue habiendo una atmósfera de fiesta, una mezcla de jóvenes de distintas nacionalidades y distintas generaciones, un lugar ideal para hacer nuevas amistades y conocer las diferentes culturas de todo el mundo.

2.4.7.1 CARACTERISTICAS DE LOS HOSTELS

- Todo el personal que trabaja allí suele ser del mismo target que la clientela. de hecho, se crea una relación más cercana.
- El viajero tiene la posibilidad de alojarse en un dormitorio con muchas camas.
- Los dormitorios varían de tamaño, por lo general van desde 4 camas hasta 20 por habitación.
- En todos los hostels hay zonas comunes en la cuales se ofrecen servicios extras y también un lugar para socializar con otros.
- Todo el funcionamiento del hostel está pensado para que el viajero no se sienta solo, muchos hostels poseen cocinas propias, donde los huéspedes pueden preparar sus alimentos, otros poseen sus propios restaurantes, cafés o bares.
- Algunos hostels poseen habitaciones con baños privados, que consiste usualmente en un inodoro, lavado y duchas, así como otros poseen baño compartido.
- Algunos hostels organizan actividades dentro de sus instalaciones: happy hours, talleres gastronómicos, voluntariado, juegos de mesa, fiestas: cumpleaños, new year, Halloween, san valentin, etc.
- En la mayoría de los hostels, existe FREE INFORMATION, que uno puede preguntar sobre los lugares, sitios, precios, tiempo de un lugar determinado.
- La seguridad en los hostels (la recepción abierta las 24 horas), acceso a cada habitación, los hostels cuentan con casilleros donde pueden dejar sus objetos valiosos. Pueden estar ubicadas en las habitaciones o en un área separada.
- En las habitaciones también existen tomacorrientes y lámpara para cada cama.

2.4.7.2. DIFERENCIAS ENTRE HOSTELS CON LOS HOTELES

Hay varias diferencias entre los Hostels y los Hoteles, entre ellos:

- Los presupuestos de los hostels tienden a hacer considerablemente más bajos a diferencia de los hoteles con un precio mayor.

- Otra diferencia muy notoria es que enriquece mucho tu viaje, además puedes hacerte amigos de cualquier parte del mundo y conseguir compañeros de viaje ya que en su mayoría quienes se alojan en los hostels son viajeros frecuentes además muy comunes despertarse y desayunar con un alemán, almorzar hablando con un suizo y terminar cenando con un norteamericano.
- La diferencia entre un Hostel y un Hotel convencional es que en un hostel compartes habitación con otros huéspedes por lo tanto es más económico ya que solo alquilas la cama y no la habitación completa.
- Los hostels son para aquellos que prefieren un ambiente informal.
- Los hostels son para los que no les importa estar acompañados de gente desconocida en la misma habitación. El aspecto de los dormitorios contribuye también a la fluida interacción de los huéspedes.
- Las habitaciones pueden tener literas de dos niveles o camas separadas, con gran diversidad en cuanto a calidad, por lo que también se puede encontrar excelentes acomodaciones.
- Una diferencia habitual con los hoteles u hostales es que poseen áreas comunes, como cocinas propias, donde los huéspedes pueden preparar la comida o calentarla, así como zonas de juego con mesa de billar, ping pong, ajedrez, etc.
- Como en los hoteles u hostales, pueden poseer restaurante o bar.
- Dado que en cada habitación el número de huéspedes puede llegar a ser muy numeroso, la principal incomodidad en muchos casos son los ronquidos producidos por quienes duermen.

2.4.8. Hosteling International

Hostelling International se constituyó en 1932 una de las mayores organizaciones internacionales de socios del mundo ya que contamos con más de 3.7 millones de socios. Además de ofrecer alojamiento en albergues HI. Todos nuestros albergues cumplen con los niveles de calidad asegurados, que garantizan una selección de alojamiento seguro y de buena calidad en agradables entornos a precios accesibles. Para los socios los albergues HI son mucho más que simplemente un

lugar donde alojarse. Trata sobre descubrir nuevos lugares, aprender sobre nuestras culturas y hacer amistades duraderas. Con más de 4 millones de socios en todo el mundo, HI es una de las mayores organizaciones de socios jóvenes del mundo:

- El maestro de escuela alemán, Richard Schirrmann, funda la Asociación Alemana de Albergues Juveniles.
- los albergues juveniles se extiende rápidamente por todo el mundo y se funda la Federación Internacional de Albergues Juveniles (IYHF en sus siglas en inglés). Richard Schirrmann es nombrado Presidente.
- La Federación Internacional de Albergues Juveniles (IYHF) comienza a operar como Hostelling International (HI) en el 2006.

2.4.9. HOSTELWORLD

Hostelworld Group es la plataforma de reserva de albergue en línea más grande que genera experiencias sociales en todo el mundo. HSW es un canal de distribución clave para albergues y hostels en todo el mundo, que ofrece una plataforma de reserva en línea centrada en los hostales y líder en el mercado. HSW ofrece un canal de distribución de menor costo para los proveedores de alojamiento que la mayoría de las otras OTAs principales.

Hostelworld es la plataforma virtual especialmente diseñada para el segmento de Hostels – Albergues. No podemos encontrar otra plataforma más definida por ejemplo Booking Expedia, Kayac, etc tienen un mercado más general que incluye a todos los alojamientos en sus diferentes clases y categorías.

2.4.10. OTAS

Las agencias de viaje online conocidas como OTA por su definición en inglés (Online Travel Agency) son sitios web dedicados principalmente a la venta de servicios dentro del sector de viajes.

2.4.11. Centro Histórico

“...Los centros históricos, por sí mismo y por el acervo monumental que contienen, representan no solamente un incuestionable valor cultural sino también económico y social...” (UNESCO, 1977)

Centros históricos son todos aquellos asentamientos humanos vivos fuertemente condicionados por una estructura física proveniente del pasado, reconocibles como representativos de la evolución de un pueblo. Como tales se comprenden los asentamientos que se mantienen íntegros desde aldeas a ciudades como aquello que a causa de su crecimiento constituyen hoy parte de una estructura mayor.

Situada en el corazón de los Andes, esta ciudad se convirtió bajo el gobierno del Inca Pachacútec en un centro urbano complejo con funciones religiosas y administrativas diferenciadas. Su área circundante estaba dividida en zonas claramente delimitadas para la producción agrícola, artesanal y manufacturera. Testimonio único de la antigua civilización Inca, la ciudad representa la suma de 3000 años de desarrollo cultural indígena y autónoma en los Andes del sur del Perú. Al adueñarse de la ciudad en el siglo XVI, los conquistadores españoles conservaron su estructura, pero construyeron iglesias y palacios sobre las ruinas de los templos y monumentos de la ciudad incaica. Es un ejemplo representativo y excepcional de la confluencia de dos culturas diferentes; Inca e hispanos, que a través de los siglos produjo un sincretismo cultural excepcional y configura una estructura urbana singular y la forma arquitectónica.

3. HIPOTESIS

“...Son la guía para una investigación. Las hipótesis indican lo que tratamos de probar y se definen como explicaciones tentativas del fenómeno investigado. Se derivan de la teoría existente y deben formularse a manera de proposiciones. De hecho son respuestas provisionales a las preguntas de investigación.

En una investigación podemos tener una, dos o varias hipótesis.

Las hipótesis no necesariamente son verdaderas, pueden o no serlo, y pueden o no comprobarse con datos. Son explicaciones tentativas, no los hechos en sí...”(Hernandez Sampieri, Metodología de la Investigación Científica, 2010)

3.1. HIPÓTESIS GENERAL

La informalidad de los hostels incide negativamente en la seguridad turística del centro histórico del Cusco

3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICA

- 1-. La situación actual de los Hostels en el centro histórico del Cusco es incierta.
- 2-. La informalidad de los Hostels influyen en la seguridad turística del centro histórico del Cusco.
- 3-. La implementación de las estrategias contribuye a la formalización de los Hostels del centro histórico del Cusco.

4. VARIABLES

“...La variable se identifica “por medio de muestras de diversos elementos podremos advertir que estos son de naturaleza diferente, unos serán considerados como variables dependientes y otros como variables independientes...”

(Comboni,Sonia.)

4.1. VARIABLES GENERALES

V.I Informalidad de los Hostels

V.D Seguridad Turística

Indicadores:

- Autorización
- Satisfacción del turista

- Ubicación
- Seguridad
- Servicios
- Número de hostels
- Calidad
- Infraestructura
- Formalización

4.2. VARIABLES ESPECÍFICAS

❖ Primera Hipótesis Específica

V.I Los Hostels

Indicadores:

- Reconocimiento
- Originalidad
- % de Ocupabilidad
- Testimonios de los huéspedes
- Sanciones
- Faltas
- Cumplimiento del Servicio
- Precio
- Viabilidad
- Interés

❖ Segunda Hipótesis Específica

V.I Informalidad de los Hostels

V.D Seguridad Turística

Indicadores:

- Competencia desleal
- Infraestructura
- Nuevo segmento de mercado
- # de Hostels en el centro histórico del Cusco
- Ventaja competitiva
- Economía del país
- Certificación hotelera

❖ Tercera Hipótesis Específica

V.I Estrategias

V.D Formalización de los hostels

Indicadores

- Normas
- Organización
- Clasificación
- Mejoramiento
- Uso de tecnología
- Apreciación del centro histórico
- Emociones
- Reconocimiento

CAPITULO I

DIAGNOSTICO SITUACIONAL DEL AMBITO DE ESTUDIO

1.1 ETIMOLOGIA DEL CUSCO

Para explicar el origen etimológico de QOSQO, en realidad es complicado, debido a que no existen evidencias escritas por los incas, motivo por el cual, en este artículo, utilizaremos como fuentes principales a las crónicas, tales como :

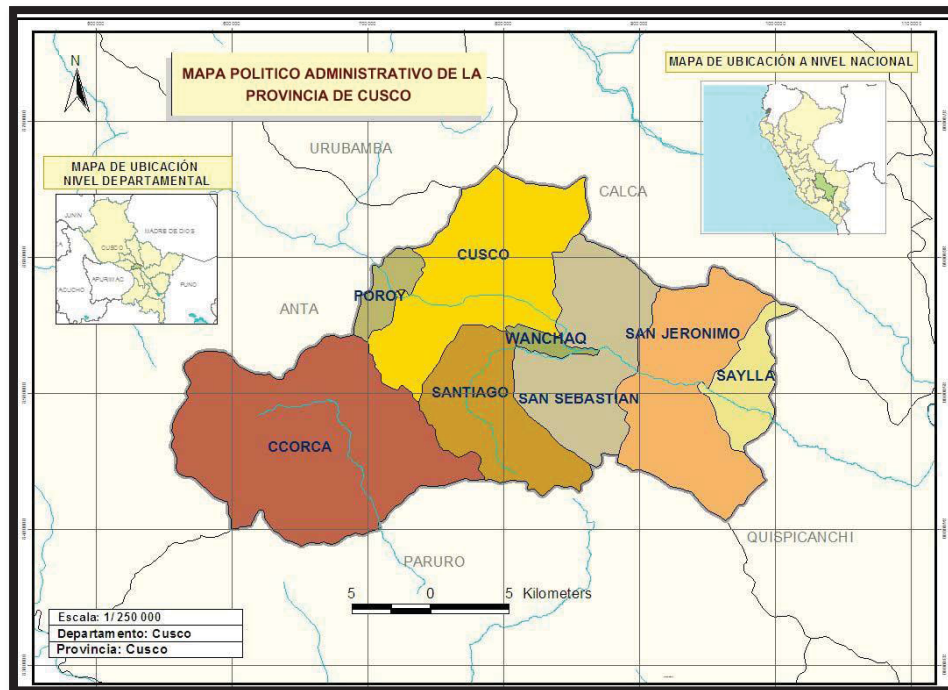
- Sarmiento de Gamboa: Refiere que proviene de un término llamado Mojón de Posesión, en relación a la leyenda de los hermanos Ayar, que visto desde Wanakauri había un pilar de piedras del cual se inició la construcción del Cusco.
- Huaman Poma De Ayala: Nos dice que el nombre de esta ciudad era Aqhamama, madre de la chicha, por eso es una bebida sagrada en honor a las divinidades, otros cronistas indican que proviene de Qosqo que significa pecho.
- Garcilaso De La Vega: En los Comentarios Reales nos dice que proviene de Qosqo que significa ombligo, comparando las versiones y constatando nombres en diferentes partes de la región se observa apellidos con Qosqo y también con Cusco, vale decir que ya se usaban ambas expresiones.

1.2 UBICACIÓN

El distrito de Cusco limita por el norte con las provincias de Urubamba, Calca y Anta, a este con el distrito de San Sebastián, al sur con los distritos de Wanchaq y Santiago, y al oeste con los distritos de Poroy y Ccorca.

El área urbana del distrito de Cusco, se encuentra ubicado políticamente al noroeste de la ciudad del Cusco, entre los 12°71'11" de latitud sur y 72°00' 49" de longitud oeste a partir del meridiano Greenwich.

Gráfico N° 1 Mapa del Distrito de Cusco



1.3 SUPERFICIE

El distrito de Cusco tiene un extensión superficial de 116.22 km² (11,622 Ha), y el ámbito urbano de planificación tiene una extensión de 10.18 km² (1017.55 Ha).

1.4 ALTITUD

El área urbana del distrito de Cusco tiene una altitud promedio de 3339 m.s.n.m. La altitud del distrito varía desde los 3328 hasta los 3757 m.s.n.m.

1.5 LIMITES

- Por el Norte: Con las Provincias de Calca y Urubamba
- Por el Este: Con el Distrito de San Sebastián
- Por el Sur: Con el Distrito de Santiago y Wanchaq
- Por el Oeste: Con el Distrito de Poroy y Ccorca

1.6 ACCESOS

Para poder llegar a la ciudad del Cusco son de 3 maneras:

- A. Vía Terrestre: Existe en la actualidad una buena oferta de servicios de transporte terrestre.
 - Ruta Lima-Arequipa-Cusco, 1,650 Km., 24 horas aproximadamente en auto.
 - Ruta Lima – Nasca - Puquio – Abancay - Cusco, 1,136 KM., 26 horas aproximadamente en auto.
 - También se puede hacer la ruta de Lima hacia Ayacucho por la Ruta de los Libertadores y de allí al Cusco
- B. Vía Férrea: Existe un servicio de tren que une las ciudades de Cusco, Puno y Arequipa.
 - La Ruta es Arequipa-Juliaca-Puno-Cusco; cubre 750 km. y tiene una duración de 17 horas aproximadamente.
- C. Vía Aérea: De Lima parten vuelos en forma diaria a la ciudad del Cusco, la duración es de 1 hora aproximadamente.

1.7 CLIMA

El clima en la Ciudad del Cusco es relativamente fresco aunque muy cambiante, puede pasar de un sol radiante a una lluvia torrencial, en solo minutos. Así que deberá estar preparado para una pequeña lluvia, incluso en temporada seca. Las temperaturas en la ciudad del Cusco oscilan entre 13 y 15°C, y es así en casi toda la región sur del Perú. En general la región de Cusco goza de un clima que varía en 2 estaciones al año; la temporada seca y la temporada de lluvias. Si bien los días en Cusco son muy soleados, las noches suelen ser verdaderamente frías, sobre todo en los meses de Junio y Julio.

1.8 TEMPERATURA

Las temperaturas son bastante constantes frías durante todo el año. Temperaturas promedio Durante el día: 19-20 ° C Nocturno: 1-8 ° C * La temperatura nocturna es más cálida en la estación lluviosa, más fría en la estación seca. Las nevadas en el

distrito del Cusco son extremadamente raras. La ciudad del Cusco experimenta dos temporadas. La estación seca es de Mayo a Agosto. El fuerte sol diurno calienta las paredes Incas de la ciudad, pero las temperaturas caen en picado a la congelación por la noche. La temporada de lluvias es de Diciembre a Marzo. Raramente llueve todo el día.

1.9 RESEÑA HISTORICA DEL CUSCO

1.9.1 EPOCA INKA

Cuenta el mito que la capital Cusco fue fundada por Manco Cápac y Mama Ocllo, hijos del dios Sol que salieron del lago Titicaca con la misión de buscar un lugar que fuese el centro de un gran reino. El segundo mito narra las hazañas de cuatro hermanos míticos y sus respectivas compañeras, que salieron de las cuevas de Pacaritambo y se indica que la pareja formada por Ayar Manco y Mama Ocllo fundaron la ciudad. El mito retrata la importancia ritual del Cusco, pero olvida a sus predecesores como los habitantes de Marcavalle, Huaura y Chanapata (1000 A.C.), o los establecimientos Tiahuanaco - Wari (750 D.C.) que ejercieron marcada influencia, lo cual se hace visible en las ruinas de Piquillacta y Choquepuquio.

1.9.2 EPOCA VIRREINAL

Aquí es donde empieza la época Virreinal la ciudad de Cusco se convirtió en un importante centro comercial y cultural de los Andes centrales ya que se encontraba en las rutas entre Lima y Buenos Aires, generando una canal de comercio entre dichos países.

Sin embargo, la administración virreinal prefirió la ubicación de Lima (fundada dos años después que Cusco en 1535) debido a que los barcos encallaban y principalmente la cercanía de ésta con el puerto del Callao para establecer la cabecera de sus dominios en toda Sudamérica.

Cusco fue tomada como cabecera de la administración virreinal en el sur del país, siendo en sus inicios la ubicación de más importancia en detrimento de las ciudades recientemente fundadas de Arequipa o Moquegua. Su población era principalmente

de indígenas pertenecientes a la aristocracia incaica a quienes se les respetó algunos de sus fueros y privilegios. También se radicaron un buen número de españoles. En esa época inició el proceso de mestizaje cultural que hoy marca a la ciudad y la época virreinal da fin con la rebelión Jose Gabriel Condorcanqui(Túpac Amaru II).

1.9.3 ÉPOCA REPUBLICANA

El Perú declaró su independencia en 1821 con el revolucionario argentino José de San Martín que conduce a sus tropas a la ciudad capital de Lima y declara la independencia del Perú el 28 de julio de mismo año. Aun rechazando la rendición, el líder monárquico virrey José de la Serna traslada la capital a Cusco donde permanece de allí sus tropas son derrotadas en la batalla de Ayacucho el 8 de diciembre de 1824.

1.10 TITULOS Y CONDECORACIONES

La ciudad del Cusco y el centro histórico, son reconocidas por su historia, su legado cultural, su magnificencia que les mereció a Cusco y ostentar títulos honoríficos. A saber:

1.10.1 Títulos Honoríficos de la Ciudad del Cusco:

- Cusco, Capital histórica del Perú. Otorgado por el artículo 49º de la Constitución Política del Perú de 1993.
- Cusco, Capital histórica de Latinoamérica. Otorgado por el Congreso Latinoamericano de Regidores y Concejales, en la ciudad del Cuzco, en el mes de noviembre de 2001.
- Cuzco, primera ciudad y primer voto de todas las ciudades y villas de la Nueva Castilla. Otorgada en Madrid por Real Cédula de Carlos V, el 24 de abril de 1540.
- La muy insigne, muy noble, leal y fidelísima ciudad del Cusco, la más principal y cabeza los reinos del Perú. Otorgada en Madrid por Real Cédula de Carlos V el 19 de julio de 1540.

- Cusco, Capital Arqueológica de América. Otorgado en el XXV Congreso Internacional de Americanistas celebrado en La Plata, Argentina en 1933. Este título fue respaldado por el Congreso de la República del Perú mediante Ley N° 7688 del 23 de enero de 1933.
- Cusco, Herencia cultural del mundo. Otorgado por la Séptima Convención de Alcaldes de las Grandes Ciudades del Mundo, reunida en Milán, Italia el 19 de abril de 1978.
- Cusco, Patrimonio Cultural de la Humanidad Otorgado por la Unesco en París, Francia el 9 de diciembre de 1983.
- Cusco, Patrimonio Cultural de la Nación. Otorgado mediante Ley N° 23765 del 30 de diciembre de 1983. Esta misma Ley denomina en su artículo 3° a la Ciudad del Cuzco como Capital Turística del Perú.
- Cusco, Capital Americana de la Cultura. Otorgado por la Organización Capital Americana de la Cultura en el 2007.

1.11 DINAMICA SOCIAL

1.11.1 POBLACION

El último censo nacional de población y vivienda, desarrollado el 2007 por el Instituto Nacional de Informática y Estadística INEI, registra en el distrito de Cusco una población total de 108,791 habitantes, de los cuales tan solo el 2.2% se ubica en la zona rural. Con una tasa de crecimiento anual de 1.1%, se constituye como el distrito con mayor peso poblacional de la provincia.

Cuadro N° 3 Población total Provincia/Distrito de Cusco según año censal

	AÑO	AÑO	AÑO
Provincia/Distrito	1981	1993	2007
Distrito de Cusco	91,042	93,187	108,791
Distrito de Ccorca	2,471	2,581	2,343

Distrito de Poroy	903	1,587	4,462
Distrito de San Jerónimo	9,093	15,166	31,687
Distrito de San Sebastián	15,978	32,134	74,712
Distrito de Santiago	51,901	73,129	83,721
Distrito de Saylla	849	956	2,934
Distrito de Wanchaq	35,803	51,584	59,134

Fuente: INEI

Elaboración: Propia en base a Censos de Población y Vivienda 2007

1.11.2 DISTRIBUCION DE LA POBLACION

El instituto Nacional de estadística e Informática (INEI) nos brinda una relación de la cantidad de habitantes del distrito de Cusco por área urbana y rural. Al 2015 se registraron 118,316 habitantes.

Estos datos nos muestran una tendencia creciente ya que en el año 2007 el distrito del Cusco tenía menos habitantes. Esta tendencia es resultado del desarrollo de la actividad turística en el país y en consecuencia del distrito del Cusco, así como la ventaja de tener dentro del Centro Histórico la mayor cantidad de atractivos culturales para el visitante.

Cuadro N° 4 Población Total del Distrito de Cusco - Censo 2007

POBLACION DEL DISTRITO DE CUSCO								
DIST/PROV	TASA DE CRECIMIENTO	VARONES	MUJERES	URBANA	%	RURAL	%	TOTAL
D. Cusco	1.11%	48.17%	51.83%	106,400	97.80%	2,391	2.20%	118,316
P. Cusco	2.22%	48.28%	51.72%	351,780	95.65%	16,011	4.35%	367,791

Fuente: Censo nación de población 2007

Elaboración: Propia en base a Censos de Población y Vivienda 2007

1.11.3 POBLACION ECONOMICAMENTE ACTIVA

La población económicamente activa es aquella que desempeña una ocupación laboral remunerada, y si no la tiene, la está buscando; es decir que participa en la producción económica de una región o país. El siguiente cuadro muestra la

población económicamente activa (PEA) y la no PEA en el grupo de edad desde los 6 a más en el distrito de Cusco, donde se observa que la PEA entre varones y mujeres asciende a 46,678 habitantes y la no PEA asciende a 49,608 habitantes, es decir el total de PEA en la población urbana en el Distrito de Cusco es de 106,400 habitantes, la Pea representa el %44 y la no PEA representa el 47%, mientras que el 9% restante corresponde al grupo de 1 hasta menos de 6 años de edad, y también a la población del área rural que no ha sido contabilizada.

Cuadro N°5 Población Urbana por grupos de edad PEA y no PEA - Distrito Cusco

Grupos de edad	PEA		Total	NO PEA		Total
	Hombres	Mujeres		Hombres	Mujeres	
06-14	341	313	654	8,217	8,162	16,379
15-29	8,846	7,724	16,570	7,440	9,872	17,312
30-44	9,131	7,889	17,020	1,226	4,015	5,241
45-64	5,996	4,767	10,763	1,662	3,867	5,529
65 a mas	1,015	656	1,671	2,097	3,050	5,147
TOTAL	25,329	21,349	46,678	20,642	28,966	49,608
TOTAL PEA Y NO PEA						96,286

Fuente: INEI, Censo de poblaciones y viviendas año 2007

Elaboración: Propia en base a Censos de Población y Vivienda 2007

1.11.4 VIVIENDA

En la Provincia del Cusco, según el registro realizado por el Censo Nacional de Poblaciones de 2007 se tiene 95,039 viviendas, cifra ligeramente mayor al número de familias de la provincia que alcanza a 91,947 unidades promedio.

Por otro lado, la distribución se concentra en los distrito de Cusco, Santiago y San Sebastián, siendo en el Distrito del Cusco con mayor crecimiento en el último Censo Nacional 2007.

Cuadro N° 6 Vivienda

Provincia/Distrito	N° de viviendas	%
Provincia Cusco	95,039	100.00
Distrito de Cusco	28,809	30.31
Distrito de Ccorca	716	0.75
Distrito de Poroy	1,590	1.67
Distrito de San Jerónimo	8,943	9.41
Distrito de San Sebastián	18,154	19.10
Distrito de Santiago	21,176	22.28
Distrito de Saylla	861	0.91
Distrito de Wanchaq	14,790	15.56

Fuente: INEI VIVIENDA Censo Nacional 2007

Elaboración: Propia

En cuanto al material de construcción de las viviendas a nivel de la provincia del Cusco, se constata que predomina el adobe con el 68% de las viviendas. Dentro del centro histórico la mayoría de los hostels se operan de las casonas antiguas que solo fueron restaurados, el distrito de Wanchaq el que alcanzo un 60% de sus viviendas con estos materiales de ladrillo o bloques de cemento.

1.11.5 EDUCACION

El distrito del Cusco cuenta con 19 instituciones educativas entre ellas públicas y privadas. Según la información proporcionada por la Municipalidad distrital del Cusco mediante Gerencia de Turismo, Cultura, Educación y Deporte.

1.11.6 SALUD

El distrito del Cusco dispone de 1 hospital de la DIRESA, así como 4 centros de salud y 2 puestos de salud. Haciendo un total de 7 establecimientos de salud para la atención al público.

Cuadro N° 7 Salud

Provincia/Distrito	Clasificación			
	Hospitales	Centros de Salud o Centros Médicos	Puestos o Postas de Salud	Total
Provincia Cusco	2	12	11	25
Distrito Cusco	1	4	2	7
Distrito Ccorca	-	-	1	1
Distrito Poroy	-	-	1	1
Distrito San Jerónimo	-	1	1	2
Distrito San Sebastián	-	3	1	4
Distrito Santiago	1	1	4	6
Distrito Saylla	-	-	1	1
Distrito Wanchaq	-	3	-	3

Fuente: INEI VIVIENDA Censo Nacional 2007

Elaboración: Propia

1.11.7 MONEDA

El Sol (S/) es la unidad monetaria de curso legal en el Perú desde 1991. Esta moneda reemplazó al Inti que circuló entre 1985 y 1991. Inicialmente fue denominada Nuevo Sol (S/.) para diferenciarla del "viejo" Sol (S/.) que circuló entre 1931 y 1985. Sin embargo, desde el año 2015 el gobierno dispuso que el «Nuevo Sol (S/.) pase a denominarse simplemente «Sol (S/)», suprimiéndose además el uso del punto (S/.) en el signo monetario (S/).³ Un Sol (S/) equivalía, en el momento de su entrada en vigencia (1991), a un millón de intis o a mil millones de "viejos".

1.11.8 INTERCAMBIO DE MONEDA

El Dólar es la moneda de uno de los socios comerciales más importantes del Perú: Los Estados Unidos de América. Estados Unidos es el segundo socio comercial de Perú, siendo el destino del 15% de las exportaciones de Perú. El Precio del Dólar en Nuevos Soles Peruanos puede verse afectado por intervenciones periódicas que realiza el Banco Central de Reserva (BCR), organismo que compra y vende dólares en el mercado peruano, con el fin de estabilizar la cotización o el tipo de cambio del Sol Peruano.

El Precio del Dólar en Perú se ve afectado por diversos indicadores, tales como: El crecimiento del PIB, la tasa de interés fijada por el BCR, el comportamiento de las

exportaciones Peruana, las políticas de la FED (Reserva Federal de EEUU) y la situación geopolítica Internacional.

1.11.9 RELIGION

De acuerdo a la actual Constitución Política del Estado, en el Perú existe libertad de cultos; no obstante, la religión católica es practicada con profunda devoción y fervor por el 80% de la población. Existe, además, un elemento que se halla profundamente arraigado en algunas zonas de la sierra y de la amazonía peruanas: el sincretismo religioso, práctica según la cual algunos pobladores asumen el catolicismo sin dejar de lado las creencias tradicionales, generalmente relacionadas con la tierra o Pachamama y los fenómenos naturales.

1.11.10 IDIOMA

El idioma oficial del Perú es el español, que es el idioma natural del 73% de la población. Así, existe un importantísimo segmento poblacional (24%) que habla el quechua o runasimi. De acuerdo a los estudiosos del antiguo idioma de los incas existen dos variantes del quechua: el huáihuash, que predomina en la zona central, y el huámpuy, hablado en el resto del país. La mayoría de los quechua-hablantes son bilingües y tienen el español como segunda lengua. Lo mismo sucede con los aymaras, cuya lengua se restringe principalmente al altiplano. Existen además cerca de 55 lenguas amazónicas en el país (asháninka, aguaruna y machiguenga, entre otras).

1.12 DINAMICA ECONOMICA

El desarrollo de las actividades económicas en la ciudad del Cusco carece de criterios de planificación territorial y normatividad específica que reglamente las características e implicancias de las actividades económicas. Por lo que se presentan sectores con deterioro socioeconómico.

1.12.1 PRINCIPALES VARIABLES ECONÓMICAS

El Producto Bruto Interno o PBI que mide el flujo de bienes y servicios producidos, aplicado al Centro Histórico, refiere que las actividades económicas que se desarrollan dentro de él participan con el 32 % del PBI de la ciudad, en razón a que en el CHC se ubica la actividad financiera, actividades turísticas y de servicios diversos y, gran cantidad de comercios e instituciones.

(Estimaciones del área del Plan Maestro del CHC).

1.12.2 ACTIVIDAD FINANCIERA

El Centro Histórico del Cusco cuenta con varias entidades financieras que permiten impulsar el desarrollo de la ciudad, motivo por el cual los servicios financieros se encuentran en el mismo centro histórico como bancos, agentes, cajas municipales, y de fácil acceso para toda la población del cusco y las más importantes son el BANCO NACIONAL DE RESERVA DEL PERU (BCR) y CAJA CUSCO que sus instalaciones se levanta en las principales calles de la ciudad del Cusco.

1.12.3 ACTIVIDAD TURISTICA

Es la actividad más dinámica para la economía de la ciudad del Cusco. El año 2017 visitaron el Centro Histórico del Cusco 2 297 982 turistas nacionales y extranjeros (Boletín Estadístico 2017). Cada año se instalan un promedio de 1000 camas en establecimientos de hospedaje y se aperturan 60 agencias aproximadamente. La actividad turística desarrolla el mayor volumen de inversiones, genera divisas para el país y la región y crea efectos multiplicadores importantes para otras actividades, da empleo directo a personal calificado, empleados y obreros en un número de 1887 personas aproximadamente. (DIRCETUR)

La problemática del turismo en el Centro Histórico del Cusco se puede resumir en la inexistencia de un reglamento especial que regule el desplazamiento, el comportamiento y las condiciones de realización del turismo en relación a la conservación de los monumentos históricos y el centro mismo. Influyen también la

falta de una zonificación o sectorización, de señalizaciones claras y suficientes y un plan o un reglamento de uso turístico en la ciudad del Cusco.

La concentración de actividades de turismo en la ciudad de Cusco ha generado diferentes fenómenos económicos y urbanos, pues de un lado se ha revalorado el valor de la propiedad inmueble y se ha iniciado un fuerte proceso de renovación inmobiliaria, pero de otro lado ha generado especulación y un proceso gradual y preocupantes de cambio de uso de los suelos abandonando el uso residencial a lo comercial, turístico y de servicios casi exclusivamente, con la consiguiente expulsión de población local o tradicional.

El centro histórico tiene la mayor concentración de atractivos turísticos culturales del país, que son explotados a su máxima capacidad en época de alta afluencia turística sin aumentar el valor agregado respectivo.

Existen muchas ventajas competitivas aún por desarrollar como podrían ser los ejes o paseos artesanales. Sin embargo, la actividad turística no distribuye equitativamente sus ingresos o ganancias en la economía local, prueba de ello es que barrios como Santa Ana o San Pedro no participan en la actividad ni son promocionados por las autoridades o las empresas que prestan servicios turísticos.

La concentración de las actividades de turismo en la ciudad del Cusco genera flujos de personas, bienes de consumo, transporte y otros hacia sus principales arterias y espacios públicos generando concentración, desorden y deterioro del Patrimonio Cultural sin olvidar otros impactos como la transculturización y la pérdida de valores locales de la población.

El 88% de las agencias de viajes y turismo se hallan localizadas en la ciudad del Cusco al igual que otras actividades turísticas como es más del 76 % de la capacidad hotelera que se encuentra concentrada en la ciudad del Cusco.

1.12.3.1 ATRACTIVOS TURISTICOS

A. PLAZA DE ARMAS

Su emplazamiento e importancia como centro de la ciudad data de tiempo de los Incas, quienes le llamaban "Haucaypata", palabra quechua que significa lugar del guerrero. Era un importante lugar ceremonial en el que se celebraba cada año el Inti Raymi o Fiesta del Sol. Fue el lugar donde el conquistador español Francisco Pizarro proclamó la conquista del Cusco (23 de marzo de 1534). Con la llegada de los españoles, la plaza se transformó; se edificaron arcos de piedra y se erigieron las construcciones que hasta hoy la rodean. En su perímetro actualmente se ubican la Catedral, la Iglesia de la Compañía, que fueron palacios reales de los Incas; también hay restaurantes y galerías comerciales en su perímetro.

B. CATEDRAL DEL CUSCO

Se encuentra frente a la Plaza de Armas. La edificación tuvo dos etapas: primero se construyó la Capilla del Triunfo sobre lo que fue el antiguo templo incaico de Suntur Wasi (Casa de Dios); posteriormente se levantó la catedral sobre el palacio del Inca Wiracocha. En la fachada y el interior domina el estilo renacentista, con una decoración interior muy rica en tallas en cedro y aliso. Sobresalen por su belleza el coro y el púlpito. Conserva una colección importante de pinturas de la escuela cuzqueña y objetos de plata repujada.

C. IGLESIA DE LA COMPAÑÍA DE JESÚS

Se encuentra frente a la Plaza de Armas. El templo original se construyó en 1571 sobre los terrenos del antiguo Amarucancha, palacio del Inca Huayna Cápac. Luego del terremoto de 1650 tuvo que ser reconstruido hacia 1688. La traza original y la fachada son ejemplos del barroco andino. La portada, tipo "retablo", está decorada con torres de mediana altura y sus muros de piedra han sido cuidadosamente trabajados. Al ingresar al templo destacan el altar mayor de tres cuerpos y columnas salomónicas, el púlpito de madera y numerosos retablos barrocos, platerescos y churriguerescos. Entre las obras de arte sobresale "El matrimonio de Martín García de Loyola con Beatriz Clara Coya".

D. TEMPLO Y CONVENTO LA MERCED

Se ubica en la Calle Mantas s/n. La iglesia, de estilo barroco, se edificó entre los años 1657 y 1680. La sacristía guarda su tesoro más preciado, una impresionante custodia en oro y piedras preciosas de 1,3 metros de alto y 22 Kg. de peso, coronada por una gran perla en forma de sirena, considerada la segunda más grande del mundo. El templo está adornado con hermosos lienzos de la Escuela Cuzqueña. En los sótanos de la iglesia descansan los restos de los conquistadores españoles Diego de Almagro, Almagro El Mozo, y Gonzalo Pizarro.

E. KORICANCHA Y TEMPLO DE SANTO DOMINGO

Se encuentra en la Plazoleta Intipampa, esquina Av. El Sol y calle Santo Domingo. El Koricancha (voz quechua: recinto de oro) fue el principal templo incaico, el Templo de Inti (el dios supremo - el sol), es una joya de la arquitectura Inca, construido en bloques de granito tallado y oro derretido en las juntas de los bloques. Dentro del templo existía un jardín en el que los árboles, aves, animales, etc. estaban representados en oro. El templo estaba circundado de una cornisa de oro y todas las paredes forradas en planchas de oro. En el santuario existió un gran disco de oro (Punchau) que representaba a Inti, las momias de los reyes Incas hasta Huayna Cápac (12° rey) estaban sentados en sillas de oro y ataviados de joyas, con expresión de estar vivos. Anexos al Koricancha, se encontraban los templos de Quilla (luna), Illapa (rayo), las estrellas, Chuychu y los alojamientos de Uíllac Umu (sacerdote supremo). A la llegada de los conquistadores españoles fue saqueado salvajemente y fue semi destruido para desterrar la veneración a Inti, y sobre él se edificó el templo católico de Santo Domingo. Todos los caminos incaicos del Tahuantinsuyo (Qhapaq Ñan) convergían en el Koricancha, además de ser el punto central de la división administrativa del imperio, y donde nacían y convergían los 4 suyos.

El templo más importante y suntuoso del Tahuantinsuyo era el Koricancha o Templo del Sol, que en ocasiones albergaba imágenes del Trueno y Wiracocha, deidades traídas de distintas regiones y momias de gobernantes. El culto en el interior del templo estaba restringido a los sacerdotes, las acllas, y el Inca. Su único ingreso

estaba por el lado norte y tenía un patio central circundado por edificios hechos de cantería fina. Al suroeste se observa un muro curvo y un conjunto de líneas imaginarias (ceques) que unían a estas huacas y que indicaban el tiempo y el lugar de las ceremonias. En fechas fijas llegaban al Cusco representante de las poblaciones no incas de todo el Imperio para rendir culto y tributo a los dioses del Tahuantinsuyo

Templo de Santo Domingo: Los españoles edificaron iglesia y el convento dominico sobre la construcción original del Koricancha hacia 1534, los que se derrumbaron como consecuencia del terremoto de 1650, se reconstruyó alrededor de 1681. El convento cuenta con una pinacoteca valiosa con lienzos de los siglos XVII y XVIII.

F. KUSICANCHA

Se ubica en la Calle Maruri s/n., frente al Koricancha. El complejo revela cimientos de ocho canchas (conjuntos arquitectónicos) Incas en diferentes estados de conservación. Se presume que aquí se confeccionaban los objetos de uso ritual (cerámica, textiles), bebidas y comidas, para las ceremonias del templo mayor Inca. Aquí fueron encontradas doce tumbas con ajuares funerarios intactos.

G. IGLESIA Y CONVENTO DE SAN FRANCISCO

Se encuentra en la Plaza San Francisco s/n. Construido en 1645, con dos fachadas y torre única de cantería de estilo español antiguo. Destaca, en el interior del convento, un monumental lienzo, obra de Juan Espinoza de los Monteros. Mide 12 por 9 metros y retrata la genealogía de la familia franciscana.

H. CALLE HATUN RUMIYOC

Esta es quizás la calle incaica más emblemática de la ciudad. En uno de sus monumentales muros (que en la actualidad forma parte del Palacio Arzobispal) se ubica la famosa piedra de los 12 ángulos, corte y tallado de bloques de piedra que cuenta con 12 vértices y está ensamblada en forma perfecta, al no ser capaz de entrar en un cuchillo hoja entre sus junturas; este muro formó parte del antiguo palacio de Inca Roca, uno de los gobernantes de Tahuantinsuyo o Imperio Inca.

Esta animada calle es tradicionalmente la vía de entrada al pintoresco barrio de San Blas saliendo de la Plaza de Armas.

I. BARRIO DE SAN BLAS

Se encuentra en una parte alta de la ciudad, a 4 cuadras de la Plaza de Armas. Llamado "T'oqokachi o hueco de sal", con calles estrechas, empinadas y hermosas casas de estilo colonial. Es conocido como el Barrio de los Artesanos, en este viven muchos artistas y numerosos artesanos, por lo que se ubican los talleres de los artesanos más famosos como los Mendívil, Olave y Mérida. Galerías de artes y artesanías, restaurantes, centros de hospedaje, numerosas familias ofrecen alojamiento en sus casas. Desde su plazoleta principal hermosas vistas de la ciudad y una bella paqcha.

J. TEMPLO DE SAN BLAS

El templo de San Blas. Construido en 1560 durante la colonia, conserva un púlpito barroco que constituye una obra maestra del trabajo y tallado de la madera, atribuida al artista indígena Diego Quispe Tito.

K. PALACIO ARZOBISPAL Y PIEDRA DE LOS DOCE ÁNGULOS

El edificio es una construcción virreinal de influencia árabe, que fue levantada sobre las bases del palacio de Inca Roca. Actualmente es la sede del Museo de Arte Religioso. En la calle Hatunrumiyoc se puede apreciar un antiguo muro inca que fue parte del palacio de Inca Roca y que es una muestra admirable del trabajo inca en pulir y colocar cada piedra. En esta estructura destaca la llamada "Piedra de los Doce Ángulos", famosa por el perfecto trabajo y ensamblaje de sus esquinas.

L. CENTRO QOSQO DE ARTE NATIVO (CENTRO DE ARTE NATIVO)

El Centro Qosqo de Arte Nativo vale la pena buscar y se estableció una fecha tan lejana como la década de 1920, por lo que entre las más antiguas de todas las atracciones folclóricas de la ciudad. Este teatro íntimo puede acomodar al público de alrededor de 300 personas dentro de su auditorio y cuenta con regulares actuaciones de danza del Perú, que duran alrededor de una hora y se introdujo por

primera vez en Inglés y Español. Un museo de sitio está lleno de trajes tradicionales de las provincias de la ciudad.

M. CASA DEL INCA GARCILASO DE LA VEGA

Se ubica en la Calle Heladeros s/n. En la actualidad es sede del Museo Histórico Regional, que reúne una colección de lienzos de la escuela cuzqueña. Nacido el 12 de abril de 1539, el Inca Garcilaso de la Vega fue hijo del capitán español Garcilaso de la Vega y Vargas y de la princesa cuzqueña Chimpu Ocllo. Fue autor de dos obras: "Comentarios Reales" y "La Florida del Inca", ambas impulsadas por la necesidad de rescatar la historia del imperio Inca.

N. MUSEO ARTE PRECOLOMBINO

La casona que alberga el museo fue "Kancha Inca" en 1450, casa del conquistador Alonso Díaz en 1580, del conde de la Cabrera en 1850, y fue totalmente restaurada para ser el Museo de Arte Precolombino desde junio del 2003. Reúne, en sus 11 salas, 450 obras que datan desde 1250 a.C. hasta 1532 d.C., las cuales fueron seleccionadas de un universo de 45 mil objetos pertenecientes a la colección del Museo Arqueológico Larco de Lima.

Si no tiene mucho tiempo para hacer turismo y sólo es capaz de visitar una atracción turística en Cusco, asegúrese de visitar las ruinas incas del Qorikancha. Otras recomendaciones adicionales serían las ruinas de Q'enko y el muy animado barrio de San Blas que está lleno de historia Inca.

1.13 DINAMICA CULTURAL

1.13.1 CARNAVAL CUSQUEÑO

Se trata de una fiesta tradicional que se celebra entre los meses de enero y marzo, tradicional por el colorido de sus danzas y juegos acompañados con agua y talco. Las celebraciones se inician con la fiesta de compadres y comadres, el día central se celebra siempre un domingo y siete días después se realiza la octava o despedida.

1.13.2 CELEBRACION DE COMPADRES Y COMADRES

Se celebran los dos jueves que anteceden al día central de carnavales respectivamente, esta parte de la celebración se caracteriza por su singularidad al momento de elaborar los muñecos de compadres y comadres satirizando algún personaje del barrio, del centro laboral y en algunos casos a las mismas autoridades, su objetivo es destacar cualidades del personaje y enviar mensajes a la sociedad, estos no incurren en el irrespeto ni la malcriadez.

Para su elaboración se debe utilizar elementos de reciclaje como cajas de cartones, plásticos, botellas, ropas y zapatos en desuso. Luego de su elaboración estos son colocados por lo general a la media noche del día miércoles en postes o zonas altas para su mejor apreciación.

1.13.3 OCTAVA O KACHARPARI (DOMINGO)

Como su nombre lo indica una semana después se lleva a cabo la octava o remate de carnavales caracterizado por las danzas, juegos y variedad de potajes propios de las festividades. En algunas zonas de Cusco se llevan a cabo las Yunzas o Corta montes que consiste en plantar artificialmente un árbol adornado con regalos diversos, alrededor del cual se baila en ronda, con la ayuda de un machete se busca tumbar el árbol para que los asistentes se hagan acreedores de alguno de los regalos. Con la octava de carnavales se despide esta importante festividad.

1.13.4 SEMANA SANTA

El domingo de Ramos se realiza la tradicional bendición de Ramos, procesión y celebración eucarística en la Basílica Catedral desde las 9 de la mañana. A diferencia de otras conmemoraciones la Semana Santa en Cusco tiene como día central el Lunes Santo debido a que en dicha fecha sale en procesión el Patrón Jurado del Cusco, el Señor de los Temblores. El Arzobispo de la ciudad ofrece la Misa de Comunión en la Catedral, a partir de las 8 am. se celebran misas cada hora hasta las 12 del mediodía. El Viernes Santo tiene como escenario principal la Plaza

San Francisco donde se inicia el viacrucis hasta la Cruz del Papa ubicado en Saqsaywaman, evento organizado por el Convento de San Francisco. De manera paralela en la plaza inicialmente mencionada se lleva a cabo el Hampi Rantikuy o feria de plantas medicinales que son vendidas por los campesinos provenientes de lugares lejanos, resalta la compra de cruces de espinos crecidas de manera natural, estas cruces son colocadas detrás de las puertas de los hogares cusqueños para protegerlos del mal. SEÑOR DE LOS TEMBLORES, PATROL JURADO DEL CUSCO. Ante la réplica de temblores sucedidos el 31 de Agosto de 1650 los cusqueños sacaron muchas imágenes a fin de que los movimientos no continuarán, fue cuando sacaron la imagen del Santo Cristo de la Buena Muerte que descansaba en la Capilla de Triunfo que los movimientos sísmicos calmaron, de ese modo nació la devoción por esta imagen denominado en Patrón Jurado del Cusco , luego de ello lo trasladaron a la Catedral del Cusco, se cree que el humo de las velas , cirios y el mismo polvo hizo que la imagen tome color negro parecido al de los indios y mestizos.

1.13.5 CORPUS CHRISTI

Se considerada una de las celebraciones más fastuosas del Cusco, consiste en la procesión de las 15 imágenes de Santos y Vírgenes procedentes de las distintas parroquias del Cusco, para saludar al Cuerpo de Cristo. Multitudinaria celebración que se realiza en la Plaza de Armas, complementada con costumbres gastronómicas, siendo el Chiruuchu (vianda fría) el palto representativo de la fiesta religiosa.

1.13.6 FIESTAS DEL CUSCO

Constituyen los principales eventos en la ejecución del Calendario Anual de Festividades y Eventos Tradicionales que ejecuta EMUFEC y en sí del presente Plan Operativo. La Empresa planifica, organiza y ejecuta adecuadamente todo lo concerniente a las fiestas por el mes Jubilar del Cusco, de modo que las actividades

programadas se cumplan con total puntualidad, Orden, seguridad, Limpieza y calidad, procurando mejorar e innovar la organización en todos sus aspectos.

1.13.7 DESFILES FOLKLÓRICOS

La población cusqueña a través de sus diferentes instituciones ponen en manifiesto la diversidad cultural con vistosos concurridos desfiles que dan inicio al programa central de las fiestas, evento que concentra prácticamente a toda la población organizada, Instituciones Educativas de todo los niveles y Universidades de la Región Sur.

1.13.8 INTY RAIMY

En tiempo inmemorial se remontan las huellas de la presencia del hombre en el emplazamiento de la actual ciudad, donde surgió, se expandió y floreció magnificente la Gran Civilización Inka; la capital fue concebida bajo la forma de un puma, felino considerado como una de sus divinidades tutelares. Por ello al Cusco también se le conoce como la Ciudad Puma.

En lugar privilegiado de la sagrada capital, el Inka Pachakuteq mandó a construir el Qorikancha, un fastuoso templo dedicado a reverenciar al Sol, dios al que los inkas denominaban Apu P`unchao o Apu Inti, en cuyo honor fue consagrada la imponente fiesta del INTI RAYMI, que alcanza contornos de solemnidad y esplendor, tal como describen los más importantes cronistas.

El 24 de junio, la fiesta en honor al Dios Sol, se realiza en los tres escenarios históricos y naturales que habitualmente se utilizan para la escenificación:

- El Qorikancha (Cerco de oro): En la época incaica era el principal templo consagrado al sol.
- La Plaza de Armas (el antiguo Auqaypata o Plaza del Guerrero): Durante el incanato, en esta inmensa plaza se desarrollaba íntegramente la ceremonia en medio del gran ushnu o plataforma ceremonial.

- Saqsaywaman (voz que deriva de los términos quechuas “saqsay” y “waman” que traducido al español significa “saciate halcón”). Este impresionante centro arqueológico se encuentra a 3,555 m.s.n.m., a un kilómetro del barrio inca de Qolqanpata.

1.13.9 SANTURAY TIKUY

Antes de llevar el nombre de Feria del Santurantikuy, muchos artesanos venidos de todos los barrios del Cusco y de otros distritos y provincias vendían los Santos y Niños Manuelitos en la Plaza de Armas del Cusco. Años después EMUFEC toma la organización de la feria implementando elementos logísticos que han mejorado su organización y presentación desde hace 29 años.

El 24 de diciembre se realiza la Tradicional Feria de Arte Popular “Santurantikuy”, donde centenares de artesanos exponen sus obras. El Niño Manuelito es el personaje central de la feria donde renombrados artesanos y nuevos artistas presentan trabajos navideños hechos en base a las diversas técnicas como cerámica, platería, hojalatería, imaginería y otros.

Estas piezas artesanales acompañan los nacimientos cusqueños que son armados en pequeños pesebres naturales adornados con flora nativa que es traída desde muy lejos por los hermanos del campo, los adornos que son adquiridos en la feria son animalitos de todas las especies y toda miniatura que se acomode al nacimiento. Es muy concurrida la zona de imaginería donde se venden vestidos para el Niño Jesús en todos los tamaños, estilos y colores. ; Junto a esta zona la venta de velas que se ubica frente a la compañía de Jesús también es visitada por los concurrentes a la feria.

Otra de las zonas también resaltantes es la de Pucará ubicada en la parte inferior de la Catedral del Cusco donde artesanos venidos de Puno exponen y venden las piezas artísticas con las características propias de esta zona del Perú. Al costado de la misma se ubican los artesanos de San Blas donde se concentran los más

renombrados artistas de este barrio tradicional que por generaciones ha dejado como herencia el arte en muchas de sus expresiones.

1.14 INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS

El sector privado cumple una función cada vez más significativa, más de la mitad de los servicios destinados a cubrir las necesidades relativas de objetivos de desarrollo, del turismo, están en manos de prestadores privados existe un amplio margen para una mayor contribución del sector, tanto en términos de servicios y financiamiento como de potencial para la innovación, la flexibilidad y la mejora de la calidad. Sector que reúne a uno de los actores más importantes de la actividad turística, que contribuye al desarrollo del destino, no solo con inversión directa de capitales y en tecnologías.

Cuadro N° 8 Transporte

TRANSPORTE						
DESCRIPCION	ESTADO ACTUAL					OBSERVACIONES
	EXISTE	NO EXISTE	Bueno	Regular	Malo	
Carreteras		x				Mantenimiento constante
Aeropuerto	x		x			
Puertos		x				
Terminal Terrestre	x			x		
Terminales de paso	x			x		Terminales Informales
Ferrocarriles	x		x			Existe dos vías férreas y es operada por (Inca Rail y Perú Rail)

Fuente: INEI 2007

Elaboración: Propia

Según el INEI en la ciudad del Cusco, el transporte informal de un tiempo atrás se ha convertido en un riesgo muy grande para las personas que utilizan este servicio, sin garantizar la seguridad de todo aquello que utilice este servicio. Es de prioridad regularizar esta parte del transporte para una buena calidad de servicio hacia los usuarios.

Cuadro N° 9 Comunicaciones

COMUNICACIONES						
DESCRIPCION	ESTADO ACTUAL					OBSERVACIONES
	EXISTE	NO EXISTE	Bueno	Regular	Malo	
Telefonía Fija	x		x			Operada por Movistar, Entel y Claro.
Telefonía Móvil	x		x			Movistar, Claro, Nextel, Entel, Bitel, Virgin, Twenti.
Internet	x		x			Cobertura de Red Inalámbrica.
Correo y Envío postal	x		x			SERPOST(Publico), TNT, OVA, DHL, COURRIER

Fuente: INEI

Elaboración: Propia

Los sistemas de comunicación en el Cusco se desarrollan de manera normal, es decir tiene un porcentaje bueno en cuando al estado actual, sin embargo la realidad nos indica que hay momentos en donde la red de comunicación se satura.

Cuadro N° 10 Servicios Básicos

SERVICIOS BASICOS						
DESCRIPCION	ESTADO ACTUAL					OBSERVACIONES
	EXISTE	NO EXISTE	Bueno	Regular	Malo	
Agua Potable	x		x			
Alcantarillado	x			X		Falta De Mantenimiento
Energía Eléctrica	x		x			
Limpieza pública	x		x			

Fuente: INEI

Elaboración: Propia

Un problema latente dentro de los servicios básicos, es el alcantarillado dentro de toda la ciudad. Actualmente el servicio tiene deficiencias en su estructura, hecho por el cual que en época de lluvia es inunda, en tal sentido el estado durante esas fechas tiene que improvisar y esto se debe por falta de mantenimiento en estos servicios tan básicos que son para la ciudad y el centro histórico del Cusco.

Cuadro N° 11 Servicios de entretenimiento y diversión en el Centro Histórico del Cusco

TIPO	TOTAL	OBSERVACIONES
Museos	7	Museos inka, museo histórico regional, museo koricancha, museo precolombino , museo casa qoncha, etc
Teatros	2	Teatro Municipal y Centro Qosqo
Centros Culturales	3	Casas Comunales y Barrios tradicionales
Centros de Convenciones	2	Centros de Convenciones Cusco y Municipal
Bares	25	Solo los que se ubican en el Centro Histórico
Discotecas y Pubs	10	Solo los que se ubican en el Centro Histórico
Karaokes	3	Solo los que se ubican en el Centro Histórico
TOTAL	52	

Fuente: INEI

Elaboración: Propia

Cuadro N° 12 Servicios de información turística

TIPO	TOTAL	OBSERVACIONES
Oficinas de Información Iperu	3	
Oficinas de Información Dircetur	2	
Oficinas de Información Municipalidades	1	
Revistas y Guías Turísticas Escritas	7	Brindados por empresas Privadas

Fuente: INEI

Elaboración: Propia

En lo referente a los servicios turísticos o planta turística, el centro histórico de la ciudad del Cusco lidera la lista de los destinos más desarrollados a nivel regional y nacional. Cuenta con un gran equipamiento de establecimientos de hospedaje establecidas de acuerdo a las diferentes categorías existentes, agencias de viaje especializada en segmentos de mercado bien definidos, así también el crecimiento exponencial de la gastronomía ha llegado a este destino turístico, incorporándose al mercado nuevos establecimientos (muchos de renombre internacional), el equipo humano factor de desarrollo de esta actividad está especializado, muestra de ello es la gama de guías oficiales que existen en el medio, en cuanto a entretenimiento y diversión es un punto muy neurálgico ya que el Centro histórico de la ciudad del Cusco es reconocida también por sus noches de diversión, pero algunos de los

establecimientos (discotecas, bares, pubs) que no cuentan con todas las certificaciones de funcionamiento reglamentado. También el Centro Histórico es punto de grandes festividades y desarrollo de evento culturales reconocidos mundialmente. Por el lado de la información turística tanto como el ciudadano o residente, el sector estatal y el sector privado viene desarrollando herramientas que ayuden a la orientación a nuestros visitantes nacionales y extranjeros en el Centro histórico. Por otro lado el sector financiero se desarrolla principalmente en el centro histórico, así también el mejoramiento de tecnologías como el uso de tarjetas son aceptados en la mayoría de comercios, así como los distintos cajeros automáticos ubicados estratégicamente dentro del casco monumental.

1.15 DIAGNOSTICO SITUACIONAL DE LOS HOSTELS

1.15.1 LA HOTELERÍA Y LOS HOSTELS

Según datos Estadísticos de Turismo 2017, desarrollado por la MINCETUR contamos con 2 028 empresas brindadoras del servicio de hospedaje en Cusco con una oferta de 26 180 habitaciones disponibles, los cuales se distribuyen de la siguiente forma:

- **HOTELES *******
Con una oferta de 12 establecimientos y 1048 habitaciones
- **HOTELES ******
Con una oferta de 11 establecimientos y 992 habitaciones
- **HOTELES *****
Con una oferta de 83 establecimientos y 2 993 habitaciones
- **HOTELES ****
Con una oferta de 100 establecimientos y 2 055 habitaciones
- **HOTELES ***
Con una oferta de 42 establecimientos y 737 habitaciones

- **ALBERGUE**

Con una oferta de 12 establecimientos y 160 habitaciones

- **ALOJAMIENTOS SIN CLASIFICACION**

La gran cantidad de viajeros que recibimos anualmente y cada uno de ellos necesita lugares de pernocte de los cuales muchos utilizan los hostels y ponen en discusión por el siguiente trabajo de investigación que no se encuentra una clasificación dentro de los lineamientos del estado, hecho por el cual no se puede medir su nivel de servicio. Esto no quiere decir que sean ilegales si no que están incurriendo en la informalidad a la falta de un reglamento y reconocimiento como tales. Los datos estadísticos del MINCETUR actualizado al 2017 corroboran nuestros argumentos ya que el número de establecimientos sin clasificación creció en mayor número que los demás servicios hoteleros hablamos exactamente de la cifra de 1701. Dentro de estos números se incluyen a los Hostels en todas sus formas, Bed & Breakfast, las casas de intercambio, etc.

Estos datos muestran que tenemos una oferta total de 18 195 habitaciones disponibles sin regulación hablamos de la Clasificación y la carencia de un reconocimiento como Hostels seguida de un reglamento que regule, evalúe su funcionamiento para finalizar no se puede permitir que este número grande de servicios este sin su correcto lineamiento por parte del estado.

1.15.2 HOSTELS Y SU IMPORTANCIA

Exponiendo los datos más actuales y reales de la situación hotelera que mencionamos en el anterior párrafo. No identificamos que el sector Publico DIRCETUR ponga los parámetros exactos que necesitan cumplir los hostels para ser reconocido como tales. Nuestros modelos a seguir pueden ser los países de España, Alemania, Argentina. Ellos ya diferenciaron totalmente a los establecimientos de hospedaje tomando en cuenta sus características propias y de esta manera no han mezclado con otros establecimientos de diferente característica.

1.15.3 ANTECEDENTES Y EFECTOS DE LA INFORMALIDAD EN EL CUSCO

El 04 de abril del 2018, la turista Milushka Marisella Pacheco (29) y el asistente de guía turístico, Vincer Quispe Reyes (23) murieron cuando practicaban tirolesa. El cable que los sostenía se rompió y ambos cayeron a un abismo en el distrito de Maras este accidente se debió a la operación que realizaban dentro de la informalidad

Cuatro meses antes se conoció la desaparición de Nathaly Salazar (28) con vida. La desaparición de la ecuatoriana - española, se cumple un año el pasado miércoles 2 de enero del 2019. Lo último que se supo de ella fue que viajó a la localidad turística de Maras, ubicada en el valle Sagrado de los Incas, para conocer los atractivos turísticos donde solo encontró la muerte, esta historia tiene un actor muy importante la informalidad. La cual afecta mucho en todos los sectores productivos del País.

La situación de informalidad viene en crecimiento por lo cual sustentamos con las siguientes pruebas que el sector hotelero no escapa a dicha actividad

1.15.4 INFORMALIDAD DE LOS HOSTELS DEL CENTRO HISTORICO DEL CUSCO

Cusco, es uno de los destinos principales en el Peru, ya que la ciudad, la cultura y todos sus atractivos son primordiales para el desarrollo del turismo. En estos ultimos años la ciudad del Cusco ha tenido un crecimiento en el numero de establecimientos de hospedaje, gracias a la demanda que recibe nuestra ciudad, sin embargo dicho incremento no va de la mano con mejora de las instalaciones, equipamiento y seguridad para la prestacion de servicios en los hostels. Muchos de ellos han crecido gracias a la informalidad en el cua incurren durante su proceso de operacion, la cual pone en riesgo la seguridad del centro historico del Cusco.

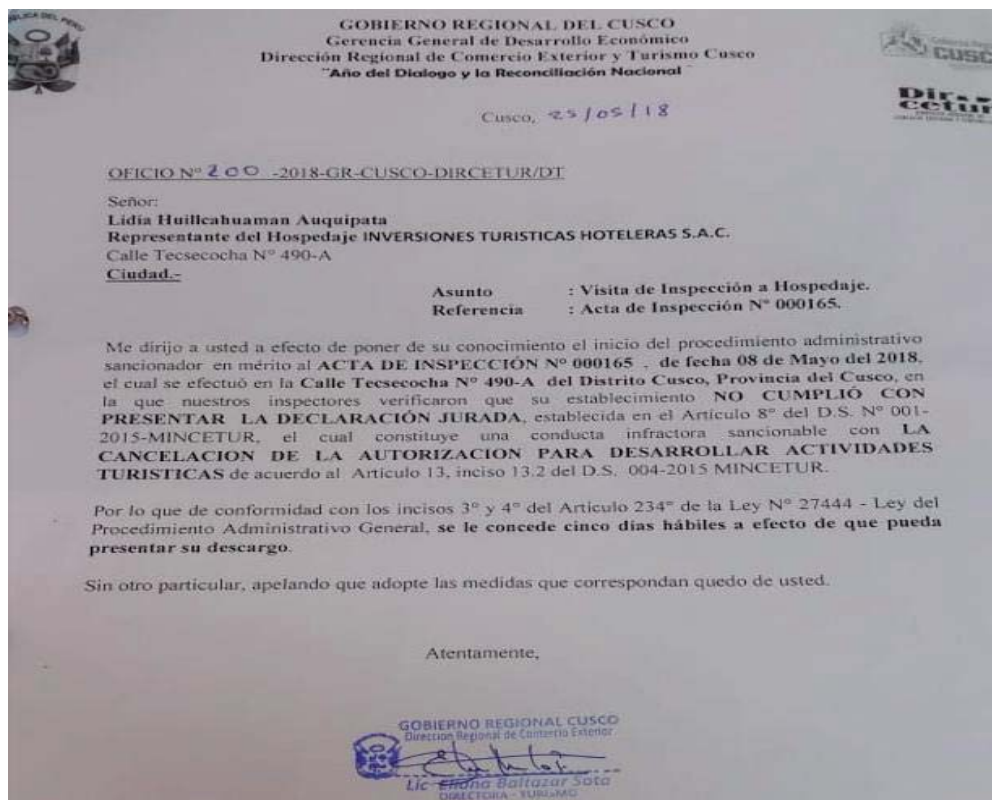
Es asi que en la actualidad el crecimiento de la demanda de HOSTELS impulso a la creacion de nuevos servicios dentro del centro historico del Cusco, el prospero

crecimiento de este mercado es materia de estudio en este presente trabajo de investigación.

A partir de este incremento, los hostels o llamados albergues, dentro de sus instalaciones de un tiempo atrás a sido mal vistos por algunos visitantes que llegan a nuestra ciudad y los pobladores locales, es así que el resultado de la percepción de estos hostels o albergues, nos muestra que tienen un alto riesgo a la seguridad turística del centro histórico del Cusco.

Los hosteles o mas conocidos como backpackers poseen una oferta y demanda distinta a las usuales del mercado y gracias a este nuevo mercado que no esta regulado por la municipalidad del Cusco pone en riesgo tanto a los atractivos, población, medio ambiente, infraestructura y la seguridad en general del centro histórico del Cusco.

1.15.4.1 REPORTES Y/O ACTAS DE LOS HOSTELS – DIRCETUR



DIRCETUR: acta de inspección

- ❖ La fiscalización realizada por el ente estatal DIRCETUR utiliza este tipo de sanciones para regular la actividad hotelera informal en el CENTRO HISTORICO DEL CUSCO.

REPUBLICA DEL PERU

GOBIERNO REGIONAL CUSCO
Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo Cusco
DIRECCIÓN DE TURISMO

"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

Cusco, 21/08/18

OFICIO N° 458-2018-GR-CUSCO-DIRCETUR/DT E-4728

Señor:
PERALTA HUASASQUICHE NATALI MELCHORITA
Representante del Hospedaje **CRAZY CUY HOSTEL S.A.C**
Meson de la Estrella N°172
Wanchaq

Asunto : Acta inspección Establecimiento de hospedaje
Referencia : Acta de Inspección N° 000019

Por el presente me dirijo a Usted con la finalidad de poner en su conocimiento el inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador en mérito al **Acta de Inspección N° 000019**, de fecha 09 de Agosto del 2018, el cual se efectuó en la ciudad del Cusco, Distrito y Provincia del Cusco, Meson de la Estrella N°172, en la que nuestros inspectores verificaron que su establecimiento:

- No cumplió con presentar la **DECLARACIÓN JURADA**, establecida en el Artículo 8, inciso 8.1 del DS. N° 001-2015-MINCETUR.

Por lo que de conformidad con el inciso 3 y 4 del artículo 234 de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General, se le concede **cinco días hábiles** a efecto de que pueda presentar su descargo.

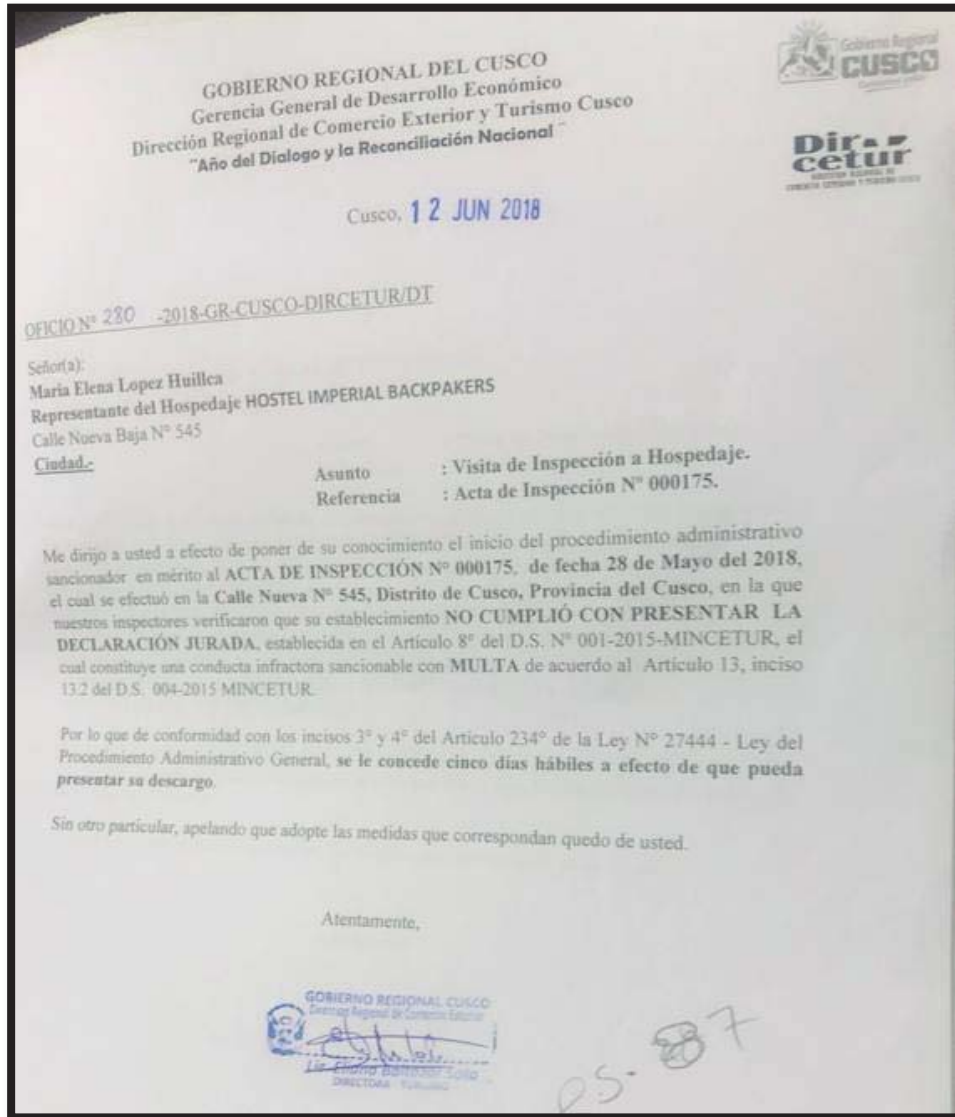
Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi consideración y estima.

Atentamente,

Lic. Efraín Baltazar Sota
DIRECTOR REGIONAL

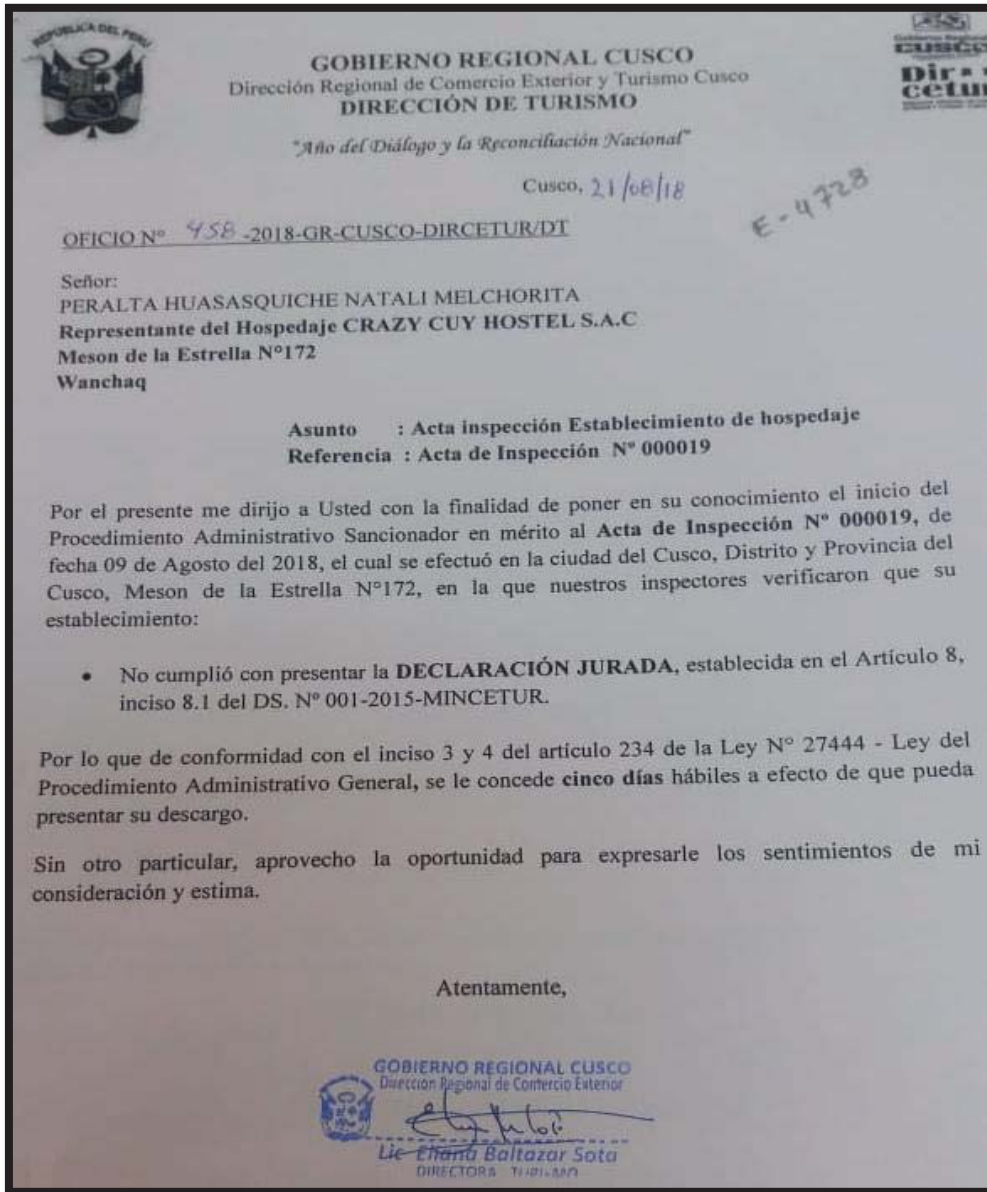
DIRCETUR: acta de inspección

- ❖ La fiscalización realizada por el ente estatal DIRCETUR utiliza este tipo de sanciones para regular la actividad hotelera informal en el CENTRO HISTORICO DEL CUSCO



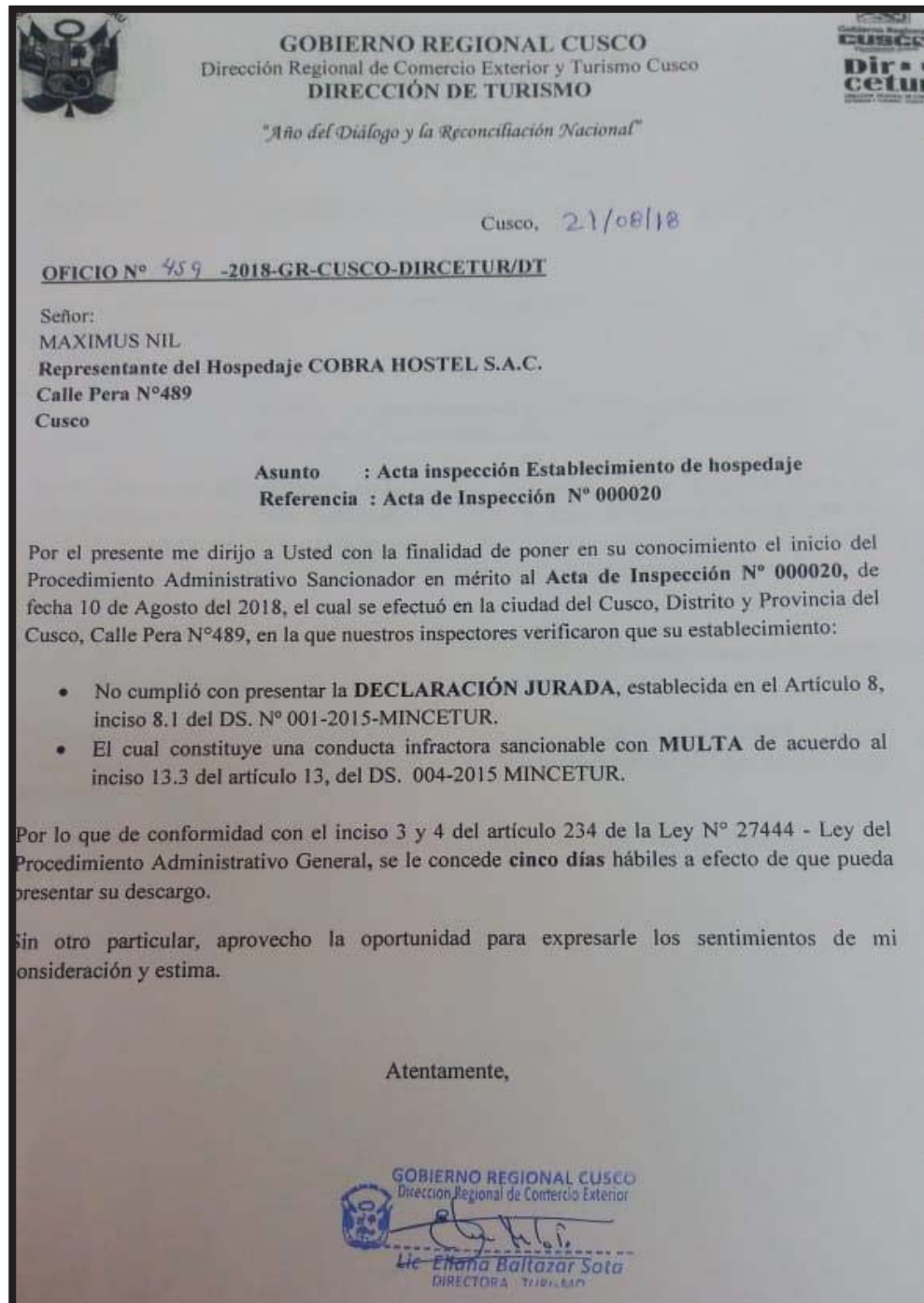
DIRCETUR: Visita de inspección

- ❖ Toda esta información objetiva fue recopilada en el año 2018 gracias a la cooperación de los agentes públicos DIRCTUR Y IPERU la información nos da un diagnóstico clave en nuestro proceso de investigación y aporta información tangible para continuar con nuestra investigación.



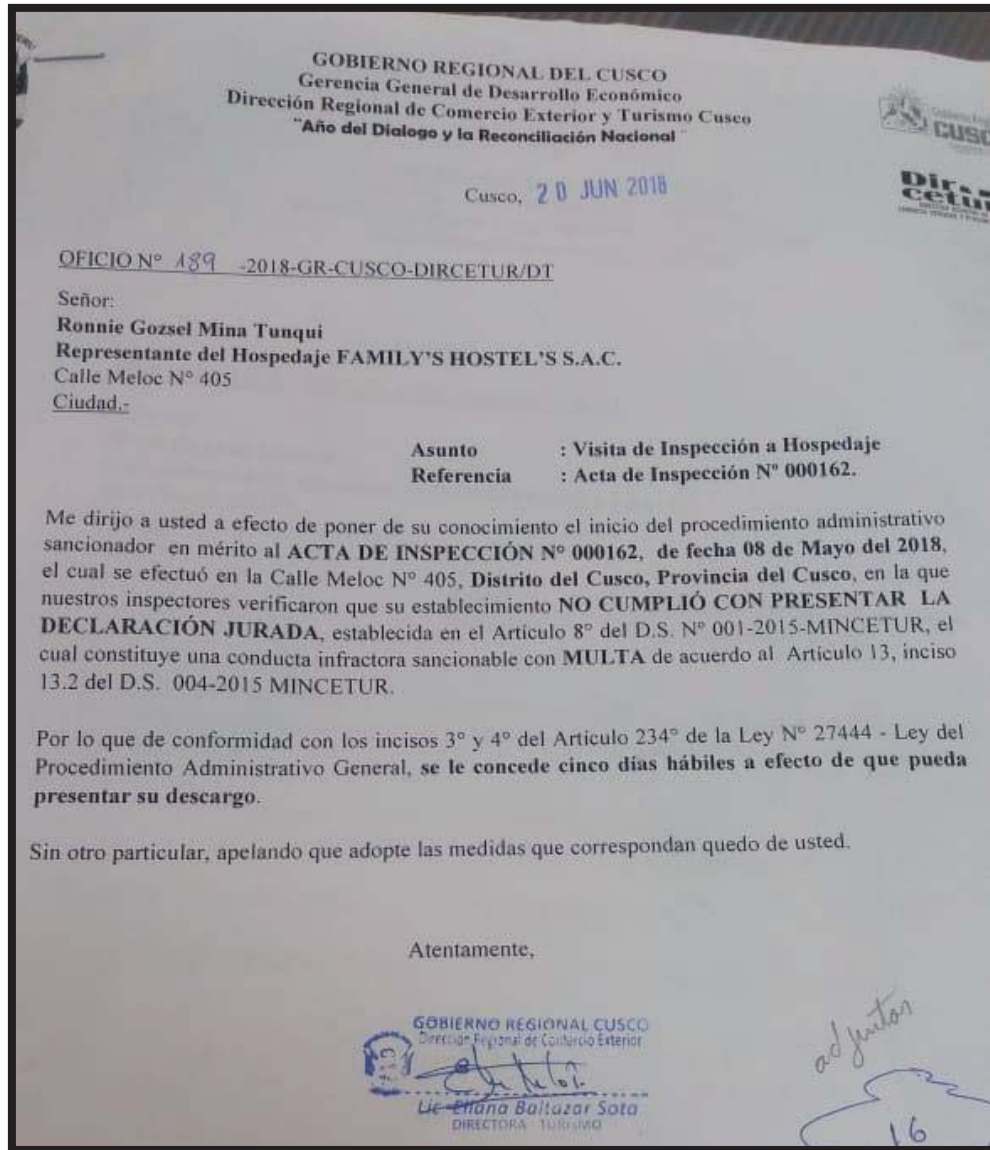
DIRCTUR: acta de inspección

- ❖ Toda esta información fue recopilada en el año 2018 gracias a la cooperación de los agentes públicos DIRCTUR E IPERU la información nos da un diagnóstico.



DIRCTUR: acta de inspección

- ❖ El establecimiento de hospedaje FAMILY'S HOSTEL tiene una multa por no cumplir la declaración jurada estipulada en el DECRETO SUPRESO 001-2015, la cual conlleva a una infracción sancionable.


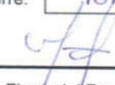


DIRCETUR: acta de inspección

MODELO DE ASISTENCIA AL TURISTA IPERU

- ❖ La otra entidad estatal conocida como IPERU desarrolla un papel muy importante en viajeros afectados por la informalidad hotelera.

Este caso en particular desarrollo ampliamente la queja impuesta contra un establecimiento de hospedaje KORI KILLA.

 Información y Asistencia al Turista Tourist Information and Assistance			
ASESORIA N°	2017-01-038	OFICINA	TP - PLAZA CUSCO
Fecha de Recepción	25-02-2017	Medio de Recepción	Personal <input checked="" type="checkbox"/>
Hora de Recepción	11:40 Hrs.		Correo Postal <input type="checkbox"/>
Atendido por	MBL		Telefónica <input type="checkbox"/>
			Correo Electrónico <input type="checkbox"/>
			Facsimil <input type="checkbox"/>
DATOS DEL TURISTA			
Nombre	YASUOP IWAMOTO		
Dirección		País	JAPÓN
E-mail	gansan1208qkeitai@yahoo.co.jp		Teléfonos / Fax
Doc. Ident.		Sexo	F <input type="checkbox"/> M <input checked="" type="checkbox"/> Edad 70
Representante			
Nombre			
Dirección			
E-mail		Teléfonos / Fax	
DATOS DEL PROVEEDOR / INSTITUCION			
Nombre	HOSTAL QORIKILLA		
Dirección	Calle Quilichapata esquina con Pasñah C-1		
Teléfonos / Fax	(084) 241147	E-mail	info@qorikilla.com
Representante	Hugo Palomino Condori	Cargo	Administrador
TIPO DE SERVICIO			
Transporte Aéreo		Hospedaje	
Aerolínea Nacional	<input type="checkbox"/>	Hotel	<input type="checkbox"/>
Aerolínea Internacional	<input type="checkbox"/>	Hostal	<input checked="" type="checkbox"/>
No Regular	<input type="checkbox"/>	Albergue	<input type="checkbox"/>
Transporte Terrestre		Apart Hotel	<input type="checkbox"/>
Local	<input type="checkbox"/>	Ecogede	<input type="checkbox"/>
Interdepartamental	<input type="checkbox"/>	Sin Categorizar	<input type="checkbox"/>
Internacional	<input type="checkbox"/>	Restaurante	
Transporte Férreo	<input type="checkbox"/>	Cafeteria	<input type="checkbox"/>
Transporte Acuático	<input type="checkbox"/>	Bar	<input type="checkbox"/>
Instituciones Privadas	<input type="checkbox"/>	Restaurante	<input type="checkbox"/>
Instituciones Públicas	<input type="checkbox"/>	Cybercafé	<input type="checkbox"/>
Agencia de Viaje	<input type="checkbox"/>	Servicio aeroportuarios	<input type="checkbox"/>
Otros	<input type="checkbox"/>	Guías de turismo	<input type="checkbox"/>
MOTIVO			
Queja	<input checked="" type="checkbox"/>	Pérdida / Robo	<input type="checkbox"/>
Gestión ante proveedores / instituciones	<input type="checkbox"/>	Sugerencia	<input type="checkbox"/>
Información sobre proveedores	<input type="checkbox"/>	Información sobre instituciones	<input type="checkbox"/>
Otro	<input type="checkbox"/>		
Fecha de cierre:	18/03/2017		
 Firma del Funcionario		_____ Firma del Turista	

IPERU: asistencia al turista

1.15.5 CARACTERISTICAS PRINCIPALES DE LOS HOSTELS FORMALES E INFORMALES

Los hostels que se encuentran en el margen de la formalidad mantienen sus políticas propias como la de seguir una hora, fecha y itinerario establecida con todos los parámetros que debe tener un albergue o hostel. Para el presente trabajo de investigación es importante tomar en cuenta lo que los separa de la informalidad y los parámetros que esta representa, ya que esta parte la percepción de la seguridad turística. Por consiguiente, en el siguiente cuadro se observan las características de los hostels informales y formales. Cabe resaltar que estas características se toman en cuenta durante el desarrollo de la tesis.

Cuadro N° 13 Características de los Hostels Formales e Informales

HOSTELS FORMALES	HOSTELS INFORMALES
<ul style="list-style-type: none"> • Estructura levantada o acondicionada con previos estudios de viabilidad y fiscalizada por la municipalidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Su estructura se levanta en condiciones adversas para la prestación del servicio de alojamiento.
<ul style="list-style-type: none"> • El personal tiene los beneficios legales y están reconocidos como empleados del Hostel 	<ul style="list-style-type: none"> • Los trabajadores no figuran como parte de la organización del hostel y sus beneficios son nulos.
<ul style="list-style-type: none"> • Los trabajadores poseen un reglamento y se delimita sus funciones en base a su grado de instrucción 	<ul style="list-style-type: none"> • No existe una base escrita donde se establece las funciones del trabajador en la organización y menos su aplicación en el proceso de operación.
<ul style="list-style-type: none"> • El organigrama de cada hostel se encuentra presente en cada una de los trabajadores y clientes 	<ul style="list-style-type: none"> • El organigrama en los hostels no tienen ni creación ni están plasmado en un escrito
<ul style="list-style-type: none"> • Al momento de formar la organización la primera acción en realizar es cumplir la base legal para el inicio de sus operaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> • Al momento de formar la compañía lo hacen infringiendo los procesos que conlleva la formalidad.
<ul style="list-style-type: none"> • Nombre o Compañías reconocidas que suelen ajustarse inmediatamente a la formalidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Mayor posibilidad de trabajar en la informalidad son las Mypes

Fuente: Banco Central de Reserva del Perú (BCRP)

Elaboración: Propia

1.15.6 CAUSAS DE LA INFORMALIDAD DE LOS HOSTELS EN EL CENTRO HISTORICO DEL CUSCO

La informalidad es una característica fundamental del subdesarrollo se compone a partir del modelo de organización socioeconómica heredado por economías en transición hacia la modernidad como a partir de la relación que establece el estado con los entes privados a través de la regulación, el monitoreo y la provisión de servicios públicos. Por ello, la informalidad debe ser entendida como un fenómeno complejo y multifacético.

La informalidad de los hostels del centro historico del Cusco surge cuando los costos de inscripcion en el marco legal y normativo son superiores a los beneficios que ello conlleva. La formalidad involucra costos tanto en términos de ingresar a este sector: largos, complejos y costosos procesos de inscripción y registro como en términos de permanecer dentro del mismo acompañados del pago de impuestos, deben de tener en cuenta cada hostel en cumplir los beneficios laborales y remuneraciones, manejo ambiental, salud, entre otros. Los beneficios de la formalidad de cada hostel del centro historico son la protección policial frente al crimen y el abuso, el respaldo del sistema judicial para la resolución de conflictos y el cumplimiento de contratos, el acceso a instituciones financieras formales para obtener crédito, la posibilidad de hacer conocer su marca en mercados internacionales. Tambien cabe indicar que, la pertenencia al sector formal elimina la posibilidad de tener que pagar sobornos y evita el pago de las multas y tarifas a las suelen estar expuestas los hostels que operan en la informalidad. Por ello, la informalida en el sector de hostels predomina cuando el marco legal y normativo es opresivo, otra causa es cuando el proceso de formalizacion que el gobierno ofrece no tiene una garantia al inversionista y por ultimo cuando la presencia y control del estado es debil en el sector.

1.15.7 CONSECUENCIAS DE LA INFORMALIDAD

- Potencia actividades de subsistencia de bajo valor agregado
- Arrastra hacia abajo la productividad de la organización
- Frena el progreso económico y social del destino
- Ofrece condiciones laborales de mala calidad
- Favorece la transmisión de pobreza de generación en generación
- Alimenta una actividad de baja productividad y pobreza
- Reduce la capacidad de inversión del Estado en desarrollo en nuevos proyectos
- Se dan altos niveles de competencia desleal
- Incrementa la inseguridad en el destino

1.15.8 LIMITACIONES DE LOS HOSTELS INFORMALES

- Crecimiento organizacional
- Mayor crecimiento de visitantes
- Reconocidos en el mercado hotelero
- Mayor crecimiento económico
- Clima organizacional optimo
- Incremento de la calidad de los servicios en los hostels
- Seguridad
- Pertener a un grupo u organización hotelera
- Obtener reconocimientos
- Obtener créditos financieros
- Tener una conexión con las entidades estatales y privadas
- Resistencia al cambio
- La jerarquía organizacional entre dos individuos de dos departamentos diferentes.

1.15.9 CÓMO MEDIR LA INFORMALIDAD

La definición de informalidad de los hostels en el centro histórico del Cusco pueda ser simple y precisa estimar su tamaño no resulta sencillo. Puesto que se identifica este fenómeno con la actividad económica que permanece ajena a los marcos legales y normativos del estado, se le describe mejor como una variable latente no observada, es decir, como una variable para la que no existe una medida exacta y completa, pero a la que es posible aproximarse a través de indicadores que reflejan sus diversos aspectos, cada indicador tiene sus propias limitaciones conceptuales y estadísticas como variable representativa de la informalidad, pero en conjunto permiten una aproximación sólida a nuestro tema.

1.15.10 INFORMALIDAD EN EL PROCESO DE OPERACION EN LOS HOSTELS

En la parte administrativa, la informalidad en la ciudad del Cusco se ha ido dando desde un principio y en todo el proceso de formalización, y las razones por las cuales la informalidad en el proceso de operación generalizada debiera ser motivo de gran preocupación. Los determinantes principales de la informalidad, son que éstas no tienen una causa única, sino que es producto de la combinación de servicios públicos deficientes, de un régimen normativo opresivo y de la débil capacidad de supervisión y ejecución del estado. Dicha combinación resulta especialmente explosiva cuando el Perú se caracteriza por tener bajos niveles educativos, fuertes presiones demográficas y estructuras productivas primarias.

si bien es cierto los mismos establecimientos le sacan la vuelta a las leyes o normas de tal manera que esto repercute a muchas cosas, tales que en vez de avanzar como sociedad, es más el retroceso. Y peor aun los hostels en el centro histórico no cuentan con alguna organización, que no las pueda tener algún reconocimiento por las buenas prácticas, mas solo algunos sistemas de reservas que pueden reconocer todos los servicios que estas representan.

1.15.11 BENEFICIOS DE LOS HOSTELS FORMALES

- Un claro lineamiento de los objetivos de los hostels y relaciones de responsabilidad y autoridad entre los miembros del establecimiento.
- Los recursos de cada hostel se utiliza de manera eficiente en el proceso de operación
- Hay una clara división entre el trabajo y las relaciones interpersonales
- Poder ser aspirante a premios y reconocimientos
- Mayor posibilidad de generar mayores ingresos
- Un mejor panorama para realizar intercambios comerciales
- La seguridad en el proceso de brindar el servicio es mayor
- Reunir las condiciones para ser miembro de una organización
- Facilidad de obtener créditos financieros
- Mejor control de los ingresos y egresos del hostel
- La jerarquía organizacional evita la superposición de actividades entre dos individuos de dos departamentos diferentes.

1.15.12 BASE NORMATIVA

1.15.12.1 LEY GENERAL DEL TURISMO

Declara de interés nacional el tratamiento del Turismo como política prioritaria del Estado y tiene como objeto promover, incentivar y regular el desarrollo sostenible de la actividad turística y a través de **Artículo N°35 RED DE PROTECCION AL TURISTA** encargada de elaborar el Plan de Protección al Turista, así como proponer y coordinar medidas para la protección y defensa de los Turistas y de sus bienes.

1.15.12.2 LEY N° 28015 DE PROMOCION Y FORMALIZACION DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA

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

A. PROCESO DE FORMALIZACION PARA LOS ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE

- Tramite de licencia de funcionamiento en un único procedimiento
- Administrativo con inspección técnica de seguridad en edificaciones, básica ex
- Para establecimientos desde 101 m² hasta 500 m²

Solicitud de Licencia de Funcionamiento, con carácter de Declaración Jurada, que incluya:

- Número de RUC
- Número de DNI o Carné de Extranjería
- Número de Recibo de Pago.
- Copia simple de Vigencia de Poder del representante legal (en caso de personas jurídicas o entes colectivos).

Tratándose de representación de personas naturales; Carta Poder simple, con firma Legalizada.

B. REQUISITOS ADICIONALES SEGÚN NORMA:

- a.- Copia simple del título profesional en el caso de servicios relacionados con la salud.
- b.- Copia simple de la autorización sectorial, contenida en el D. S. N° 006-2013-PCM

c.- Número de Recibo de Pago.

c.- Copia simple de AUTORIZACIÓN expedida por la Dirección Desconcentrada de Cultura (Patrimonio Cultural, centro Histórico, zonas arqueológica, Ley N° 28296).

1.15.13 ESTABLECIMIENTOS SIN CLASIFICACION Y CASAS DE HOSPEDAJE

Se logra ver un desacierto de parte de las últimas disposiciones reglamentarias del sector Turismo en materia hotelera, al haberse aprobado que los establecimientos de servicios turísticos **no tienen obligado la clasificación** del establecimiento ante la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo el único procedimiento que deben cumplir es obtener la licencia de apertura directamente en la Unidad de Rentas del Municipio. Actualmente se tiene la necesidad de reglamentar el establecimiento de hospedaje y reducir que exista una excesiva concentración de los mismos. Se tiene una aproximación que nos muestra que en el CHC hay más de 10,000 camas incluyendo casas de hospedaje y albergues.

1.15.14 HOSTELS EN EL CENTRO HISTORICO DEL CUSCO

Tomando en cuenta nuestro analisis, diagnostico y una investigacion minuciosa de los sitios web de reserva principales seguida de una visita a varios hostels del centro historico del Cusco a mitad de año del 2018. En la actualidad el centro historico de la ciudad cuenta con mas de 60 hostels que se distribuyen alrededor de sus avenidas y calles. Dentro de nuestra muestra tenemos 21 hostels seleccionados por la gran cantidad de datos y veracidad en sus comentarios que son plasmados en la siguientes fichas tecnicas.

Figura 1 FICHA INFORMATIVA DEL PIRWA BACKPACKERS COLONIAL

FICHA TECNICA		FICHA N ^a	1
FICHA DE INVENTARIO DE HOSTELS EN EL CENTRO HISTORICO DEL CUSCO			
DESCRIPCION: El Pirwa Backpackers Colonial, se encuentra situado en una mansión colonial del siglo XVI, se encuentra a menos de 2 calles del centro de Cusco. El hostel brinda habitaciones privadas y compartidas. Cuenta con sala de tv compartida y mesa de billar, e imparte clases de salsa y dentro de sus instalaciones tiene un patio y zona de barbacoa.			
SERVICIOS		NOMBRE: PIRWA BACKPACKERS COLONIAL	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Traslado al aeropuerto ➤ Habitaciones no fumadores ➤ Conexión wifi gratuita (áreas comunes) ➤ Restaurante ➤ Recepción 24 horas ➤ Bar, cocina ➤ Guarda equipaje ➤ Lavandería ➤ Venta de excursiones turísticas 		Web Site: http://www.pirwahostelscusco.com/es/hostal-colonial-cusco.html	
SERVICIOS PARTICULARES			
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Walking tour ➤ Happy hours ➤ Clases de salsa ➤ Voluntariado ➤ Alquiler de bicicletas 			
UBICACIÓN: Plaza San Francisco # 360			
Nº DE CAMAS	Nº DE HABITACIONES	CLASE	ESTADO DE INFRAESTRUCTURA
57	13	Hostel	El hostel está dentro de una casona antigua y toda sus instalaciones fueron refaccionados, actualmente el lugar no tuvo ninguna reconstrucción o modificación grande en su infraestructura.
Comentario(-) by HOSTELWORLD		<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="text-align: center;">  <p>emisilva97 Alemania, Pareja, 18-24 Nómada principiante 1 opinión</p> </div> <div style="text-align: right;"> <p>3.7 Puntuación 📅 17 feb. 2018</p> <p>Esta sucio, hay cucarachas en la cocina y la cocina está 0 equipada. Casi no hay enchufes que funcionen y el internet no llega a los cuartos</p> </div> </div>	

Figura 2 FICHA INFORMATIVA DEL HOSTEL ECOPACKERS

FICHA TECNICA		FICHA N ^a	2
FICHA DE INVENTARIO DE HOSTELS EN EL CENTRO HISTORICO DEL CUSCO			
DESCRIPCION: El Ecopackers Hostels está ubicado en una casa de estilo colonial, a 150 metros de la plaza principal de Cuzco. Ofrece un precioso patio interior, desayuno, cocina compartida y habitaciones con conexión Wi-Fi. El establecimiento dispone de un precioso patio interior con tumbonas donde descansar y tomar el sol, sala de juego con una mesa de billar y ordenadores de uso gratuito.			
SERVICIOS		NOMBRE: ECOPACKERS	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Traslado al aeropuerto ➤ Habitaciones no fumadores ➤ Conexión wifi gratuita ➤ Restaurante ➤ Recepción 24 horas ➤ Bar, cocina ➤ Guarda equipaje ➤ Lavandería ➤ Venta de excursiones turísticas ➤ Sala de juegos 		Web Site: http://www.ecopackersperu.com/es/	
SERVICIOS PARTICULARES			
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Tours a pie ➤ Happy hours ➤ Voluntariado ➤ Alquiler de bicicletas ➤ Noches de cine ➤ barbacoa 			
UBICACIÓN: Calle Santa Teresa #375			
Nº DE CAMAS	Nª DE HABITACIONES	CLASE	ESTADO DE INFRAESTRUCTURA
90	12	Hostel	El hostel se desarrolla dentro de una casa colonial que es parte del área monumental, sus paredes están decoradas con plantas y temas verdes, sus columnas y paredes en la actualidad no tienen modificaciones grandes.
Comentario(-) by HOSTELWORLD		<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: flex-start;"> <div style="text-align: center;">  <p>CamiloBlanco Colombia, Hombre, 25-30 Nómada principiante 4 comentarios</p> </div> <div style="text-align: right;"> <div style="background-color: #e67e22; color: white; padding: 2px 5px; border-radius: 3px; display: inline-block;">8.9</div> Estupendo </div> <div style="text-align: right;">  11 oct. 2017 </div> </div> <p>Excelente opcion en cusco, volvere. Se encuentra ubicado muy cerca a la plaza central en una zona muy bonita y muy segura, la menor calificación que he asignado (al tema de seguridad) corresponde a que las habitaciones por lo general no poseen la opción de cerrar con llave únicamente se puede ajustar el seguro desde adentro de la habitación. la atención es muy buena, la comida y bebida a precio muy justos. volvere :)</p>	

Figura 3 FICHA INFORMATIVA DEL HOSTEL THE POINT

FICHA TECNICA		FICHA N ^a	3
FICHA DE INVENTARIO DE HOSTELS EN EL CENTRO HISTORICO DEL CUSCO			
DESCRIPCION: Este edificio colonial remodelado, a 5 minutos a pie de la plaza principal de Cusco, ofrece habitaciones con una decoración alegre, El Point Hostels Cusco dispone de varias zonas de estar al aire libre con vistas a las montañas y hamacas. Las galerías de estilo español cuentan con detalles de madera tallada.			
SERVICIOS		NOMBRE: THE POINT CUSCO	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Traslado al aeropuerto ➤ Habitaciones no fumadores ➤ Conexión wifi gratuita ➤ Restaurante ➤ Recepción 24 horas ➤ Bar, cocina ➤ Guarda equipaje ➤ Lavandería ➤ Venta de excursiones turísticas 		Web Site: http://thepointhostels.com/cusco/	
SERVICIOS PARTICULARES			
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Tours a pie ➤ Happy hours ➤ Terrazas ➤ Barbacoa ➤ voluntariado 			
UBICACIÓN: Mesón de la Estrella #172			
Nº DE CAMAS	Nª DE HABITACIONES	CLASE	ESTADO DE INFRAESTRUCTURA
90	12	Hostel	Forma parte de un edificio colonial remodelado, sus paredes lo decoran temas australianos como la nacionalidad de sus propietarios y sus pisos son en madera junto a sus puertas talladas con un estilo español.
Comentario(-) by HOSTELWORLD		<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: flex-start;"> <div style="text-align: center;">  meldh73992 Argentina, Mujer, 18-24 Nómada principiante 2 comentarios </div> <div style="text-align: right;"> 6.9 Bueno 📅 29 jul. 2018 </div> </div> <p>El Hostel esta muy bien ubicado y es muy espacioso. Sin embargo carece de mantenimiento, está muy venido a menos. Podrían darle una mano de pintura, y aprovechar el espacio del fondo, en vez de usarlo como depósito. Está todo un poco destartalado. La atención es bastante pobre, son todos voluntarios, lo cual esta buenísimo, pero podrían instruirlos un poco más antes de dejarlos trabajando solos. En la misma zona y por el mismo precio hay opciones muchísimo mejores.</p>	

Figura 4 FICHA INFORMATIVA DEL HOSTEL DRAGONFLY



FICHA TECNICA		FICHA N ^a	4
FICHA DE INVENTARIO DE HOSTELS EN EL CENTRO HISTORICO DEL CUSCO			
DESCRIPCION: El albergue se encuentra a 400 metros de la plaza principal de Cusco, las habitaciones presentan una decoración moderna y colorida. El Dragonfly Hostels cuenta con cocina compartida totalmente equipada, recepción abierta las 24 horas, jardín y zona de barbacoa.			
SERVICIOS		NOMBRE: DRAGONFLY	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Traslado al aeropuerto ➤ Habitaciones no fumadores ➤ Conexión wifi gratuita ➤ Restaurante ➤ Recepción 24 horas ➤ Bar, cocina ➤ Guarda equipaje ➤ Lavandería ➤ Venta de excursiones turísticas 		Web Site: http://dragonflyhostels.com/hostel-in-cusco/	
SERVICIOS PARTICULARES			
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Tours a pie ➤ Camarera de pisos ➤ Venta de su propia cerveza ➤ Happy hours ➤ Barbacoa ➤ Terrazas 			
UBICACIÓN: Calle siete cuartones #245			
Nº DE CAMAS	Nº DE HABITACIONES	CLASE	ESTADO DE INFRAESTRUCTURA
56	12	Hostel	El lugar es parte de una casona antigua refaccionada y cuenta con áreas comunes reducidas sus paredes e infraestructura son muy coloridas utilizan mucho los colores primarios y sus pisos son de madera.
Comentario(-) by HOSTELWORLD		<div style="display: flex; align-items: flex-start;"> <div style="flex: 1;">  <p>Anónimo Colombia, Pareja, 18-24 Viajero ávido 12 comentarios</p> </div> <div style="flex: 2;"> <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> 6.6 Bueno 📅 09 may. 2016 </div> <p>El Hostel, tiene buen personal y esta bien ubicado (como la gran mayoría de hostales de cuzco ya que es una ciudad pequeña) El aseo de los baños es pésimo y el agua caliente falla, adicional al pagar el restante de la reserva en SOLES en el hostel te hacen unos cobros adicionales, cuando fui el dolar estaba a 3.3 soles, pero la chica de recepción diciendo que HOSTELWORLD maneja una tasa mayor me hizo pagar con un cambio de 3.6.</p> </div> </div>	

Figura 5 FICHA INFORMATIVA DEL HOSTEL PARIWANA

FICHA TECNICA		FICHA N ^a	5
FICHA DE INVENTARIO DE HOSTELS EN EL CENTRO HISTORICO DEL CUSCO			
DESCRIPCION: El Pariwana Hostel se encuentra en Cusco, a 2 minutos a pie de la iglesia de La Merced y dispone de una pequeña terraza y salón compartido, cuenta con un patio extenso donde realicen actividades de relajación.			
SERVICIOS		NOMBRE: PARIWANA	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Traslado al aeropuerto ➤ Habitaciones no fumadores ➤ Conexión wifi gratuita ➤ Restaurante ➤ Recepción 24 horas ➤ Bar, cocina ➤ Guarda equipaje ➤ Lavandería ➤ Venta de excursiones turísticas 		Web Site: http://www.pariwana-hostel.com/es/hostels/cusco/	
SERVICIOS PARTICULARES			
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Walking tour ➤ Cajero automatico ➤ Camareras de piso ➤ Discoteca con DJ ➤ Happy hours ➤ Karaoke, animation ➤ Voluntariado ➤ Barbacoa 			
UBICACIÓN: Mesón de la estrella #136			
Nº DE CAMAS	Nº DE HABITACIONES	CLASE	ESTADO DE INFRAESTRUCTURA
183	41	Albergue	El hostel se encuentra dentro de una casona colonial del siglo XVI sus columnas en forma de arco sostienen toda la infraestructura, un estilo que resalte en sus paredes no se puede encontrar.
Comentario(-) by HOSTELWORLD		<div style="border: 1px solid green; padding: 5px;"> <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="text-align: center;">  <p>davidmenindez5600 México, Hombre, 25-30 Nómada principiante 1 opinión</p> </div> <div style="text-align: right;"> <p>5.7 Puntuación 📅 10 dic. 2018</p> <p>El servicio del staff de recepción (en personal el de "Michael") es pésimo, el chico tiene una apatía enorme y una actitud nefasta. A pesar de que desde la noche anterior liquidé la totalidad de mi cuenta, fui retenido literalmente en la entrada por el portero debido a que yo me había removido el brazalete justo después de pagar. Es increíble que no tengan manera de ver si el cliente tiene algún cargo pendiente por pagar, eso es 100% tema de ustedes, no del cliente. Cero recomendable este hostel</p> </div> </div> </div>	

Figura 6 FICHA INFORMATIVA DEL HOSTEL MILHOUSE



FICHA TECNICA		FICHA N ^a	6
FICHA DE INVENTARIO DE HOSTELS EN EL CENTRO HISTORICO DEL CUSCO			
DESCRIPCION: El Milhouse Hostel ocupa un edificio colonial con encanto situado a 200 metros de la plaza principal, Ofrece WiFi gratuita en las zonas comunes, 2 patios centrales y un bar. Las habitaciones están dispuestas alrededor de un patio interior y tienen baño privado.			
SERVICIOS		NOMBRE: MILHOUSE	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Traslado al aeropuerto ➤ Habitaciones no fumadores ➤ Conexión wifi en áreas comunes ➤ Restaurante ➤ Recepción 24 horas ➤ Bar, cocina ➤ Guarda equipaje ➤ Lavandería ➤ Venta de excursiones turísticas ➤ Habitaciones no fumadores 		Web Site: https://milhousehostel.com/cusco	
SERVICIOS PARTICULARES			
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Tours a pie ➤ Todos las habitaciones con baños privados y compartidos ➤ Anuncios de trabajo ➤ Intercambio de libros ➤ Baño de vapor ➤ Barbacoa ➤ Tienda de recuerdos 			
Nº DE CAMAS		CLASE	
Nº DE HABITACIONES		ESTADO DE INFRAESTRUCTURA	
210		Hostel	
48		Sus instalaciones de estilo colonial son conectadas por dos patios acabados en piedra, la mayoría de sus habitaciones tienen mayólica en el piso.	
Comentario(-) by HOSTELWORLD		<div style="display: flex; align-items: flex-start;"> <div style="flex: 1;">  <p>Anónimo Argentina, Grupo mixto, 18-24 Nómada principiante 1 opinión</p> </div> <div style="flex: 2;"> <p>3.4 Puntuación 📅 08 ene. 2018</p> <p>UN DESASTRE. Para resumir, el ultimo dia nos teniamos que levantar 3 am para una excursion. A las 00 nos despertamos por una RATA en la habitación que se comia nuestras galletitas. No pudieron sacar la RATA que estaba en un agujero de la pared y lo taparon con una madera. Se seguia escuchando la RATA del otro lado, y por eso no dormimos. Al otro dia cuando fuimos a reclamar, no solo nos trataron de mentirosos diciendo que nunca les pasó, sino que ademas decian no tener la culpa. Tengo fotos.</p> </div> </div>	

Figura 7 FICHA INFORMATIVA DEL HOSTEL THE LUXE CUSCO



FICHA TECNICA		FICHA N ^a	7
FICHA DE INVENTARIO DE HOSTELS EN EL CENTRO HISTORICO DEL CUSCO			
DESCRIPCION: El The Luxe Cusco Hostel, situado en el centro de Cusco, a 100 metros de la plaza de Armas, como su nombre lo indica un poco algo de lujo pero sin perder las características de in hostel, alberga una barbacoa y ofrece vistas a la ciudad. También cuenta con un bar.			
SERVICIOS		NOMBRE: THE LUXE CUSCO	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Traslado al aeropuerto ➤ Habitaciones no fumadores ➤ Conexión wifi en las habitaciones ➤ Recepción 24 horas ➤ Bar, cocina ➤ Guarda equipaje ➤ Lavandería ➤ Venta de excursiones turísticas 		Web Site: https://theluxecuscohostel.negocio.site/	
SERVICIOS PARTICULARES			
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Clases de baile ➤ Shows en vivo ➤ Calefacción – Aire acondicionado ➤ Baño privado – cada habitacion ➤ Walking tour en la ciudad ➤ Happy hours 			
UBICACIÓN: Calle Suecia # 348			
Nº DE CAMAS	Nº DE HABITACIONES	CLASE	ESTADO DE INFRAESTRUCTURA
61	11	Hostel	El lugar también forma parte de una casona colonial pero tiene resto de arquitectura Inca en sus paredes que le dan un toque más local, la mayor parte de su infraestructura está basado en piedra y madera.
Comentario(-) by HOSTELWORLD		<div style="border: 1px solid green; padding: 5px;"> <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: flex-start;"> <div style="text-align: center;">  <p>Anónimo Estados Unidos, Hombre, 31-40 Nómada principiante 3 comentarios</p> </div> <div style="text-align: right;"> <div style="background-color: orange; color: white; padding: 2px 5px; font-weight: bold;">6.3</div> Bueno 📅 21 oct. 2018 </div> </div> <p style="margin-top: 10px;">Cuando llegamos nunca apareció la reserva y por suerte tenían la habitación disponible. Las sábanas sucias, llenas de polvo, tuvimos que dormir si poder arroparnos. Lo notificamos pero no hicieron nada. Las cervezas caliente. La Ubicación es excelente. Solo eso.</p> </div>	

Figura 8 FICHA INFORMATIVA DEL HOSTEL INKA WILD

FICHA TECNICA		FICHA N ^a	8
FICHA DE INVENTARIO DE HOSTELS EN EL CENTRO HISTORICO DEL CUSCO			
DESCRIPCION: El Inka Wild Hostel ofrece casino, jardín y terraza en Cusco. Se encuentra a unos 4 minutos a pie de la iglesia de La Merced y a 300 metros del mercado central. Además, cuenta con salón compartido. El establecimiento cuenta con centro de negocios, cajero automático y recepción 24 horas			
SERVICIOS		NOMBRE: INKA WILD	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Traslado al aeropuerto ➤ Habitaciones no fumadores ➤ Conexión wifi en zonas comunes ➤ Restaurante ➤ Recepción 24 horas ➤ Bar, cocina ➤ Guarda equipaje ➤ Lavandería ➤ Venta de excursiones turísticas 		Web Site: https://inka-wild-hostel.es	
SERVICIOS PARTICULARES			
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Tours a pie ➤ Minimarket ➤ Tienda de regalos ➤ Clases de yoga ➤ Terapia de masajes ➤ Happy hours ➤ Alquiler de bicicletas ➤ Discoteca – DJ – Karaoke 			
Nº DE CAMAS		CLASE	
Nº DE HABITACIONES		ESTADO DE INFRAESTRUCTURA	
150	21	Hostel	Ingresando dentro del hostel encontramos una casona refaccionada pero no se logra ver ningún cambio significativo, la madera que fue utilizada años atrás solo fue repintada y sus columnas de piedra sobresalen a la vista, no tiene un tema general de decoración o estilo.
Comentario(-) by HOSTELWORLD		<div style="border: 1px solid green; padding: 5px;"> <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="text-align: center;">  <p>Anónimo Inglaterra, Todo el grupo son mujeres, 18-24 Nómada principiante 1 opinión</p> </div> <div style="text-align: right;"> <div style="background-color: #333; color: white; padding: 2px 5px; font-weight: bold;">5.1</div> Puntuación </div> <div style="text-align: right;">  13 jul. 2018 </div> </div> <p>On arrival the bathroom was covered in vomit. Showers not always hot which isn't great considering cuscos cold climate. On the last night I stayed they had overbooked our room so when I went to get into my bed there was another girl sleeping. The security guard was quite intrusive with the poor girl whilst trying to check her wristband. Overall the management of this hostel is terrible. The only positive comments I have is that the food is delicious and reasonably priced.</p> </div>	

Figura 9 FICHA INFORMATIVA DEL HOSTEL VIP


FICHA TECNICA		FICHA N ^a	9
FICHA DE INVENTARIO DE HOSTELS EN EL CENTRO HISTORICO DEL CUSCO			
DESCRIPCION: El Vip House, ubicado en un edificio reformado que data del siglo XVIII, junto a la plaza mayor de Cuzco y a 5 metros de Qoricancha, cuenta con cómodas habitaciones con baño compartido o privado. También ofrece un desayuno diario incluido en la tarifa y conexión Wi-Fi gratuita.			
SERVICIOS		NOMBRE: HOSTEL VIP HOUSE	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Traslado al aeropuerto ➤ Habitaciones no fumadores ➤ Conexión wifi gratuita ➤ Restaurante ➤ Recepción 24 horas ➤ Bar, cocina ➤ Guarda equipaje ➤ Lavandería ➤ Venta de excursiones turísticas 		Web Site: http://viphousehostels.com	
SERVICIOS PARTICULARES			
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Tours a pie ➤ Calefaccion ➤ Happy hours ➤ Clases de salsa ➤ Alquiler de bicicletas 			
UBICACIÓN: Calle Meloc # 422			
Nº DE CAMAS	Nº DE HABITACIONES	CLASE	ESTADO DE INFRAESTRUCTURA
37	11	Hostel	El hostel está dentro de una casona antigua y toda sus instalaciones fueron refaccionados, actualmente el lugar no tuvo ninguna reconstrucción o modificación grande en su infraestructura.
Comentario(-) by HOSTELWORLD		<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: flex-start;"> <div style="text-align: center;">  <p>Carlos Moreno España, Hombre, 31-40 Trotamundos 67 comentarios</p> </div> <div style="text-align: center;"> <div style="background-color: orange; color: white; padding: 2px 5px; font-weight: bold;">7.1</div> <p style="color: orange; font-weight: bold;">Muy bueno</p> </div> <div style="text-align: right;"> <p> 05 jun. 2017</p> </div> </div> <p>No esta mal, personal agradable y buen desayuno. Las zonas comunes son un tanto frías ya que parece mas un hotel que un hostel. La falta de cocina, aunque no es imprescindible, se ha de tener en cuenta. Igualmente recomendable.</p>	

Figura 10 FICHA INFORMATIVA DEL LOKI HOSTEL

FICHA TECNICA		FICHA N ^a	10
FICHA DE INVENTARIO DE HOSTELS EN EL CENTRO HISTORICO DEL CUSCO			
DESCRIPCION: El bar interno abierto hasta la 1 de la noche es el mejor lugar para conocer y socializar con otros mochileros y con nuestro staff . Ricas comidas cada días, happy hours, películas y eventos deportivos transmitidos en la pantalla grande del bar. Nuestro amigable y extrovertido personal tiene todas las respuestas a cualquiera de sus curiosidades. Les recomendaremos los mejores bares, discotecas, restaurantes y por supuesto los mejores mercados para la compra de sus regalos.			
SERVICIOS		NOMBRE: LOKI HOSTEL	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Traslado al aeropuerto ➤ Habitaciones no fumadores ➤ Conexión wifi gratuita ➤ Restaurante ➤ Recepción 24 horas ➤ Bar, cocina ➤ Guarda equipaje ➤ Lavandería ➤ Venta de excursiones turísticas 		Web Site: https://www.lokihostel.com/cusco	
SERVICIOS PARTICULARES			
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Walking tour ➤ Fiestas nocturnas ➤ Amuerzo para llevar ➤ Happy hours ➤ Clases de salsa ➤ Voluntariado ➤ Alquiler de bicicletas 			
UBICACIÓN: Cuesta de Sta. Ana #601			
Nº DE CAMAS	Nº DE HABITACIONES	CLASE	ESTADO DE INFRAESTRUCTURA
280	55	Hostel	El loki hostel realiza sus operaciones dentro de una casa colonial sus paredes son de adobe y sus columnas algunas de madera y otras de piedra, el piso de las habitaciones son de madera también posee un amplio patio.
Comentario(-) by HOSTELWORLD		<div style="border: 1px solid green; padding: 5px;"> <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="text-align: center;">  <p>Anónimo Ecuador, Hombre, 18-24 Nómada principiante 8 comentarios</p> </div> <div style="text-align: right;"> 7.1 Muy bueno 📅 19 nov. 2018 </div> </div> <p>La ubicación es un poco agotador subir la colina desde el centro. Los cuartos limpios, el baño no tanto. El personal muy variado, desde gente muy amable hasta personas poco dispuestas a ayudarte y que hablan poco español. Tiene un bar con comida muy buena, aunque con demasiadas personas que trabajan allí y mientras lo hacen se embriagan con el resto de la gente por lo que no brindan una buena atención en algunos casos. Si quieres pasar el fin de semana con fiesta es una buena opción.</p> </div>	

Figura 11 FICHA INFORMATIVA DEL HOSTEL WILD ROVER

FICHA TECNICA		FICHA N ^a	11
FICHA DE INVENTARIO DE HOSTELS EN EL CENTRO HISTORICO DEL CUSCO			
DESCRIPCION: El Wild Rover Cusco es un albergue de ambiente festivo situado en el centro de Cusco. El albergue cuenta con un bar restaurante y ofrece WiFi gratuita en todas sus instalaciones. Las habitaciones están situadas en la zona del edificio opuesta al bar y están insonorizadas para garantizar un descanso reparador.			
SERVICIOS		NOMBRE: WILD ROVER	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ raslado al aeropuerto ➤ Habitaciones no fumadores ➤ Conexión wifi gratuita ➤ Restaurante ➤ Recepción 24 horas ➤ Bar, cocina ➤ Guarda equipaje ➤ Lavandería ➤ Venta de excursiones turísticas 		Web Site: https://wildroverhostels.com/	
SERVICIOS PARTICULARES			
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Walking tour ➤ Entretenimiento nocturno ➤ Shows en vivo ➤ Happy hours ➤ Terrazas ➤ Zona de picnic 			
UBICACIÓN: Calle Cuesta Santa Ana #782			
Nº DE CAMAS	Nº DE HABITACIONES	CLASE	ESTADO DE INFRAESTRUCTURA
96	14	Hostel	EL lugar cuenta con áreas al aire libre y su infraestructura es una mezcla de construcciones antiguas basados en adobe y modernas basados en concreto, con áreas verdes en su patio central y zonas de recreación con vistas hacia la ciudad.
Comentario (-) by HOSTELWORLD		<div style="border: 1px solid green; padding: 5px;"> <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: flex-start;"> <div style="text-align: center;">  <p>Anónimo España, Pareja, 25-30 Nómada principiante 7 comentarios</p> </div> <div style="text-align: right;"> 6.3 Bueno 📅 11 ene. 2019 </div> </div> <p>Nada más llegar, se confundieron de habitación. Aunque luego lo arreglaron y se disculparon. Las camas son cómodas, aunque hacía frío. Nuestra habitación quedaba al lado del bar/pub. Se escuchaba todo el ruido en la noche. Hubo una noche que otros chicos empezaron a beber, gritar en nuestra habitación. No dormimos nada. Tiene fiestas todos los días. No tiene cocina para utilizarla uno mismo. Si estás buscando fiesta este es tu hostel. Si buscas algo más tranquilo NO TE LO RECOMIENDO!</p> </div>	

Figura 12 FICHA INFORMATIVA DEL HOSTEL FLYING DOG

FICHA TECNICA		FICHA N ^a	12
FICHA DE INVENTARIO DE HOSTELS EN EL CENTRO HISTORICO DEL CUSCO			
DESCRIPCION: Este acogedor albergue está situado en el centro de Cusco, a solo 3 km del aeropuerto Alejandro Velasco Astete. El Flying Dog Hostel dispone de dormitorios compartidos con baño compartido y de habitaciones privadas con baño privado. Todas las habitaciones tienen un ventilador y una decoración en colores vivos, con suelos de madera de calidad.			
SERVICIOS		NOMBRE: FLYING DOG	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Traslado al aeropuerto ➤ Habitaciones no fumadores ➤ Conexión wifi gratuita ➤ Restaurante ➤ Recepción 24 horas ➤ Bar, cocina ➤ Guarda equipaje ➤ Lavandería ➤ Venta de excursiones turísticas 		Web Site: http://www.flyingdogperu.com/es/	
SERVICIOS PARTICULARES			
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Tours a pie ➤ Caja fuerte ➤ Fiestas nocturnas ➤ Mesa de billar 			
UBICACIÓN: Choquechaca #469			
Nº DE CAMAS	Nº DE HABITACIONES	CLASE	ESTADO DE INFRAESTRUCTURA
30	7	Hostel	Una pequeña casa colinal sus paredes en adobe no dispone de un estilo en particular, todas sus habitaciones fueron acondicionadas a la infraestructura.
Comentario(-) by HOSTELWORLD		<div style="border: 1px solid green; padding: 5px;"> <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: flex-start;"> <div style="text-align: center;">  <p>Anónimo España, Mujer, 31-40 Nómada principiante 3 comentarios</p> </div> <div style="text-align: center;"> <div style="background-color: orange; color: white; padding: 2px 5px; font-weight: bold;">8.3</div> <p>Estupendo</p> </div> <div style="text-align: right;">  30 dic. 2018 </div> </div> <p>Las duchas no son de muy buena calidad. Sale poca cantidad de agua, en uno de los baños el agua pasa de muy caliente a muy fría constantemente y en el otro sale tibia. El espacio del dormitorio de cuatro personas es reducido y el lugar no tiene consignas para guardar las cosas de forma segura.</p> </div>	

Figura 13 FICHA INFORMATIVA DEL DREAM HOSTEL

FICHA TECNICA		FICHA N ^a	13
FICHA DE INVENTARIO DE HOSTELS EN EL CENTRO HISTORICO DEL CUSCO			
DESCRIPCION: El Hostel Dreams House facilita WiFi gratuita en todo el establecimiento y alojamiento en Cusco, a 600 metros del mercado central. Las habitaciones están equipadas con TV de pantalla plana y baño privado con ducha.			
SERVICIOS		NOMBRE: DREAM HOSTEL	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Traslado al aeropuerto ➤ Habitaciones no fumadores ➤ Conexión wifi gratuita ➤ Restaurante ➤ Recepción 24 horas ➤ Guarda equipaje ➤ Lavandería ➤ Venta de excursiones turísticas 		Web Site: http://www.dream.hostel.com/	
SERVICIOS PARTICULARES			
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Tours a pie ➤ Venta de tours ➤ Voluntariado 			
UBICACIÓN: Calle San Jose #100, Cusco			
Nº DE CAMAS	Nº DE HABITACIONES	CLASE	ESTADO DE INFRAESTRUCTURA
37	11	Hostel	Una construcción moderna basada en material de concreto, sus habitaciones tienen una característica tradicional en las decoraciones de su interior, pocos ambientes de entretenimiento.
Comentario (-) by HOSTELWORLD		<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: flex-start;"> <div style="text-align: center;">  <p>Anónimo Países Bajos, Pareja, 25-30 Nómada principiante 3 comentarios</p> </div> <div style="text-align: right;"> <div style="background-color: orange; color: white; padding: 2px 5px; border-radius: 3px;">6.6</div> Bueno <div style="float: right; text-align: right;">  21 mar. 2018 </div> </div> </div> <p>Terrible bed! The double bed we stayed in had a gigantic dip in the middle where we both rolled into all the time. The shower door was hanging on for dear life and the 'hot water' was lukewarm at best. The breakfast I found pretty elaborate for south American standards which was nice. For the price it's a bargain, but don't expect the room to look like the pictures and also book something else if you value a good night's sleep. The staff was very friendly and accommodating though.</p>	

Figura 14 FICHA INFORMATIVA DEL HOSTEL NAO VICTORIA


FICHA TECNICA		FICHA N ^a	14
FICHA DE INVENTARIO DE HOSTELS EN EL CENTRO HISTORICO DEL CUSCO			
DESCRIPCION: El Nao Victoria Hostel está situado en el centro de Cuzco, a menos de 1 km de la plaza principal y a 13 minutos a pie del convento de Santa Catalina. Ofrece un jardín y un salón compartido y se halla a 1,1 km de la iglesia de la Compañía, a 1,2 km de la iglesia de La Merced y a 1,3 km del Museo de Arte Religioso.			
SERVICIOS		NOMBRE: NAO VICTORIA	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Traslado al aeropuerto ➤ Habitaciones no fumadores ➤ Conexión wifi gratuita ➤ Restaurante ➤ Recepción 24 horas ➤ Bar, Restaurante ➤ Guarda equipaje ➤ Lavandería ➤ Venta de excursiones turísticas 		Web Site: https://naovictoriahostels.com/	
SERVICIOS PARTICULARES			
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Galerías de arte ➤ Camarera de pisos ➤ Voluntariado ➤ Entretenimiento nocturno 			
UBICACIÓN: Calle Procuradores # 357			
Nº DE CAMAS	Nº DE HABITACIONES	CLASE	ESTADO DE INFRAESTRUCTURA
16	7	Hostel	Un hostel con una restauración arquitectónica impresionante resaltante, sus paredes decoradas con temas artísticos rodeados de las escaleras y pisos en maderas dan un aspecto muy hermoso y tranquilo.
Comentario(-) by BOOKING		<p>Escrito en 31 de diciembre de 2018</p> <p>Fabuloso</p> <p>😊 · Las camas son cómodas y tiene lo necesario para descansar</p> <p>😞 · En la calle de la entrada al hostel se encuentran drogadictos y personas con aspecto de rateros y no hace segura la estadia en el hostel. Salimos temprano para tomar la ruta a hidroelectrica y nos comenzaron a perseguir con la actitud de querer robarnos, gracias al guia no nos hicieron nada pero nos causo mucho malestar.</p> <p>Se alojó en Diciembre de 2018</p>	

Figura 15 FICHA INFORMATIVA DEL INKA CLUB HOSTEL

FICHA TECNICA			FICHA N ^a	15
FICHA DE INVENTARIO DE HOSTELS EN EL CENTRO HISTORICO DEL CUSCO				
DESCRIPCION: El Inka Club Hostel está a 2 calles de la plaza principal y los lugares de interés histórico de Cusco. Ofrece habitaciones con baño privado o compartido y conexión a internet gratuita en las zonas comunes. Se encuentra a 300 metros de la plaza de San Francisco.				
SERVICIOS		NOMBRE: Inka Club Hostel		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Traslado al aeropuerto ➤ Habitaciones no fumadores ➤ Conexión wifi gratuita ➤ Recepción 24 horas ➤ Bar, cocina ➤ Guarda equipaje ➤ Lavandería ➤ Venta de excursiones turísticas 		Web Site: http://www.inkaclubhostel.com/		
SERVICIOS PARTICULARES				
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Walking tour ➤ Happy hours ➤ Clases de salsa ➤ Alquiler de bicicletas 				
UBICACIÓN: Siete Cuartones #284 int. 3				
Nº DE CAMAS	Nº DE HABITACIONES	CLASE	ESTADO DE INFRAESTRUCTURA	
42	11	Hostel	Sus columnas y paredes se levantan en material concreto, su estilo se forma gracias a los colores llamativos que decoran sus paredes y el piso de madera dan buena impresión del hostel	
Comentario(-) by HOSTELWORLD		<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: flex-start;"> <div style="text-align: left;">  <p>guillenob89 Argentina, Pareja, 25-30 Nómada principiante 2 comentarios</p> </div> <div style="text-align: right;"> <div style="background-color: #333; color: white; padding: 2px 5px; font-weight: bold;">5.4</div> Puntuación </div> <div style="text-align: right;">  25 may. 2018 </div> </div> <p>El Hostel tenía buena ubicación y una cómoda habitación. La cocina siempre se encontraba sucia y carente de elementos necesarios para aprovecharla, brindando poca respuesta por parte del personal cuando se le solicitaba alguno. El wifi realmente es deficiente, funcionando únicamente en planta baja y no de manera regular. Por último no fue de mi agrado el hecho de aplicar cargos(10 %) al pago de la estadía con tarjetas. Situación no especificada en la publicación de Hostel world para reservas.</p>		

Figura 16 FICHA INFORMATIVA DEL BLACKY HOSTEL

FICHA TECNICA		FICHA N ^a	16
FICHA DE INVENTARIO DE HOSTELS EN EL CENTRO HISTORICO DEL CUSCO			
DESCRIPCION: El Blacky Hostel está situado en el centro de Cuzco, a 400 metros de la plaza principal y a 500 metros de la catedral. El establecimiento alberga un bar, Algunas habitaciones cuentan con un balcón o patio, y todas ellas disponen de baño compartido con ducha			
SERVICIOS		NOMBRE: BLACKY HOSTEL	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Traslado al aeropuerto ➤ Habitaciones no fumadores ➤ Conexión wifi gratuita ➤ Recepción 24 horas ➤ Guarda equipaje ➤ Lavandería ➤ Venta de excursiones turísticas 		Web Site: http://www.blackyhostel.com/about-us.html	
SERVICIOS PARTICULARES			
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Tours a pie ➤ Camarera de pisos ➤ Happy hours ➤ Juegos de mesa ➤ Disponible para discapacitados 			
UBICACIÓN: Calle Tambo de Montero #140			
Nº DE CAMAS	Nº DE HABITACIONES	CLASE	ESTADO DE INFRAESTRUCTURA
30	9	Hostel	El hostel tiene distribuido sus instalaciones en una casa refaccionada, otra parte tiene unas instalaciones modernas.
Comentario(-) by BOOKING		<div style="border: 1px solid green; padding: 5px;"> <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="display: flex; align-items: center;">  <div style="margin-left: 5px;"> <p>Gus Argentina</p> </div> </div> <div style="background-color: #007bff; color: white; padding: 2px 5px; border-radius: 4px;">8,8</div> </div> <p style="font-size: small; margin-top: 5px;">Escrito en 22 de enero de 2019</p> <p>Buena relación precio/calidad</p> <p>😊 · La ubicación, cerca de Plaza de Armas. La mesa redonda del hall que hace mas fácil conocer nueva gente. Te podes servir té casi las 24 hs. La habitación que me tocó era amplia, lockers cómodos y las camas muy comodas con colchon de resortes. Arthur muy buena onda, nos llevó a conocer los mejores lugares para salir y comer.</p> <p>😞 · El wifi no funcionaba bien. Una de las duchas solo funcionaba con agua fría. La parte de los lavamanos no tenia hojas de papel para secarse. El desayuno estuvo bien, pero podría incluir fruta. Los horarios de check-in, podrian ser mas flexibles, hay que esperar hasta las 13 hs sí o sí para que te asignen una cama.</p> <p style="font-size: x-small; margin-top: 5px;">Se alojó en Enero de 2019</p> </div>	

Figura 17 FICHA INFORMATIVA DEL HOSTEL MAMA SIMONA

FICHA TECNICA		FICHA N ^a	17
FICHA DE INVENTARIO DE HOSTELS EN EL CENTRO HISTORICO DEL CUSCO			
DESCRIPCION: El albergue Mama Simona Hostel - Cusco ofrece WiFi gratuita y camas confortables a solo 5 calles de la plaza principal y a 1 hora en coche del Valle Sagrado de los Incas. Este hotel tiene un patio con encanto y techo abovedado de cristal donde los huéspedes pueden degustar el té de coca local.			
SERVICIOS		NOMBRE: MAMA SIMONA	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Traslado al aeropuerto ➤ Habitaciones no fumadores ➤ Conexión wifi gratuita ➤ Restaurante ➤ Recepción 24 horas ➤ Bar, cocina ➤ Guarda equipaje ➤ Lavandería ➤ Venta de excursiones turísticas 		Web Site: http://www.mamasimona.com/	
SERVICIOS PARTICULARES			
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Walking tour ➤ Biblioteca ➤ Tiendas dentro del Hostel ➤ Sala de juegos 			
Nº DE CAMAS		ESTADO DE INFRAESTRUCTURA	
40		Hostel	
Nº DE HABITACIONES		ESTADO DE INFRAESTRUCTURA	
15		El hostel se encuentra dentro de una casa remodelada y su techo de abombado de plástico se une junto a la estructura de adobe y decorada con estilos andinos.	
Comentario(-) by HOSTELWORLD		<div style="border: 1px solid green; padding: 5px;"> <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: flex-start;"> <div style="text-align: center;">  <p>Anónimo España, Todo el grupo son mujeres, 25-30 Nómada principiante 7 comentarios</p> </div> <div style="text-align: right;"> 8.9 Estupendo 📅 15 oct. 2016 </div> </div> <p>2noches. Una en habitación doble con baño te dejan toallas, amplia y cama cómoda. Dejamos las maletas en taquillas para irnos a machupichu y volvimos para la 2 noche en dormitorio con baño todo bien. Inconvenientes: wifi solo sala comun, un poco alejado de la plaza de armas, desayuno basico o pagas aparte ciertas cosas, recomiendan lavandería que no trajo a tiempo la ropa menos mal que volviamos de nuevo al hostel a los dos dias y ya estaba... Ventajas: llegamos pronto nos dejaron sofa y edredon</p> </div>	

Figura 18 FICHA INFORMATIVA DEL HOSTEL PISCO AND SOUL


FICHA TECNICA		FICHA N ^a	18
FICHA DE INVENTARIO DE HOSTELS EN EL CENTRO HISTORICO DEL CUSCO			
DESCRIPCION: El Pisko & Soul está ubicado en una casa pintoresca de estilo colonial con un patio central situada en Cuzco, a 500 metros de la plaza principal de la localidad. Ofrece conexión Wi-Fi gratuita e incluye un desayuno diario. El baño es privado y tiene ducha, toallas y artículos de aseo gratuitos, el Pisko & Soul celebra noches Pisco Sour gratuitas todos los jueves.			
SERVICIOS		NOMBRE: PISCO AND SOUL	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Traslado al aeropuerto ➤ Habitaciones no fumadores ➤ Conexión wifi gratuita ➤ Recepción 24 horas ➤ Bar, cocina ➤ Guarda equipaje ➤ Lavandería ➤ Venta de excursiones turísticas 		Web Site: http://piskoandsoulhostel.com/	
SERVICIOS PARTICULARES			
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Walking tour ➤ Biblioteca ➤ Venta de tours ➤ Sala de juegos 			
UBICACIÓN: Carmen Alto #294			
Nº DE CAMAS	Nº DE HABITACIONES	CLASE	ESTADO DE INFRAESTRUCTURA
30	10	Hostel	En el hostel puedes encontrar la comodidad de un hotel con el servicio especializado y un posicionamiento único en este tipo de alojamientos. Comparte estructuras como BCKPACKER'S FAMILY HOUSE, uno de los mejores hospedajes de Lima ganador el 2008 y el 2009 como el mejor hospedaje del Perú.
Comentario(-) by BOOKING		<div style="border: 1px solid green; padding: 5px;"> <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="background-color: #007bff; color: white; border-radius: 50%; width: 20px; height: 20px; display: flex; align-items: center; justify-content: center; margin-right: 5px;">A</div> <div> <p>Adriana Argentina</p> </div> </div> <div style="background-color: #007bff; color: white; border-radius: 4px; padding: 2px 5px; font-weight: bold;">6,7</div> </div> <p style="margin-top: 5px;">★ La elección de los viajeros - Escrito en 20 de agosto de 2017</p> <p>Estadía agradable</p> <p>😊 - La ubicación es muy conveniente, el barrio tranquilo y cercano a lugares economicos para ir a comer, a menos de 10 minutos caminando a la plaza de armas. El personal muy amable.</p> <p>😞 - El piso de las habitaciones es de madera y hace mucho ruido al caminar y se escucha mucho las habitaciones vecinas. Mejoraría la limpieza de los baños.</p> <p style="font-size: 0.8em; margin-top: 5px;">Se alojó en Agosto de 2017</p> </div>	

Figura 19 FICHA INFORMATIVA DEL UKUKUS HOSTEL

FICHA TECNICA		FICHA N ^a	19
FICHA DE INVENTARIO DE HOSTELS EN EL CENTRO HISTORICO DEL CUSCO			
DESCRIPCION: El Ukukus Hostel se encuentra en Cuzco, a 1 km de la plaza principal y a 450 metros del mercado de San Pedro. Además, proporciona conexión Wi-Fi gratuita y cocina compartida totalmente equipada a disposición de los huéspedes.			
SERVICIOS		NOMBRE: UKUKUS HOSTEL	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Traslado al aeropuerto ➤ Habitaciones no fumadores ➤ Conexión wifi gratuita ➤ Recepción 24 horas ➤ Bar, cocina ➤ Guarda equipaje ➤ Lavandería ➤ Venta de excursiones turísticas 		Web Site: http://www.ukukushostelperu.com/	
SERVICIOS PARTICULARES			
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Servicio de camarera de pisos ➤ Caja fuerte para laptop ➤ Clases de salsa ➤ Walking tour 			
UBICACIÓN: Calle Hospital #842			
Nº DE CAMAS	Nº DE HABITACIONES	CLASE	ESTADO DE INFRAESTRUCTURA
43	13	Hostel	El hostel Ukusus forma parte de una casona antigua restaurada y acondicionada para servicio de hospedaje sus areas comunes los decora la ceramica y sus paredes son de color naranja y gris, un techo cubierto por fibra de vidrio.
Comentario(-) by HOSTELWORLD		<div style="border: 1px solid green; padding: 5px;"> <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: flex-start;"> <div style="text-align: center;">  <p>melejalde985964 España, Grupo mixto, 25-30 Nómada principiante 5 comentarios</p> </div> <div style="text-align: center;"> <div style="background-color: #e67e22; color: white; padding: 2px 5px; font-weight: bold;">6.3</div> <p>Bueno</p> </div> <div style="text-align: right;"> <p> 21 dic. 2018</p> </div> </div> <p>Buena ubicación pero nunca tenían jabón en los baños y muchas veces faltaba el papel. Me parece algo básico.</p> </div>	

Figura 20 FICHA INFORMATIVA DEL KOKOPELLI HOSTEL



FICHA TECNICA		FICHA N ^a	20
FICHA DE INVENTARIO DE HOSTELS EN EL CENTRO HISTORICO DEL CUSCO			
DESCRIPCION: El hostel Kokopelli está a 4 cuadras de la plaza de armas de cusco. Está ubicado dentro de casco monumental de la ciudad del cusco, posee una variedad de servicios que facilitan la estadía de los turistas, se encuentra dentro de los principales lugares de la ciudad como restaurantes, monumentos, bares y discotecas. Actualmente la casa colonial donde se ubica posee algunas quejas por su antigüedad y a veces dificultades como ejemplo el agua.			
SERVICIOS		NOMBRE: KOKOPELLI HOSTEL	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Traslado al aeropuerto ➤ Habitaciones no fumadores ➤ Conexión wifi gratuita ➤ Restaurante ➤ Recepción 24 horas ➤ Bar, cocina ➤ Guarda equipaje ➤ Venta de excursiones turísticas 		Web Site: http://www.hostelkokopelli.com/	
SERVICIOS PARTICULARES			
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Clases de salsa ➤ Voluntariado ➤ Alquiler de bicicletas ➤ Walking tour ➤ Happy hours 			
Nº DE CAMAS		UBICACIÓN: San Andrés #260, Cusco	
Nº DE HABITACIONES		CLASE	
80	13	Hostel	
		ESTADO DE INFRAESTRUCTURA	
		El hoste kokopelli forma parte de una casona antigua restaurada y acondicionada para servicio de hospedaje sus áreas comunes tienen el aspecto más rustico y con balcones tradicionales de cusco.	
Comentario(-) by HOSTELWORLD		<div style="border: 1px solid green; padding: 5px;"> <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="text-align: center;">  <p>Anónimo Estados Unidos, Todo el grupo son mujeres, 31-40 Nómada principiante 7 comentarios</p> </div> <div style="text-align: center;"> <div style="background-color: #f4a460; padding: 2px 5px; border-radius: 3px;">8,6</div> <p>Estupendo</p> </div> <div style="text-align: right;">  12 ene. 2018 </div> </div> <p>This is a great place to stay if you don't mind paying a little extra for everything. For example, you can purchase a towel in Peru for the price they charge to rent one. Tours can be found for cheaper if you shop around downtown by plaza de armas. And obviously, other hostels cost less in general. You're probably paying for ambiance here, which is indeed lovely. They are very flexible about check-in, which was great. I also love the huge lockers in the dorm rooms- super secure.</p> </div>	

Figura 21 FICHA INFORMATIVA DEL INTRO HOSTEL

FICHA TECNICA		FICHA N ^a	21
FICHA DE INVENTARIO DE HOSTELS EN EL CENTRO HISTORICO DEL CUSCO			
DESCRIPCION: El Intro Hostels Cusco, situado a 5 minutos a pie de la plaza, cuenta con habitaciones privadas y compartidas, una terraza cómoda con zona de estar, una mesa de billar y una zona de salón con TV. Además, ofrece un desayuno diario y conexión Wi-Fi, ambos gratuitos. Las habitaciones incluyen ropa de cama y algunas tienen vistas a la ciudad o a las colinas. El Intro Hostels Cusco dispone de una recepción 24 horas, un jardín y una zona de barbacoa. También hay un ordenador con conexión a internet gratuita en el vestíbulo.			
SERVICIOS		NOMBRE: INTRO HOSTEL	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Desayuno gratuito ➤ bebidas calientes 24/7 ➤ WIFI gratuito ➤ Mapas gratuitos de la ciudad ➤ Bar / Restaurante ➤ Actividades Nocturnas ➤ Agencia de Viajes ➤ Terraza al aire libre ➤ Recepción 24 horas ➤ Traslados desde y hacia el aeropuerto 		Web Site: http://www.introhostels.com/	
SERVICIOS PARTICULARES			
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Walking tour ➤ Chimenea par las noches frías de Cusco ➤ Voluntariado ➤ Mesa de billar ➤ Almacenamiento de equipaje unas horas tras la salida gratuito 			
Nº DE CAMAS		UBICACIÓN: Cuesta Santa Ana #515	
Nº DE HABITACIONES		CLASE	ESTADO DE INFRAESTRUCTURA
62		Hostel	En el hostel puedes encontrar la comodidad en las habitaciones, se encuentra bajo una construcción pre Colombia acondicionada, con todos los servicios, sin perder el aspecto rustico con mucha historia en su interior.
Comentario(-) by HOSTELWORLD		<div style="border: 1px solid green; padding: 5px;"> <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: flex-start;"> <div style="text-align: center;">  <p>Anónimo España, Hombre, 31-40 Nómada principiante 7 comentarios</p> </div> <div style="text-align: right;"> <p>4.6 Puntuación 📅 27 ago. 2016</p> <p>Los baños están sucios, huelen mal, y son insuficientes en numero. A mi litera no le habían cambiado las sábanas y encontré numerosos cabellos muy largos dentro de la cama. Las puertas de los dormitorios no cierran, y cuando por la noche encienden una hoguera que hay en mitad del patio, todo el humo se mete dentro. No tienen un storage adecuado, de modo que has de dejar tu mochila entre cincuenta mas sin control ninguno. Los desayunos comienzan demasiado tarde, a las 7:30.</p> </div> </div> </div>	

1.15.11.1 ANALISIS FODA DE LOS HOSTELS EN EL CENTRO HISTORICO DEL CUSCO

Fortalezas:

- Ubicación estratégica dentro del centro histórico de la ciudad
- Mejora la conectividad con los atractivos del centro histórico del Cusco
- Incremento de posibilidades de socializar
- Mejora del costo – beneficio
- Mayores posibilidades de encontrar tipos de diversión
- La mayoría de su demanda es menor a los 30 años
- Su oferta variada de sus servicios adicionales
- El clima que ofrece dentro de sus instalaciones es más liberal

Debilidades:

- Falta de personal calificado en su organización
- Falta de un organigrama
- Poca capacitación del recurso humano
- Las actividades internas que realizan sin ninguna regulación
- Carentes de una estrategia formal de mercado
- La mayoría de los hostels no cuentan con un manual de funcionamiento en sus diferentes áreas
- Escasa coordinación entre los propietarios y las instituciones públicas involucradas en turismo
- Prácticas comerciales negativas de algunos establecimientos que afectan a la seguridad del servicio y destino
- Los comentarios negativos en las plataformas de reservas online
- No presentar la declaración jurada estipulada en D.S N°001 – 2015 - MINCETUR
- Falta de delimitación de funciones dentro de la organización
- No dan a conocer en forma total los ingresos y egresos de su organización

- Construcciones refaccionadas para prestar el servicio, son un peligro latente para el visitante y trabajador
- Las organizaciones de eventos en sus instalaciones no estan reguladas por algun ente estatal y ponen en peligro a sus participantes
- Informalidad en el proceso de operación de los hostels ponen en riesgo la seguridad turistica
- Sus servicios que incluyen dentro de sus instalaciones no tienen algun permiso por parte del estado

Oportunidades:

- Tener nueva cartera de clientes potenciales
- Beneficio por el destino que conecta a Machu Picchu
- Utilizacion de internet para hacer conocer su marca y servicio
- Surgimiento de nuevos subsegmentos dentro de este segmento de mercado
- Estancia prolongada de varios visitantes en el destino
- Mayor crecimiento de arriivos a la ciudad del Cusco
- Atractivo por tener precios bajos con respecto al mercado
- Formar parte de una demanda que esta en un optimo crecimiento
- La implementacion de futuras normas que optimizen sus operaciones
- Ser incluidos como una nueva actividad turistica dentro del D.S N°001 – 2015 - MINCETUR

Amenazas:

- Problemas internos – Externos al destino
- No son clasificados como hostels por la DIRCETUR
- Falta de normas estatales que reconozca a los hostels
- No existe una reglamentacion especifica que regule sus operaciones
- Inseguridad en las calles angostas dentro del centro historico del Cusco que pueden ser propensos a algun robo, generalmente por las noches
- Apertura de nuevos hostels con una oferta similar al resto de sus competidores

- Afectación a las arcas del estado por no poner su actividad a los ojos de la ley por incurrir en la informalidad
- Recurso humano no recibe sus obligaciones de ley por no estar inscrito como parte de la organización
- El ente estatal DIRCETUR está alejado de la fiscalización a los hostels
- Competencia desleal de otros hostels que están inmersos en la informalidad
- Las denuncias realizadas ante la Poltur
- Quejas realizadas en IPERU

1.15.15 OFERTA DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación es necesario conocer la oferta hotelera de los hostels inmersos en el centro histórico del Cusco, en consecuencia gracias a la oferta de servicios de hospedaje en el Perú este segmento de mercado ha evolucionado en el tiempo, construimos un cuadro donde detalla lo siguiente.

Cuadro N° 14 Oferta hotelera según categoría en la región del Cusco

CATEGORIA	NUMERO DE				N° HABIT / ESTA- BLEC.	N° CAMAS / ESTABLEC.
	ESTABLEC.	%	HABITAC.	CAMAS		
5*****	12	0.94	1,125	2,037	94	170
4*****	11	0.86	1,023	1,948	93	177
3***	83	6.10	2,796	5,485	36	70
SUBTOTAL >3***	106	7.90	4,944	9,470	49	94
2**	100	8.29	1,997	3,533	19	33
1*	42	3.36	695	1,193	16	28
S/C	1701	79.59	13,306	25,609	13	25
SUBTOTAL <3***	1,843	91.24	15,998	30,335	14	26
ALBERGUE	12	0.86	149	418	14	38
(*) TOTAL	2028	100.00	21,091	40,223	16	31

Fuente: BASE DE DATOS MINCETUR – DIRCETUR CUSCO

Elaboración: Propia

Cuadro N° 15 Capacidad ofertada de los establecimientos colectivos no clasificados en la región Cusco

AÑO	COLECTIVO NO CLASIFICADO Y NO CATEGORIZAO		
	Nº Establecimientos	Nº habitaciones	Nº Plazas-Cama
2009	1 018	11 254	22 180
2010	1 063	11 106	21 680
2011	1 131	10 821	21 131
2012	1 192	10 781	20 973
2013	1 185	10 854	21 086
2014	1 118	12 469	23 711
2015	1499	15,437	24,588
2016	1 626	17 010	25,609
2017	1701	18,195	26,783

Fuente: Base de datos MINCETUR – DIRCETUR Cusco

Elaboración: Propia

Para el año 2017, se observa en el cuadro el número de establecimientos sin categoría no jerarquizado, que ha tenido un incremento del hospedajes sin categorización de establecimientos a comparación del año 2016, esto es registrado por la MINCETUR que venido dando estas estadísticas.

Cuadro N° 16 Precio promedio de los servicios básicos por noche

CIUDAD	PRECIO PROMEDIO POR NOCHE
LIMA	38.63 Soles
CUSCO	32.26 Soles
MACHU PICCHU	65.40 Soles
PUNO	23.66 Soles
AREQUIPA	23.69 Soles

Fuente: basada en Hostelworld

Elaboración: propia

En el cuadro N° 16 mostramos un rango promedio por noche de alojamiento en cada destino basado en su servicio tradicional o más común. Estos precios contemplan la comisión que cobra la plataforma Hostelworld, además es importante saber que solo se paga un porcentaje menor al %10 al momento de realizar la reserva y el saldo restante se paga al momento del arribo a la propiedad.

Cuadro N° 17 Precio promedio de los servicios mejorados (Hab Privadas) por noche

CIUDAD	PRECIO PROMEDIO POR NOCHE
LIMA	80.72
CUSCO	78.10
MACHU PICCHU	89.33
PUNO	57.08
AREQUIPA	65.45

Fuente: basada en Hostelworld

Elaboración: propia

En el cuadro N° 17 mostramos un rango promedio de alojamiento en cada destino basado en su servicio más mejorado de cada establecimiento. Estos precios contemplan la comisión que cobra la plataforma Hostelworld, además es importante saber que solo se paga un porcentaje menor al %10 al momento de realizar la reserva y el saldo restante se paga al momento del arribo a la propiedad.

1.15.16 DEMANDA TURISTICA EN LOS ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS

1.15.16.1 Registro de turistas visitantes a la ciudad del Cusco

Cuadro N° 18 Evolución de los arribos mensuales según turistas Nacionales y Extranjeros 2015 – 2016

MES	2015			2016			VARIACIONES PORCENTUALES		
	NAC.	EXTR.	TOTAL	NAC.	EXTR.	TOTAL	NAC.	EXTR.	TOTAL
ENERO	45,469	65,690	111,159	59,614	75,816	135,430	31.11	15.41	21.83
FEBRERO	45,033	51,922	96,955	56,944	65,058	122,002	26.45	25.30	25.83
MARZO	44,746	75,712	120,458	58,311	93,148	151,459	30.32	23.03	25.74
ABRIL	43,367	92,232	135,599	57,140	88,771	145,911	31.76	-3.75	7.60
MAYO	43,197	102,874	146,071	61,749	115,166	176,915	42.95	11.95	21.12
JUNIO	44,756	95,243	139,999	62,519	104,239	166,758	39.69	9.44	19.11
JULIO	51,352	116,954	168,306	71,262	122,503	193,765	38.77	4.74	15.13
AGOSTO	51,803	110,204	162,007	70,045	117,696	187,741	35.21	6.80	15.88
SEPTIEMBRE	46,710	100,789	147,499	63,397	108,684	172,081	35.72	7.83	16.66

OCTUBRE	55,818	102,558	158,376	65,977	104,321	170,298	18.20	1.72	7.53
NOVIEMBRE	49,122	85,645	134,767	58,249	85,646	143,895	18.58	0.00	6.77
DICIEMBRE	48,408	74,927	123,335	54,225	73,640	127,865	12.02	-1.72	3.67
TOTAL (1)	569,781	1,074,750	1,644,531	739,432	1,154,688	1,894,120	29.77	7.44	15.18

Fuente: Base de datos MINCETUR – DIRCETUR Cusco

Elaboración: Área de estadística – Oficina de Planificación – DIRCETUR Cusco

Según el Cuadro N° 18, el año 2016 la variación porcentual de arribos nacionales y extranjeros creció 15.18% en promedio. Asimismo, observamos que el mayor crecimiento de turistas se reportó en el mes de Febrero llegando al 25,83% en comparación al año 2015, debido principalmente al aumento de visitantes nacionales (26.45%). Seguido del mes de Marzo con el 25.74% de incremento debido especialmente al mayor arribo de turistas nacionales (30.32%).

Por el contrario, el mes de Diciembre mostró una gran reducción del 3.67% en el arribo de turistas a la Ciudad del Cusco debido a la menor afluencia de visitantes extranjeros (-1.72%).

Cuadro N° 19 Evolución del arribo de turistas nacionales y extranjeros, 2000 – 2016 en la provincia del Cusco

AÑO	VISITANTES			VARIACION ANUAL PORCENTUAL		
	NACIONAL	EXTRANJERO	TOTAL	NACIONAL	EXTRANJERO	VAR % TOTAL
2000	175,097	288,695	463,792	-	-	-
2001	154,230	261,595	415,825	-11.92	-9.39	-10.34
2002	155,780	261,859	417,639	1.00	0.10	0.44
2003	142,935	273,319	416,254	-8.25	4.38	-0.33
2004	178,891	368,229	547,120	25.16	34.72	31.44
2005	207,740	463,633	671,373	16.13	25.91	22.71
2006	236,916	479,459	716,375	14.04	3.41	6.70
2007	295,488	572,449	867,937	24.72	19.39	21.16
2008	317,995	663,934	981,929	7.62	15.98	13.13
2009	348,930	614,225	963,155	9.73	-7.49	-1.91
2010	432,152	584,907	1,017,059	23.85	-4.77	5.60
2011	463,243	736,185	1,199,428	7.19	25.86	17.93
2012	533,370	851,750	1,385,120	15.14	15.70	15.48
2013	581,604	929,414	1,511,018	9.04	9.12	9.09
2014	569,663	983,450	1,553,113	-2.05	5.81	2.79
2015	569,781	1,074,750	1,644,531	0.02	9.28	5.89
2016	739,432	1,154,688	1,894,120	29.77	7.44	15.18

Fuente: Base de datos MINCETUR – DIRCETUR Cusco

Elaboración: Área de estadística – Oficina de Planificación – DIRCETUR Cusco

En el año 2016 los arribos de turistas experimentó un crecimiento significativo del 15.18% respecto al año 2015, sustentado principalmente por el aumento de los visitantes nacionales que superó en 29.77% a los arribos registrados en el año 2015.

En los últimos 16 años, podemos observar que el año 2004 reportó el mayor incremento llegando a 31,44% debido esencialmente por el aumento de visitantes extranjeros (34,72%). Por el contrario, el año 2001 se registró la mayor disminución de visitantes en -10,34%.

Además, el año 2016 la ciudad del Cusco tuvo la presencia de un total de 1, 894,120 turistas entre Nacionales y Extranjeros.

Cuadro N° 20 Arribo de turistas según país de procedencia, 2015 – 2016 Provincia del Cusco

N° DE ORDEN	PAIS	2015	2016	PARTICIPACION POR-CENTUAL 2016	VARIACION PORCEN-TUAL 2015-2016
1	ARGENTINA	56,599	62,716	5.64	10.81
2	ALEMANIA	4,518	47,799	4.30	957.97
3	BOLIVIA	4,400	9,107	0.82	106.98
4	BRASIL	84,209	81,446	7.32	-3.28
5	CANADA	47,302	45,294	4.07	-4.25
6	CENTRO AMERICA	11,455	14,302	1.29	24.85
7	COLOMBIA	33,593	34,943	3.14	4.02
8	CHILE	44,009	55,791	5.01	26.77
9	ECUADOR	9,891	12,582	1.13	27.21
10	ESTADOS UNIDOS (USA)	267,808	267,169	24.01	-0.24
11	ESPANA	39,276	46,157	4.15	17.52
12	FRANCIA	66,771	63,046	5.67	-5.58
13	ITALIA	19,702	24,505	2.20	24.38
14	JAPON	30,808	23,565	2.12	-23.51
15	KOREA DEL NORTE	2,863	3,887	0.35	35.77
16	MEXICO	36,726	42,507	3.82	15.74
17	PARAGUAY	3,475	1,914	0.17	-44.92
18	INGLATERRA - REINO UNIDO	61,252	58,345	5.24	-4.75
19	URUGUAY	6,746	10,383	0.93	53.91
20	VENEZUELA	3,315	4,312	0.39	30.08
21	AFRICA	2,731	3,797	0.34	39.03
22	OCEANIA (AUSTRALIA &)	53,827	48,449	4.35	-9.99
23	OTROS PAISES DE AMERICA	9,481	18,322	1.65	93.25
24	OTRO PAIS DE ASIA	13,002	12,321	1.11	-5.24
25	OTRO PAIS DE EUROPA	90,250	75,737	6.81	-16.08
26	INDIA	4,149	4,510	0.41	8.70

27	ISRAEL	9,969	14,473	1.30	45.18
28	KOREA DEL SUR	5,518	8,255	0.74	49.60
29	REPUBLICA POPULAR CHINA	12,027	14,538	1.31	20.88
30	SINGAPUR	1,557	788	0.07	-49.39
31	TAIWAN	1,427	1,626	0.15	13.94
	TOTAL (2)	1,038,656	1,112,586	100.00	7.12

Fuente: Base de datos MINCETUR – DIRCETUR Cusco

Elaboración: Área de estadística – Oficina de Planificación – DIRCETUR Cusco

La Ciudad del Cusco, en el año 2016 muestra un significativo crecimiento de los arribos de turistas extranjeros, llegando al 7.12% en comparación a los arribos registrados en el año 2015.

En cuanto, a la procedencia de los visitantes extranjeros a nuestra Ciudad, observamos que el mayor porcentaje de turistas provienen principalmente de los Estados Unidos de Norte América (24,01% del total de arribos extranjeros).

Por su parte, en Sudamérica el país con mayor cantidad de emisión de visitantes a la provincia del Cusco es Brasil aportando con el 7.32% del total de visitantes de la Región. Por el contrario, los países que presentan menores visitas de turistas extranjeros el año 2016 a nuestra Ciudad son de Singapur (0.07%), Taiwan (0,15%) y Paraguay (0,17%).

1.15.16.2 PERFIL DEL TURISTA EXTRANJERO QUE VISITA CUSCO 2017

El perfil del turista que visita el Cusco, permite conocer los hábitos, preferencias y otras características personales sociales, económicas y culturales de los millones de extranjeros que vienen al país para pasar sus vacaciones, hacer negocios o dedicar su estadía a alguna actividad que enriquece sus vidas.

a) País de Residencia que visitan nuestra ciudad del Cusco

El país de donde procede el turista con mayor rango es Estados Unidos que representa el 22% de arribos a la ciudad del Cusco seguido del país de Chile con un 10% y por debajo se encuentra a los países de Francia, Brasil, España, Canadá, Alemania y otros que en menor número logran llegar al Cusco

Cuadro N° 21 País de residencia de los Turistas

Pais de residencia de los turistas	%
Estados Unidos	22%
Chile	10%
Argentina	6%
Francia	6%
Brasil	6%
España	5%
Canada	4%
Alemania	4%
otros	37%
TOTAL	100%

Fuente: MINCETUR-TURISMO IN-2017

Elaboracion: propia

b) Motivo de viaje del Turista

El turismo de vacaciones representa el 94% sigue siendo el principal motivo de viaje seguido el motivo de estudios y visita a familiares o amigos con un menor por ciento.

Cuadro N° 22 Motivo de viaje de turistas

Vacaciones, recreación u ocio (compras)	94%
Estudios	3%
Visitar a familiares o amigos	2%
Otros	1%
Total	100%

Fuente: Boletín informativo de PromPerú

Elaboracion: Propia

c) Modalidad de viaje

La modalidad de viaje se refiere al uso de paquetes turísticos, la forma en como viajes ya sea acompañados o solos. Según la información de PROMPERU la mayor proporción de turistas que no adquieren paquetes turísticos son el 66%

Cuadro N° 23 Modalidad de viaje

Viajé totalmente por cuenta propia (sin utilizar agencia de viaje / turismo)	66%
Compré un paquete turístico a una agencia de viaje / turismo antes de llegar a la ciudad	18%
Compré un paquete turístico a una agencia de viaje / turismo recién cuando llegué a la ciudad	16%
TOTAL	100%

Fuente: MINCETUR-TURISMO IN-2017

Elaboracion: propia

d) Estado Civil

El porcentaje de personas casadas o convivientes son mas del 50% a comparacion de la personas que vienen sin algun compromiso de por medio.

Cuadro N° 24 Estado Civil

Casado o conviviente	46%
Soltero	44%
Parte de una pareja	09%
Total	100%

Fuente: PromPeru

Elaboracion: propia

e) lugares de visita

EL 71% estuvo en Lima, esto se debe en parte a que el Aeropuerto Internacional Jorge Chavez es la principal entrada al pais. Las regiones del sur: Cusco, Puno, Arequipa, Ica y Tacna, recibieron el mayor numero de vistantes, las cuatro primeras formas parte del circuito "Clasico" para el turismo receptivo en general, mientras que Tacna recibe principalmente turistas residentes en Chile(90% del total).

Cuadro N° 25 Lugares de visita

Lima	71%
Cusco	39%
Tacna	30%
Puno	17%
Arequipa	16%
Ica	12%
Tumbes	11%
Piura	7%
La libertad	4%
Madre de Dios	2%
Loreto	2%
Ancash	2%
Lambayeque	2%
Total	Múltiple

Fuente: PromPeru
Elaboracion: propia

f) Cuanto gastan

El promedio del gasto durante toda la estadia es de US\$ 992 y el gasto diario US\$ 99,2. Los vacacionistas fueron los que registraron un mayor gasto durante su estadia, asi mismo los turistas de negocios realizaron el mayor gasto diario (US\$130).Total

Gasto por motivo de viaje US\$ por turista Promedio

Cuadro N° 26 promedio del gasto

Gasto promedio menos de US\$ 500	42%
Gasto promedio de US\$ 500 a US\$ 999	23%
Gasto promedio de US\$ 1000 a US\$ 1499	15%
Gasto promedio de US\$ 1500 a US\$ 1999	8%
Gasto promedio de US\$ 2000 a US\$ 2499	5%
Gasto promedio de US\$ 2500 a mas	7%
TOTAL	100%

Fuente: PromPeru
Elaboracion: propia

g) Sexo

Los turistas en mayor número que llegan, son del sexo masculino con un poco de diferencia del sexo femenino.

Cuadro N° 27 Sexo

Sexo	%
Masculino	55%
Femenino	45%
TOTAL	100%

Fuente: PromPeru
Elaboración: propia

h) Grado de Instrucción

Cuadro N° 28 Grado de Instrucción

Primaria completa	0%
Secundaria completa	14%
Técnica completa	09%
Universitaria	46%
Post grado	11%
Maestría/ Doctorado	20%
TOTAL	100%

Fuente: PromPeru
Elaboración: propia

1.15.16.3 PERFIL DEL TURISTA QUE USAN HOSTELS EN EL CENTRO HISTÓRICO DEL CUSCO

A. TURISTA MOCHILERO O BACKPACKER

De acuerdo a la literatura científica más habitual, el backpacker o mochilero puede ser definido como un tipo de turista que realiza un viaje de larga duración organizado por el mismo, en el cual realiza un desembolso económico reducido, con múltiples destinos a los cuales llega mediante un itinerario flexible alejado del proporcionado por la industria turística. Un problema marcado con los estudios sobre mochileros y

el intento de crear un perfil de los mismos es la dificultad de obtener datos empíricos sobre los mismos. La causa radica tanto en la ausencia de interés de muchos gobiernos por este tipo de turismo, considerado de mala calidad, y por la naturaleza auto organizada del mismo, que hace que escape a las principales técnicas de indagación sociológica (Cohen, 2004). Esto no ha impedido que diversos investigadores sociales hayan intentado describir el perfil del turista mochilero a través de estudios etnográficos, con pequeñas muestras y una orientación cualitativa de un lado y, de otro, algunos estudios de carácter cuantitativo con muestras más amplias. En la Tabla 1 quedan reflejados algunos de los más destacados. Todos estos estudios muestran un perfil similar en la corriente mainstream de los turistas mochileros. El mejor resumen lo planteó Anders Sørensen que los describía como “(futuros) pilares de la sociedad, que se toman unas vacaciones de sus vidas opulentas, pero con intenciones claras e inquebrantables de regresar a la vida normal” (Sørensen, 2003: 852).

B. PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS DEL TURISTA BACKPACKER

Cuadro N° 29 Características del Turista Backpacker

	Turista Backpacker
RANGO ETARIO	Jóvenes entre 15 a 29 años (criterio europeo). Adultos jóvenes de 30 hasta 45 años.
TIPO DE TURISTA	Estudiantes, profesionales jóvenes y aventureros. Se caracterizan por una mayor duración media de las estancias, su poder adquisitivo es limitado, menor gasto diario, una mayor disponibilidad del tiempo vacacional de larga duración, combinan el binomio ocio y aprendizaje, recurre a ofertas y actividades asequibles.
MOTIVACION	Aprender, conocer nuevas culturas y divertirse, es decir participando activamente en la cultura viva y en los eventos turísticos.
TIPO DE DEMANDA	Individual, en pareja o en grupo de amigos, viajeros independientes, que realizan su viaje por su cuenta.
FRECUENTACIÓN	Viaje frecuente a distancias lejanas. Mayor duración media de las estancias que visitara.
TIPO DE ALOJAMIENTO ELEGIDO	Hostels, Albergues juveniles y otros tipos de alojamiento económico.
ACTIVIDADES ELEGIDAS EN EL DESTINO	Interacción social, actividades formativas, actividades de ocio (cultura, aventura, deporte, religión, etc).

Fuente: Hostelworld

Elaboracion: propia

En general, los turistas de mochila tienen una mayor disponibilidad de tiempo vacacional de larga duración, una de las mejores cosas sobre dormir en hostels, es la posibilidad de poder conocer a todo tipo de personas que vienen de todo el mundo. Nunca se sabe a quién te vas a encontrar mientras te alojas en un albergue, lo que agrega un elemento de misterio y emoción. Las actividades diversas que se realiza en un hostel o albergue, son más vinculadas a la cultura, gastronomía, aventura. Dichas actividades son realizadas por el mismo hostel, La mayoría de la gente sabe que los albergues tienen habitaciones compartidas, que básicamente son habitaciones grandes en las que duermen entre 4 y 16 personas. Al alojarse en uno de estos dormitorios, pagarás una fracción del precio que pagarías por noche en otro tipo de alojamiento. En general, cuantas más personas compartan tu dormitorio, más barato será.

Capítulo II

METODOLOGÍA DEL DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. TIPO DE INVESTIGACION

2.1.1 INVESTIGACIÓN BÁSICA

Es la que tiene propósitos aplicativos sin mediatos, pues solo busca ampliar Y profundizar el caudal de conocimientos científicos existentes acerca de la realidad. Su objeto de estudio lo constituyen las teorías científicas, las mismas que las analiza para perfeccionar sus contenidos.

2.1.2. INVESTIGACIÓN APLICADA

Esta investigación se distingue por tener propósitos prácticos inmediatos bien definidos es decir, se investiga para actuar, transformar, modificar o producir cambios en un determinado sector de la realidad.

2.1.3 INVESTIGACIÓN SUSTANTIVA

Es aquella que se orienta a resolver problemas fácticos, su propósito es dar respuesta objetiva e interrogantes que se plantean, en un determinado fragmento de la realidad y del conocimiento, con el objeto de contribuir en la estructuración de las teorías científicas, disponibles para los fines de la investigación tecnológica y aplicada. El ámbito donde se desarrolla la investigación sustantiva es la realidad social y natural.

2.1.4. INVESTIGACIÓN TECNOLÓGICA

Esta investigación está dirigida a descubrir y conocer que técnicas son más eficaces o apropiadas para operar, es decir, producir cambios o conservar los progresos alcanzados, así como perfeccionar las actividades productivas o manipular cualquier fragmento de la realidad.

2.2. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

Las investigaciones se originan por ideas, sin importar qué tipo de paradigma fundamente nuestro estudio ni el enfoque que habremos de seguir. Para iniciar una investigación siempre se necesita una idea; todavía no se conoce el sustituto de una buena idea. Las ideas constituyen hoy el primer acercamiento a la realidad objetiva (desde la perspectiva cuantitativa), a la realidad subjetiva (desde la perspectiva cualitativa) o la realidad intersubjetividad (desde la óptica mixta) que habrá de investigarse.(Sampieri, 2014)

El presente trabajo de investigación tiene un enfoque CORRELACIONAL, ya que realizará la recolección y análisis de datos tanto cuantitativos como cualitativos.

2.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

2.3.1. INVESTIGACIÓN EXPLORATORIA

Esta investigación se realiza cuando el objeto es examinar un problema de investigación poco estudiado del cual se tienen dudas o no se ha abordado antes. Es decir, cuando la revisión de la literatura reveló que tan sólo hay guías no investigadas e ideas vagamente relacionadas con el problema de estudio.

2.3.2. INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA

Esta investigación busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de las personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir miden o recogen información sobre las variables a las que se refieren sin indicar como estas se relacionan.

2.3.3. INVESTIGACIÓN CORRELACIONAL

Este tipo de investigación tiene como finalidad conocer la relación que existe entre dos o más variables en un contexto en particular. La correlación puede ser positiva o negativa, cuando es positiva decimos que los valores altos que se aprecia en una variable también lo serán en otra variable. La investigación correlacional tiene en

alguna medida un valor explicativo, aunque parcial, ya que el hecho de saber que dos variables se relacionan aporta información explicativa.

2.3.4. INVESTIGACIÓN EXPLICATIVA

Este tipo de investigación está dirigida a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales con el objeto de explicar el porqué de un fenómeno Y las condiciones en el que se manifiesta o por qué se relacionan dos o más variables. La investigación explicativa se encuentra más estructurada que los demás; además de que proporciona un sentido de entendimiento del fenómeno al que se hace referencia.

El nivel de investigación aplicada en el siguiente trabajo de investigación es el Correlacional, ya que nos ha permitido medir la relación entre dos variables, en este caso representado por la actividad de los hostels que puede mostrar tendencias variantes en el tiempo y por la seguridad del centro histórico que también puede mostrar cambios en el tiempo en función a los niveles de impacto de la actividad humana representada por los visitantes y habitantes.

2.4. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

2.4.1. EXPERIMENTAL

Este diseño de investigación se refiere a un estudio en el que se manipulan intencionalmente uno más variables independientes, para analizar las consecuencias que la manipulación tiene sobre uno más variables dependientes, dentro de una situación de control para el investigador.

2.4.2. NO EXPERIMENTAL

Es la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables El diseño de la investigación es No Experimental Transversal. No experimental ya que no se

observan situaciones existentes ni se manipulan las variables, y transversal ya que el propósito es de describir las variables y analizar su incidencia e interrelación en el año 2018.

2.5 POBLACIÓN

Es el conjunto de todos los elementos o unidades de análisis que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación. Ante la imposibilidad de investigar el conjunto en su totalidad, se seleccionaron subconjunto, cuyas características zonas de las de ser objetiva y el reflejo fiel de la población, al cual se le denomina muestra. La población que se ha identificado, para el desarrollo de la presente tesis está representada por los hostels, el personal de los hostels y los turistas que se hospedaron en el Centro Histórico del Cusco, ya que se requiere identificar la Informalidad del mercado de hostels y su incidencia en la seguridad en el centro histórico del Cusco

- Los hostels del Centro histórico del Cusco identificado según Hostelworld son 62.
- Se toma en cuenta los datos de la DIRCETUR que son turistas que visitaron el distrito de Cusco durante el año 2016 que son 1.894.120 que no se tienen datos exactos de los turistas que se hospedaron en el centro histórico del Cusco.

2.6. MUESTRA

La muestra es en esencia un subgrupo de la población. Es decir que es un conjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población. El tipo de muestra para el desarrollo de las encuestas a los establecimientos de los hostels y al turista es el probabilístico –aleatorio.

Para el presente trabajo de investigación se aplicó la fórmula muestral para poblaciones finitas.

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

DONDE:

N: tamaño de población

Z: nivel de confianza

P: probabilidad de éxito

Q: probabilidad de fracaso

d: precisión (error máximo en términos de proporción)

PARA EL CASO DE LOS TURISTAS

DONDE:

N: 323,966

Z: Para una seguridad del 95% el coeficiente utilizar será 1.96

P: 0.5 (escenario desfavorable $p = q = 0.5$)

Q: 0.5

d: 10%= 0.10

Reemplazando los valores se obtiene lo siguiente:

$$n = \frac{323966 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.10^2 (323966 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

Por consiguiente se debe de realizar 96 encuestas a los turistas que se hospedaron en el centro histórico del Cusco, con el objeto de conocer la percepción respecto a la informalidad de los hostels del centro histórico del Cusco.

PARA EL CASO DE LOS TRABAJADORES EN LOS HOSTELS

DONDE:

N: 62

Z: Para una seguridad del 95% el coeficiente utilizar será 1.96

P: 0.5 (escenario desfavorable $p = q = 0.5$)

Q: 0.5

d: 10%= 0.10

Reemplazando los valores se obtiene lo siguiente:

$$n = \frac{62 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.10^2 (62 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

Por consiguiente se debe de realizar 38 encuestas a los trabajadores de los hostels del centro histórico del Cusco, con el objeto de conocer el nivel de informalidad y posteriormente analizar su grado de impacto sobre la seguridad turística del centro histórico del Cusco.

2.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Los instrumentos y técnicas de recolección de datos son un aspecto muy importante para la investigación ya que se tiene relación con obtención de información además que de ellos depende la confiabilidad y validez del estudio.

Los datos que se recolectarán serán el medio través del cual se prueben las hipótesis, se respondan las preguntas de investigación y se logren los objetivos del estudio originado del problema de investigación.

2.8. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Son los medios por los cuales se recolecta la información, entre ellos destacan la observación, cuestionario, entrevistas, encuestas y ellos, así mismo estos se

apoyan en instrumentos para guardar la información. Para realizar la presente tesis se ha recurrido a las técnicas e instrumentos siguientes:

Encuestas: Las encuestas se aplicaron a los trabajadores de los hostels del centro histórico del Cusco y a los turistas, donde el instrumento de recolección de datos fue el cuestionario.

Entrevistas: Esta técnica se empleó a los administradores de los hostels del centro histórico del Cusco con el objeto de obtener una visión real sobre el proceso de operación y manejo de los hostels, su instrumento fue el guion de entrevista.

Análisis documental: se realizó la consulta bibliográfica de textos relacionados al tema como revistas, tesis y otros documentos vinculados a la investigación.

Información y consulta:

Gerencia de desarrollo económico de la municipalidad distrital de Cusco

Dirección regional de Comercio Exterior y turismo Cusco.

2.9 ANÁLISIS DE ENCUESTA AL TURISTA

Para poder saber cuál es la percepción que tiene el turista sobre los servicios de hostels se realizaron encuestas a 96 turistas. Estos datos son de los turistas que se hospedaron en los hostels del centro histórico del Cuzco ya que no se tienen datos exactos de los turistas que adquieren este tipo de servicio en los distintos establecimientos del centro de la ciudad. Cabe resaltar que para la realización de las encuestas se tomó en cuenta que el turista allá pernoctada al menos una noche en cualquiera de los establecimientos, también se realizaron las encuestas en distintos días de distintas semanas con el fin de que las encuestas sean más exactas.

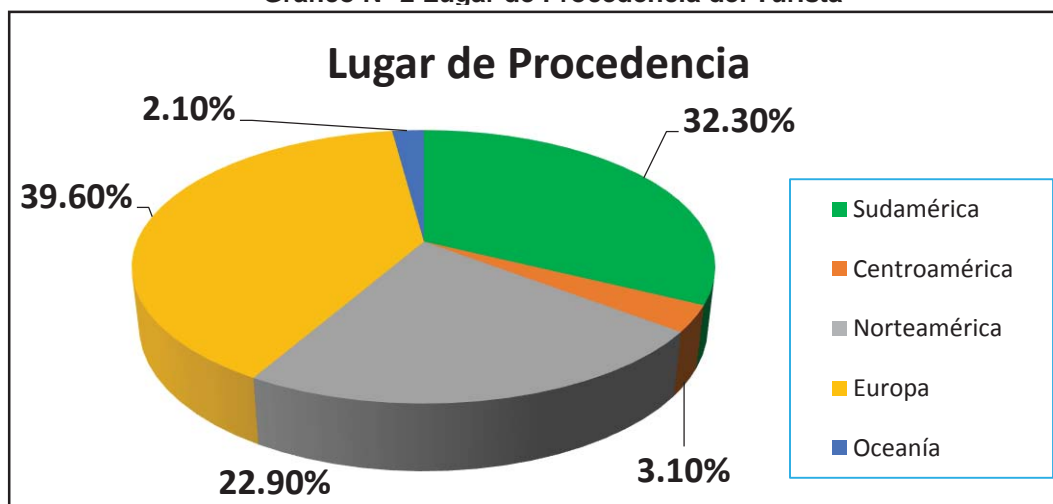
Pregunta 01: Lugar de Procedencia

Cuadro N° 30 Lugar de procedencia

Lugar de Procedencia			
	País	Cantidad	Porcentaje
Sudamérica 32.30%	Argentina	15	15.6%
	Brasil	11	11.5%
	Chile	5	5.2%
Centroamérica 3.10%	México	3	3.1%
Norteamérica 22.90%	Estados Unidos	15	15.6%
	Canadá	7	7.3%
Europa 39.60%	Alemania	3	3.1%
	ITALIA	4	4.2%
	Francia	7	7.3%
	España	8	8.3%
	Países Bajos	16	16.7%
Oceanía 2.10%	Australia	2	2.1%
TOTAL		96	100%

Elaboración: propia en base a los resultados de las encuestas.

Gráfico N° 2 Lugar de Procedencia del Turista



Elaboración: propia en base a los resultados de las encuestas

ANÁLISIS:

De las encuestas realizadas se obtuvo que los turistas que más nos visitan son de Sudamérica y Europa con un 32.30% y 39.60% en los cuales Argentina y Países Bajos son nuestros primeros emisores de turistas extranjeros. En un 22.90% los turistas provienen de Norteamérica y el 3.10% representado por los turistas de Centroamérica.

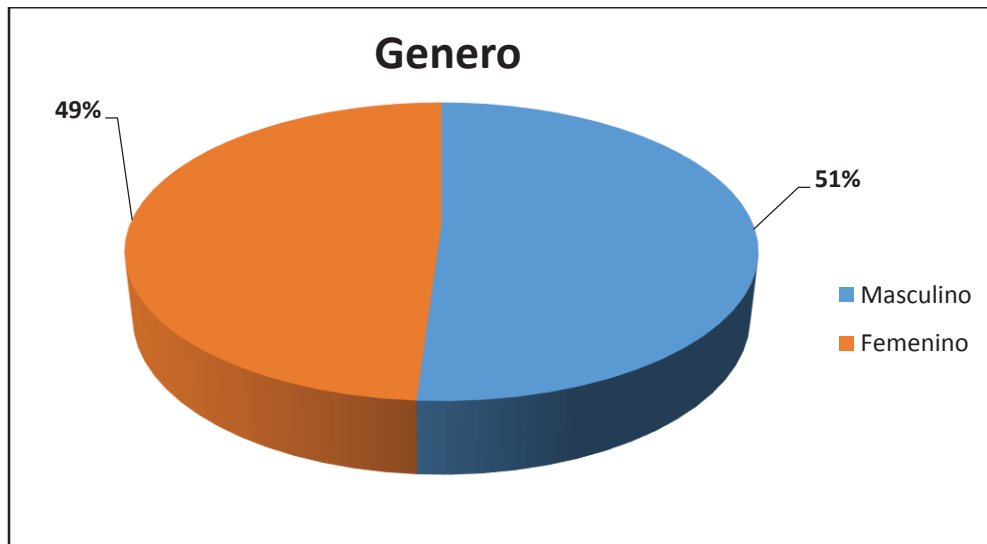
Pregunta 02: Género

Cuadro N° 31 Género

Género		
Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Masculino	49	51%
Femenino	47	49%
Total	96	100%

FUENTE: Elaboración propia en base a los resultados de las encuestas

Gráfico N° 3 Genero



FUENTE: Elaboración propia en base a los resultados de las encuestas

ANÁLISIS:

Del total de personas encuestadas el índice mayor son de sexo masculino con un 51% y el género femenino son un 49%, eso quiere decir que la mayor cantidad de personas que se hospedan en un hostel son del género masculino.

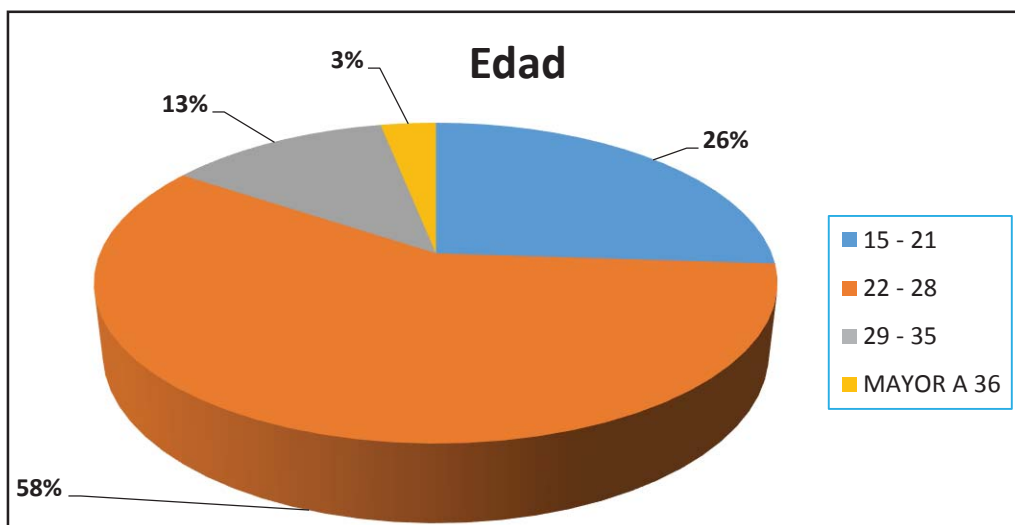
Pregunta 03: Edad

Cuadro N° 32 Edad

Edad		
Rango	Cantidad	Porcentaje
15 – 21	25	26%
22 – 28	56	58%
29 – 35	12	13%
Mayor 36	3	3%
Total	96	100%

Elaboración: propia en base a los resultados de las encuestas

Gráfico N° 2 Edad del turista



Elaboración: propia en base a los resultados de las encuestas

ANÁLISIS:

En la tabla se puede inferir que la edad de los turistas que se hospedan en el Centro Histórico del Cusco, son un 58% que tienen la edad de 22 a 28 años, el 26% de los turistas son aquellos que tienen una edad promedio de 15 a 21 años. Mientras que los que menos se hospedan en los hostels del Centro Histórico del Cusco son aquellos que tienen mayor a 29- 35 años que representan el 13% y los turistas mayores a 36 años solo representa un 3%.

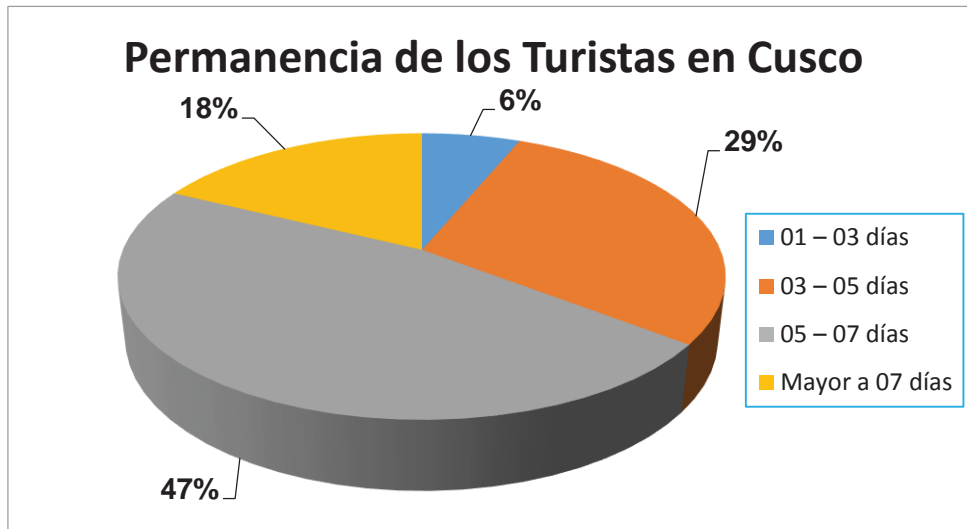
Pregunta 04: ¿Cuántos días permanecerá en la ciudad del Cusco?

Cuadro N° 33 Permanencia en la ciudad del Cusco

Días de Permanencia	Cantidad	Porcentaje
01 - 03	6	6%
03 – 05	28	29%
05 – 07	45	47%
Mayor a 07	17	18%
Total	96	100%

Elaboración: propia en base a los resultados de las encuestas

Gráfico N° 3 Permanencia de los Turistas en Cusco



Elaboración: propia en base a los resultados de las encuestas

ANÁLISIS:

En el siguiente nos muestra que el 47% de los turistas que permanecen entro 05 a 07 días, lo que representa la mayor cantidad de permanencia en el Centro Histórico del Cusco, seguida del 29% de turistas que permanecen entre 03 a 05 días, el 18% de turistas se quedan mayores a 07 días y el 6% a aquellas personas que se quedan de 01 a 03 días.

Pregunta 05: ¿Hizo su reserva con anticipación?

Cuadro N° 34 Hizo su Reservación con anticipación

¿Realizo su reserva con anticipación?		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Si	86	89.6%
No	10	10.4%
Total	96	100%

Elaboración: propia en base a los resultados de las encuestas

Gráfico N° 4 Turistas que reservaron su hostel con anticipación



Elaboración: propia en base a los resultados de las encuestas

ANÁLISIS:

De acuerdo a la encuesta realizada a los diferentes turistas, podemos verificar que un 89.6% de turistas llegan con una reservación anticipada, mientras que solo 10.4% no tiene una reservación antes de ingresar al hostel.

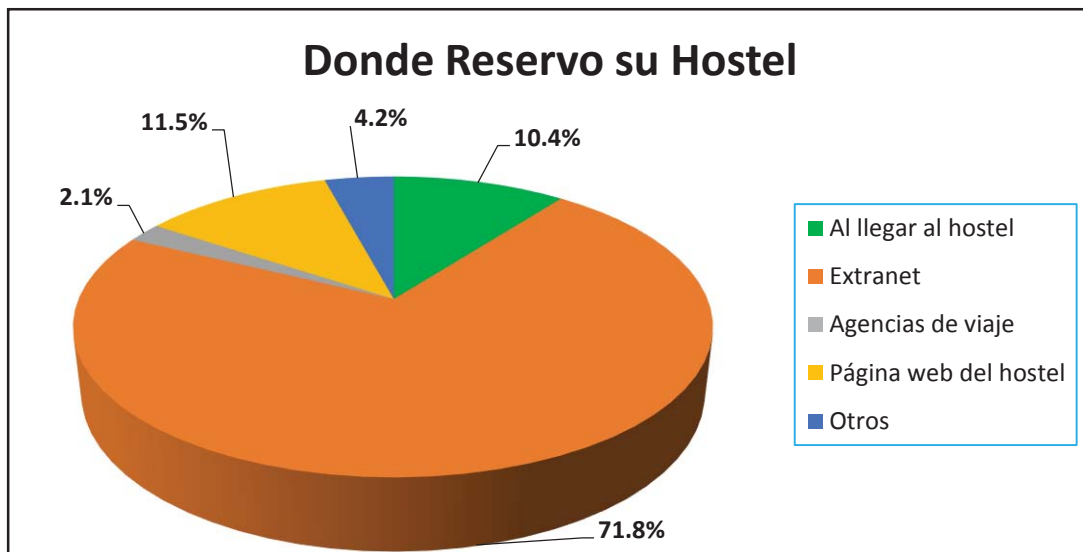
Pregunta 06: ¿Dónde reservo su Hostel?

Cuadro N° 35 Dónde reservo su Hostel

¿Dónde reservo su Hostel?		
Respuestas:	Cantidad	Porcentaje
Al llegar al hostel	10	10.4%
Extranet	69	71.8%
Agencias de viaje	2	2.1%
Página web del hostel	11	11.5%
Otros	4	4.2%
Total	96	100%

Elaboración: propia en base a los resultados de las encuestas

Gráfico N° 5 Donde Reservo su Hostel



Elaboración: propia en base a los resultados de las encuestas

ANÁLISIS:

En las encuestas realizadas podemos determinar que un 71.8% hace su reservación mediante Extranet, debajo se encuentra la página web con un 11.5%, otras personas prefieren hacerlo al llegar al hostel con un 10.4% y como últimos tenemos por otros medios y mediante agencia de viajes con 11.5% y 4.2% respectivamente.

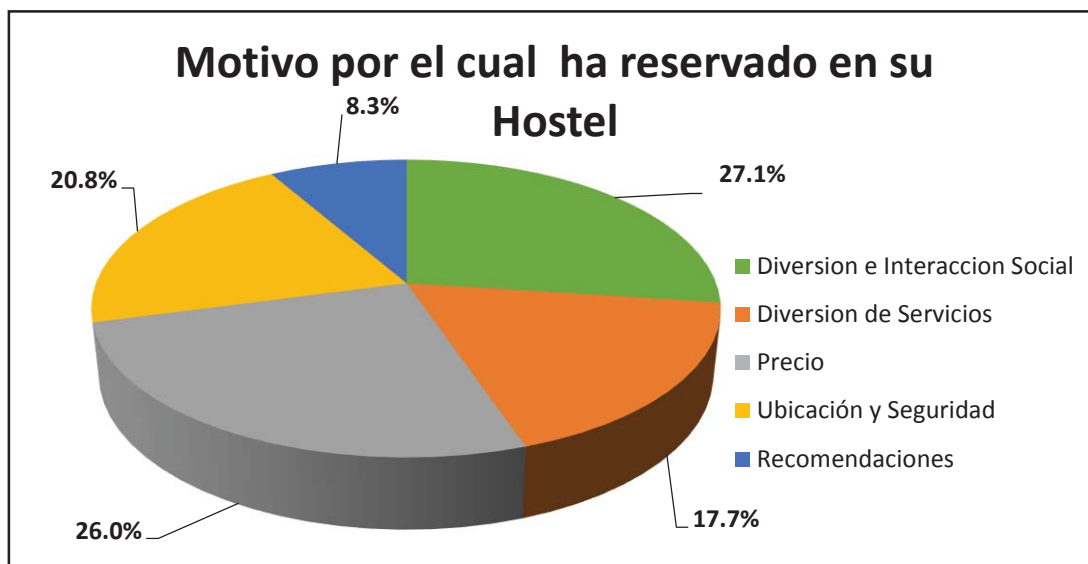
Pregunta 07: ¿Qué le ha motivado a reservar una habitación en su Hostel?

Cuadro N° 36 Motivo por el cual ha reservado en su Hostel

¿Qué le ha motivado a reservar?		
Repuestas	Cantidad	Porcentaje
Diversión e Interacción social	26	27.1%
Diversidad de Servicios	17	17.7%
Precio	25	26%
Ubicación y Seguridad	20	20.8%
Recomendación	8	8.3%
Total	96	100%

Elaboración: propia en base a los resultados de las encuestas

Gráfico N° 6 Motivo por el cual ha reservado en su Hostel



Elaboración: propia en base a los resultados de las encuestas

ANÁLISIS:

Nuestro registro nos indica que los motivos por la cual llegan a reservar un hostel son principalmente por la diversión e interacción Social con un 27.1%, después le sigue el precio con un 26%. La ubicación y Seguridad nos muestra un 20.8% y por ultimo las recomendaciones con 8.3% de acuerdo a nuestra encuesta.

Pregunta 08: ¿Cómo califica la atención del personal de su hostel?

Cuadro N° 37 Atención del personal dentro de su hostel

¿Califique la atención del personal dentro de su hostel?		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Excelente	31	32.3%
Bueno	29	30.2%
Regular	27	28.1%
Malo	9	9.4%
Total	96	100%

Elaboración: propia en base a los resultados de las encuestas

Gráfico N° 7 Atención del Personal dentro de su Hostel



Elaboración: propia en base a los resultados de las encuestas

ANÁLISIS:

En el siguiente cuadro, los visitantes nos respondieron con los siguiente: La atención del personal es excelente con un 32.3%, en segundo tenemos un 30.2% que la atención del personal es buena que nos mencionan los huéspedes, el 28.1% nos indica que la atención es regular y como último tenemos el 9.4% que menciona que es mala en la atención de acuerdo a las encuestas realizadas.

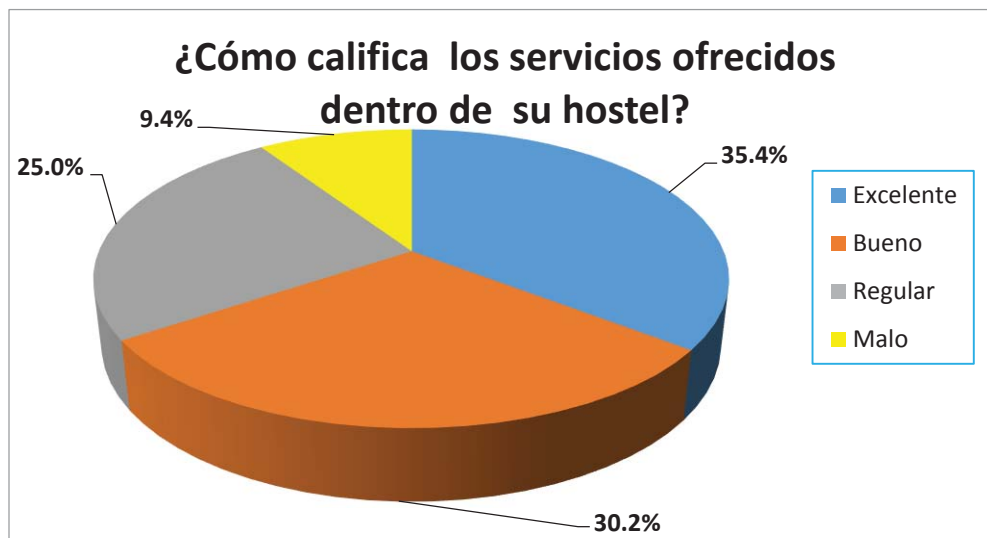
Pregunta 09: ¿Cómo califica los servicios ofrecidos dentro de su hostel?

Cuadro N° 38 ¿Cómo califica los servicios ofrecidos dentro de su hostel?

¿Cómo califica los servicios ofrecidos dentro de su hostel?		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Excelente	34	35.4%
Bueno	29	30.2%
Regular	24	25%
Malo	9	9.4%
Total	96	100%

Elaboración: propia en base a los resultados de las encuestas

Gráfico N° 8 ¿Cómo califica los servicios ofrecidos dentro de su hostel?



Elaboración: propia en base a los resultados de las encuestas

ANÁLISIS:

Los servicios dentro de un hostel es uno de los aspectos más importantes en un hostel, en el siguiente cuadro podemos observar que un 35.4% de los encuestados califica como excelente los servicios ofrecido en el hostel, seguida por un 30.2% que califica como bueno, luego tenemos el 25% de los encuestados menciona que es regular en cuanto a los servicios que se les brinda a los huéspedes y por último el 9.4% menciona que es mala. Estos datos porcentuales nos mencionan que los diversos servicios en los hostel no mantienen altos estándares de calidad.

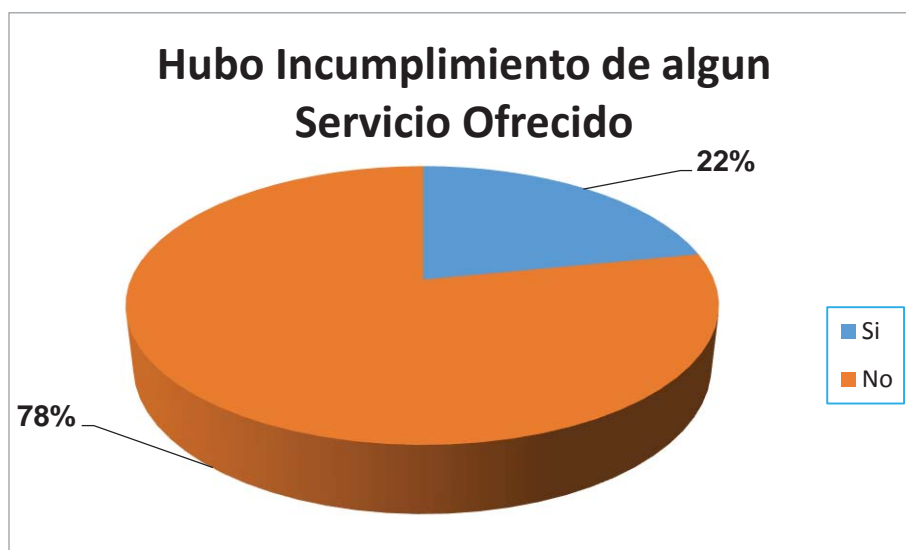
Pregunta 10: ¿Hubo incumplimiento de algún servicio ofrecido?

Cuadro N° 39 Incumplimiento de algún servicio ofrecido

¿Hubo Incumplimiento de algún servicio ofrecido?		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Si	21	22%
No	75	78%
Total	96	100%

Elaboración: propia en base a los resultados de las encuestas

Gráfico N° 9 Hubo Incumplimiento de algún Servicio Ofrecido



Elaboración: propia en base a los resultados de las encuestas

ANÁLISIS:

Dentro de las encuestas realizadas podemos determinar, que el 78% de personas encuestadas cumplieron con las expectativas del servicio ofrecido. Sin embargo el 21% representa a aquellas personas que sí tuvieron problemas a la prestación de servicios dentro de su hostel, para tomar algunos ejemplos ya sea de camas, duchas, incluye no incluye y de cosas que no se cumplieron en su hostel.

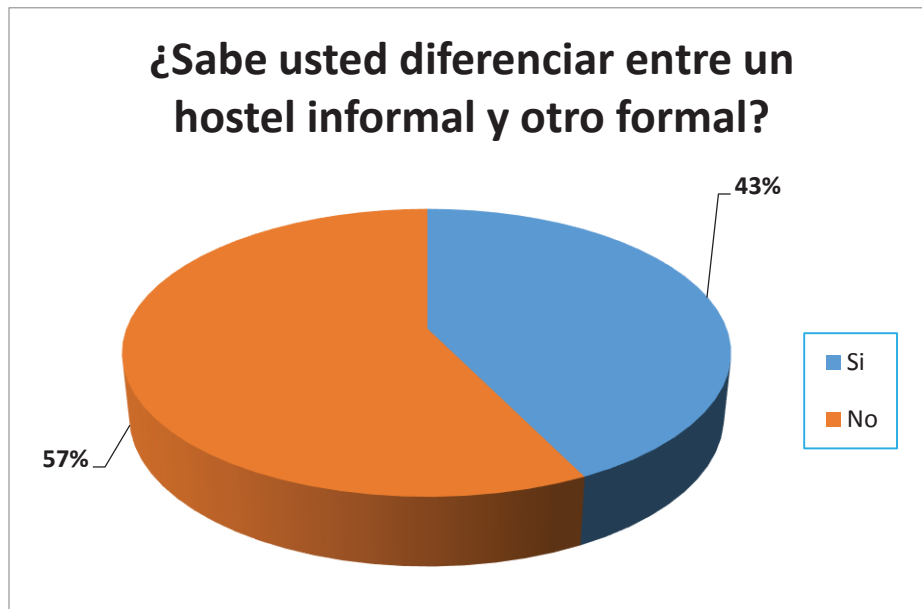
Pregunta 11: ¿Sabe Usted diferenciar entre un hostel informal y otro formal?

Cuadro N° 40 ¿Sabe usted diferenciar entre un hostel informal y otro formal?

¿Sabe usted diferenciar entre un hostel informal y otro formal?		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Si	41	43%
No	55	57%
Total	96	100%

Elaboración: propia en base a los resultados de las encuestas

Gráfico N° 10 ¿Sabe usted diferenciar entre un hostel informal y otro formal?



Elaboración: propia en base a los resultados de las encuestas

ANÁLISIS:

Esta es la pregunta con más trascendencia ya que nos revela el nivel de conocimiento del turista respecto a la diferencia entre un hostel formal y el otro informal. El 57% de los encuestados indicaron que no saben diferenciar de aquellas empresas que no están inmersas en la formalidad y el otro 43% indicaron que sí. Estos resultados nos muestran en muchos casos que los turistas confunden un establecimiento formal que tienen sus operaciones reguladas por ley o normas por uno que sus operaciones están inmersas en la informalidad pensando que están en un lugar seguro y con todos los servicios que los ofrecen.

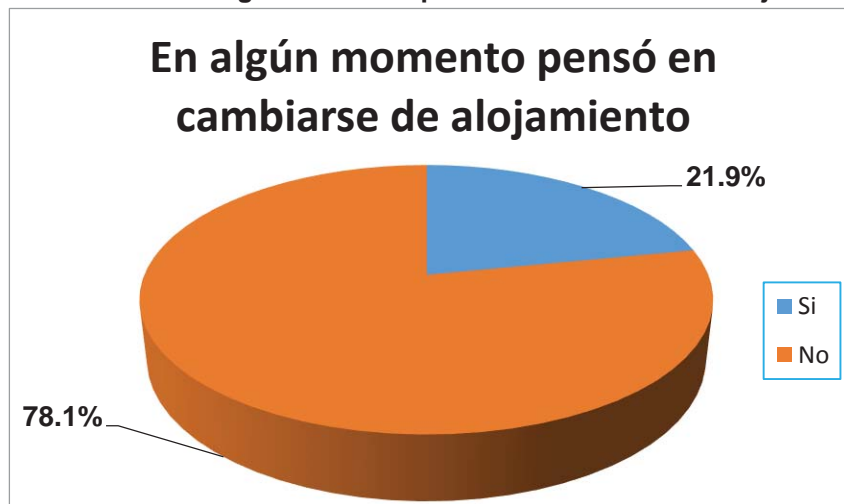
Pregunta 12: ¿En algún momento pensó en cambiarse de alojamiento?

Cuadro N° 41 En algún momento pensó en cambiarse de alojamiento

¿En algún momento pensó en cambiarse de alojamiento?		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Si	21	21.9%
No	75	78.1%
Total	96	100%

Elaboración: propia en base a los resultados de las encuestas

Gráfico N° 11 En algún momento pensó en cambiarse de alojamiento



Elaboración: propia en base a los resultados de las encuestas

ANÁLISIS:

La encuesta que realizamos a los diferentes turistas, los resultados nos muestra que un 78.1% de encuestados no tienen la intención de cambiarse de hostel, por otro lado un 21.9% de huéspedes toman en cuenta cambiarse de hostel motivados por diferentes aspectos como la seguridad, el bullicio, la ubicación, etc.

ANÁLISIS DE ENCUESTA AL PERSONAL QUE TRABAJA

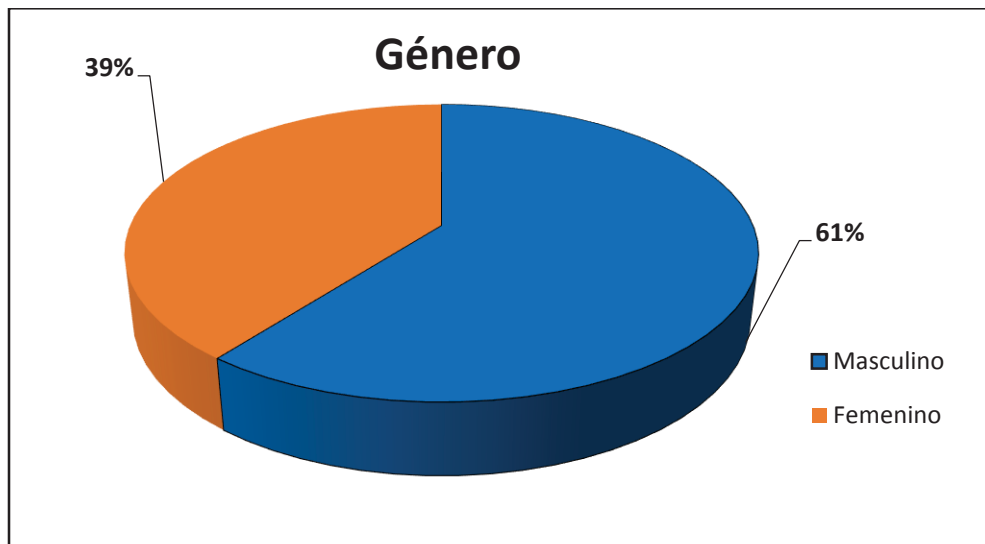
Pregunta 1: Género

Cuadro N° 42 Género

Género		
Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Masculino	23	61%
Femenino	15	39%
Total	38	100%

FUENTE: Elaboración propia en base a los resultados de las encuestas

Gráfico N° 12 Género



FUENTE: Elaboración propia en base a los resultados de las encuestas

ANÁLISIS:

Del total de personas encuestadas, el índice mayor de número de trabajadores son de sexo masculino con un 61% y la cantidad menor de trabajadores son de género femenino con un 39%, eso podemos interpretar que la mayor cantidad de personas que trabajan en los hostels del centro histórico son del género masculino.

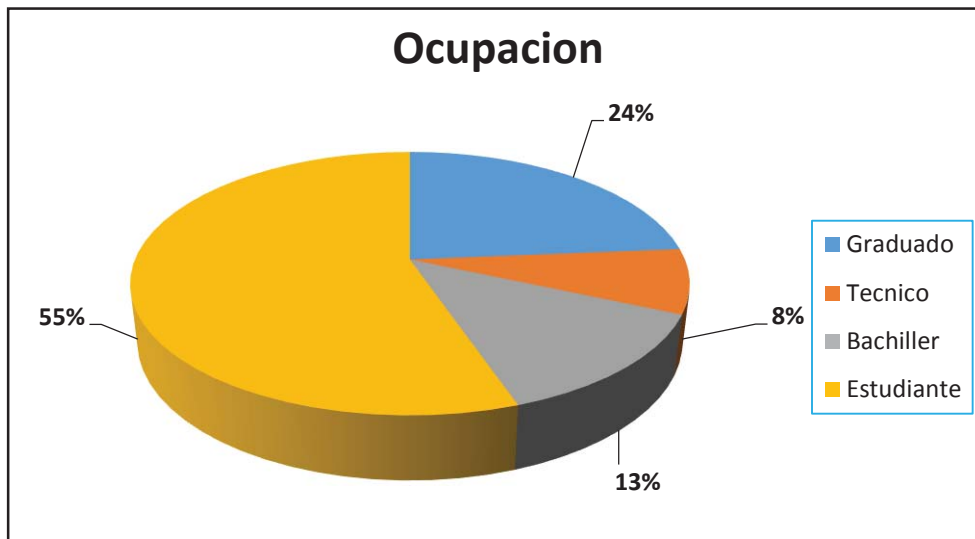
Pregunta 2: Ocupación

Cuadro N° 43 Ocupación

Ocupación		
Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Graduado	9	24%
Técnico	3	8%
Bachiller	5	13%
Estudiante	21	55%
Total	38	100%

Elaboración: propia en base a los resultados de las encuestas

Gráfico N° 13 Ocupación



Elaboración: propia en base a los resultados de las encuestas

ANÁLISIS:

Los trabajadores del hostel en su mayoría cursan un estudio superior que representa el 55% seguido de los trabajadores que permanecen como bachiller son el 13% otra cantidad de trabajadores cursan un estudio técnico representan el 8% encontramos una cantidad menor de trabajadores que laboran con el respaldo de su título profesional y son el 24%. En estos resultados observamos que la cantidad de estudiantes son empleados por los hostels.

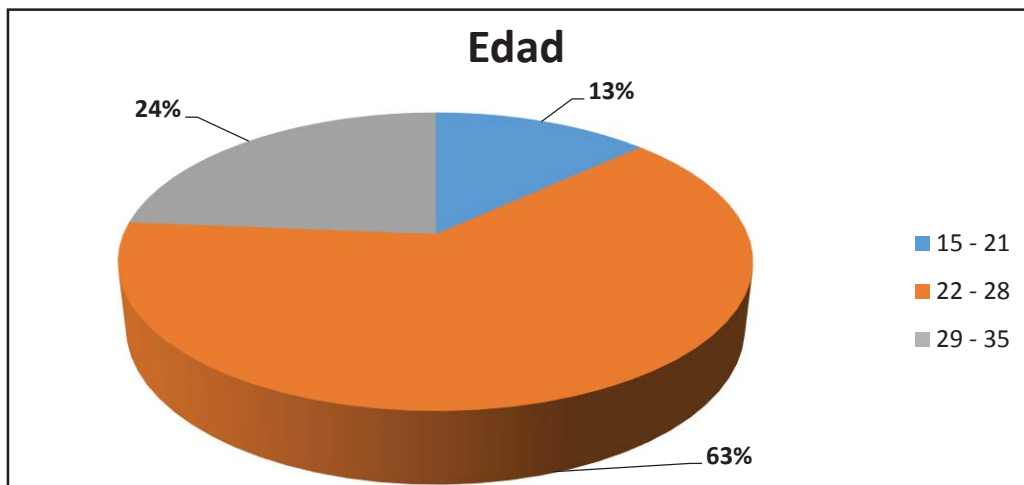
Pregunta 3: Edad

Cuadro N° 44 Edad

Edad		
Rango	Cantidad	Porcentaje
15 – 21	5	13%
22 – 28	24	63%
29 – 35	9	24%
Total	38	100%

Elaboración: propia en base a los resultados de las encuestas

Gráfico N° 14 Edad del trabajador



Elaboración: propia en base a los resultados de las encuestas

ANÁLISIS:

En la tabla se puede inferir que la edad de los trabajadores encuestados prepondera con un 63% que son las edades de 22 – 28 años de edad, en segundo lugar el 24% de los trabajadores son entre los 29 - 35 años y finalmente el trabajador de edades entre 15 – 21 años representa el 13%. En estos datos tenemos una muestra en el cual determina que la mayoría del personal es entre 22 y 28 años que trabajan en los hostel.

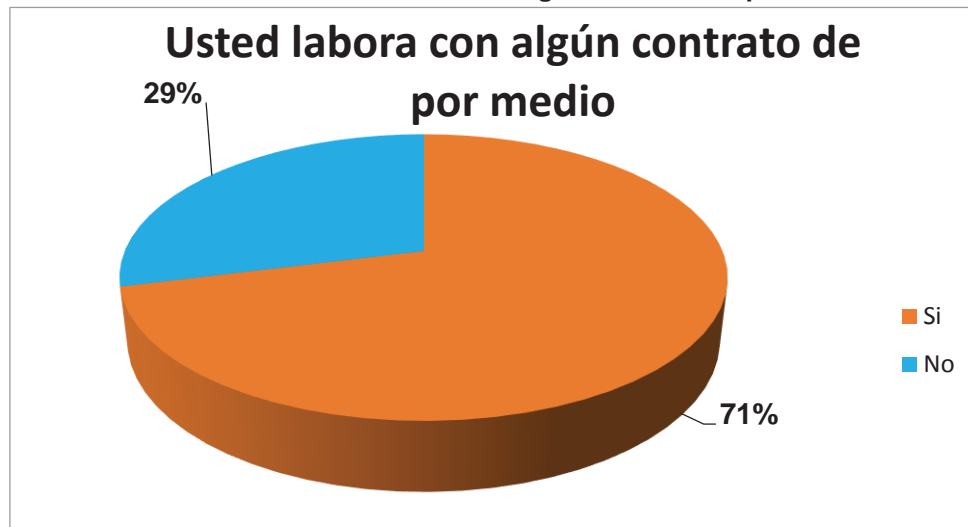
Pregunta 4: ¿Dentro de la empresa, usted labora con algún contrato de por medio?

Cuadro N° 45 Usted labora con algún contrato de por medio

Usted labora con algún contrato de por medio		
Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Si	27	71%
No	11	29%
Total	38	100

Elaboración: propia en base a los resultados de las encuestas

Gráfico N° 15 Usted labora con algún contrato de por medio



Elaboración: propia en base a los resultados de las encuestas

ANÁLISIS:

En el siguiente cuadro podemos observar que los trabajadores de los hostels del centro histórico del Cusco que firmaron un contrato con la empresa son el 71%, por otro lado tenemos los trabajadores que no firmaron un contrato con la organización y son el 29%. Con esta información podemos aseverar que se tiene un porcentaje significativo de informalidad en la contrata del personal que labora en los hostels.

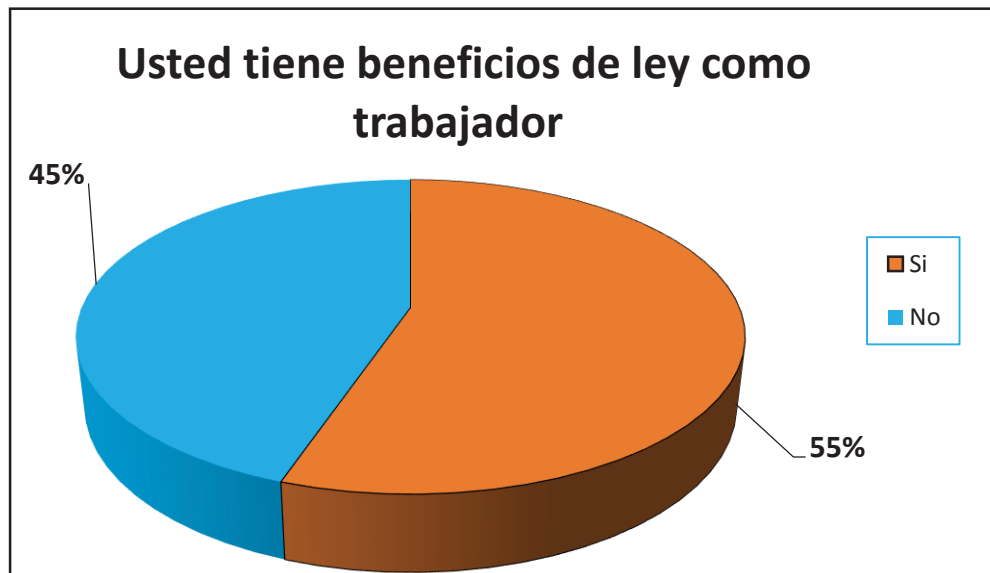
Pregunta 5: ¿Usted tiene beneficios de ley como trabajador?

Cuadro N° 46 Tiene beneficios de ley

¿Usted tiene beneficios de ley?		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
SI	21	55%
No	17	45%
Total	38	100%

Elaboración: propia en base a los resultados de las encuestas

Gráfico N° 16 Usted tiene beneficios de ley como trabajador



Elaboración: propia en base a los resultados de las encuestas

ANÁLISIS:

De acuerdo a la encuesta realizada a los trabajadores de los hostels nos ponemos a analizar los beneficios de ley que les corresponden como trabajador y encontramos que el 55% no logran obtener los beneficios como trabajador y solo el 45% tienen beneficios de ley cumplidos por la empresa, eso demuestra que existe un gran porcentaje de hostels que incumplen con los derechos laborales de sus trabajadores ya sea por falta de conocimiento en sus beneficios que como trabajador debe tener conocimiento.

Pregunta 6: ¿Usted labora dentro de las 8 horas delimitadas por ley?

Cuadro N° 47 ¿Usted labora dentro de las 8 horas delimitadas por ley?

¿Usted labora dentro de las 8 horas?		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
No	12	32%
Si	26	68%
Total	38	100%

Elaboración: propia en base a los resultados de las encuestas

Gráfico N° 17 Usted labora dentro de las 8 horas delimitadas por ley



Elaboración: propia en base a los resultados de las encuestas

ANÁLISIS:

De acuerdo a la encuesta realizada a los trabajadores de los hostels podemos demostrar que las horas de trabajo en la empresa representan un 32% de los empleados, los cuales nos mencionan que trabajan dentro de las 8 horas laborables por otro lado los trabajadores que sobrepasan las 8 horas de labor representan el 68%, esto nos indica que un gran número de trabajadores tienen más horas de trabajo en su centro de labor varios de los encuestados indican que no sus horas extras no son remunerados sino que forma parte del aporte al desarrollo de la empresa.

Pregunta 7: ¿Dentro de la empresa, usted tiene delimitado sus funciones?

Cuadro N° 48 Usted tiene delimitado sus funciones?

¿Usted tiene delimitado sus funciones?		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
No	15	39%
Si	23	61%
Total	38	100%

Elaboración: propia en base a los resultados de las encuestas

Gráfico N° 18 ¿Dentro de la empresa, usted tiene delimitado sus funciones?



Elaboración: propia en base a los resultados de las encuestas

ANÁLISIS:

En el siguiente cuadro podremos observar que el 61% de los trabajadores indican que su puesto de trabajo tiene delimitado exactamente sus funciones, en cambio el 39% de los trabajadores indican que no tienen delimitado sus funciones por lo cual realizan varias labores en el proceso de operación.

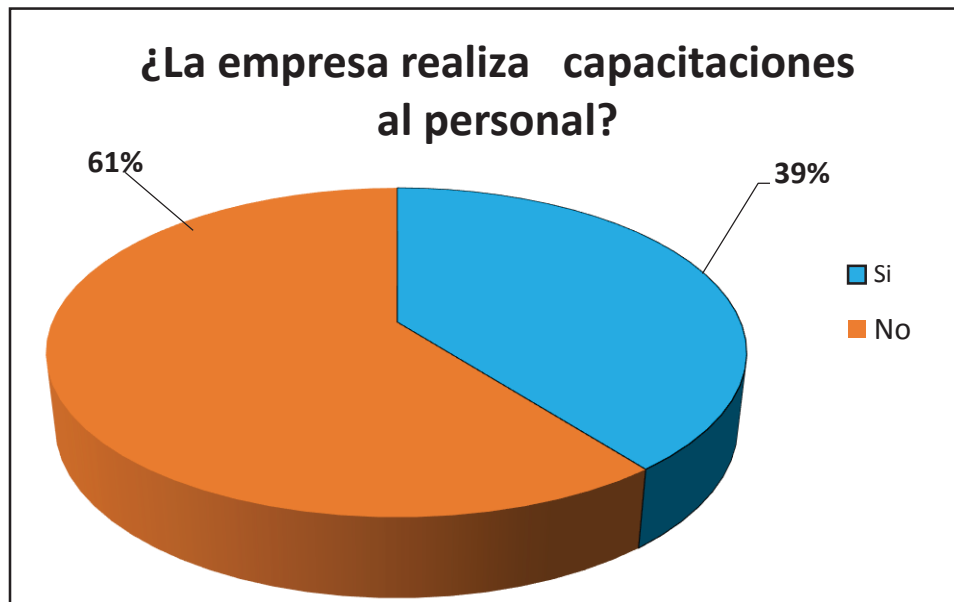
Pregunta 8: ¿la empresa realiza capacitaciones al personal?

Cuadro N° 49 ¿La empresa realiza capacitaciones al personal?

¿La empresa realiza capacitaciones al personal?		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
No	23	61%
Si	15	39%
Total	38	100%

Elaboración: propia en base a los resultados de las encuestas

Gráfico N° 19 ¿La empresa realiza capacitaciones al personal?



Elaboración: propia en base a los resultados de las encuestas

ANÁLISIS:

En el análisis de los datos exactos nos muestra que el 61% de los empleados manifiestan que no se organizan capacitaciones, mientras que el 39% menciona que si reciben capacitaciones, de tal manera que hay una falta de capacitación al personal que labora dentro de un establecimiento, esto repercute a la falta de un buen servicio y de calidad que se le debería hacer al personal que labora.

Pregunta 9: ¿La percepción que tiene de su trabajo en el que labora es?

Cuadro N° 50 ¿La percepción que tiene de su trabajo en el que labora es?

¿La percepción que tiene de su trabajo en el que labora es?		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Formal	25	66%
Informal	13	34%
Total	38	100%

Elaboración: propia en base a los resultados de las encuestas

Gráfico N° 20 ¿La percepción que tiene de su trabajo en el que labora es?



Elaboración: propia en base a los resultados de las encuestas

ANÁLISIS:

La muestra del gráfico nos indica que la percepción actual de los hostels fueron calificados por su propio personal donde representado por el 66% de trabajadores de los hostels indican que la empresa donde trabajan están dentro del marco de la ley mientras que el 34% tienen el concepto de que la empresa donde laboran incluyen en sus líneas el manejo de la informalidad. La interpretación de esta información nos lleva a la conclusión de que actualmente tenemos una gran cantidad de hostels en el centro histórico que basan su funcionamiento dentro de la informalidad.

ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA AL ADMINISTRADOR(A) DEL HOSTEL

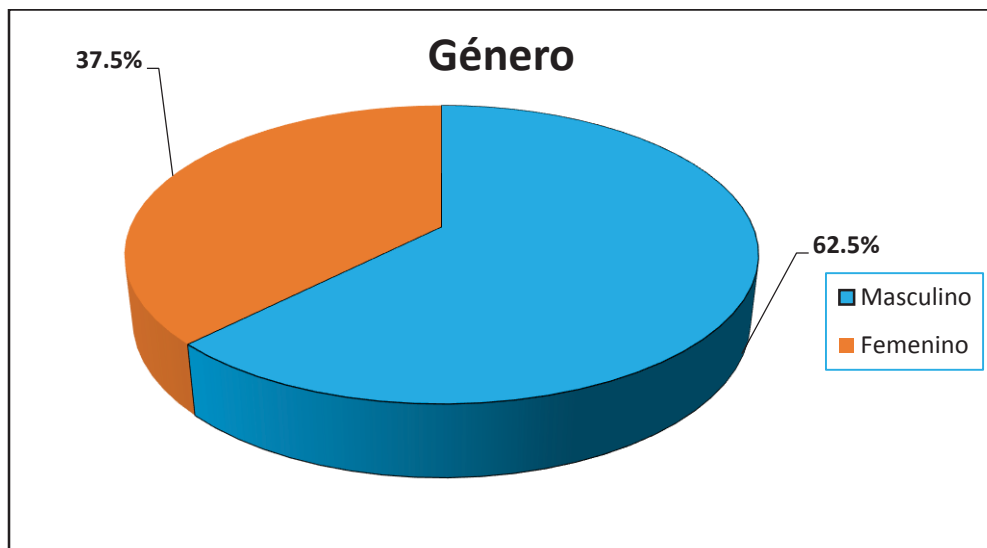
Pregunta 01: Género

Cuadro N° 51 Género

Género		
Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Masculino	05	62.5%
Femenino	03	37.5%
Total	08	100%

FUENTE: Elaboración propia en base a los resultados de la entrevista

Gráfico N° 21 Género



FUENTE: Elaboración propia en base a los resultados de la entrevista

ANÁLISIS:

Apreciamos que los datos de las encuestas tenemos que el género del administrador(a) de los hostels encuestados son de sexo masculino representan un 63.5% y por el otro lado el sexo femenino representan un 37.5%, Tenemos la siguiente conclusión de que el género del administrador(a) de los hostels del centro histórico del Cusco es en mayor numero el masculino.

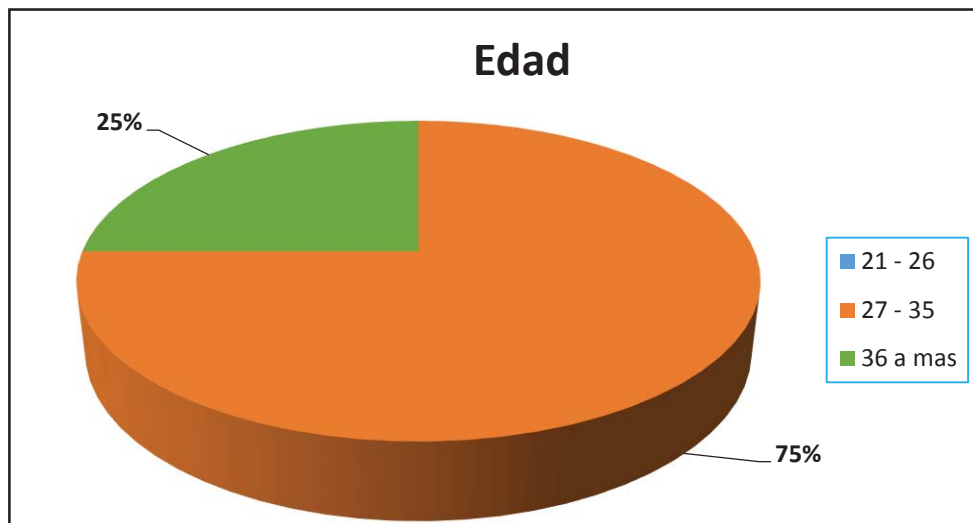
Pregunta 02: Edad

Cuadro N° 52 Edad

Edad		
Rango	Cantidad	Porcentaje
21 – 26	0	0%
27 – 35	6	75%
36 a mas	2	25%
Total	08	100%

Elaboración: propia en base a los resultados de la entrevista

Gráfico N° 22 Edad



Elaboración: propia en base a los resultados de la entrevista

ANÁLISIS:

Se puede apreciar que la edad de los administradores de cada empresa tiene un margen entre 27 a 35 años que representan el 75% seguido de los administradores mayores a 36 años que representan el 25% y por ultimo entre los 21-26 años representan al 0%. Todos los datos en conjunto muestran que los administradores de cada hostel están a cargo de personas con edades promedio que son aceptados en el mercado hotelero.

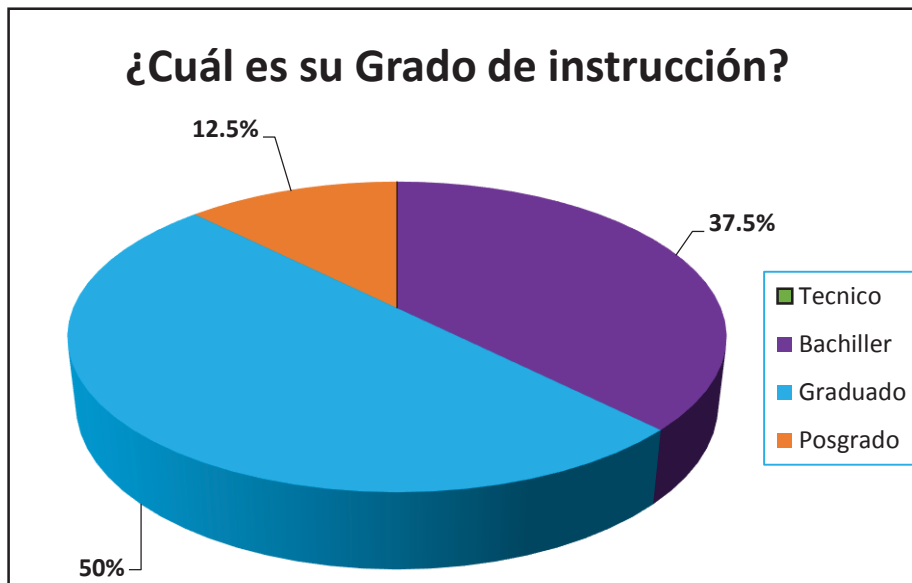
Pregunta 03: ¿Cuál es su Grado de instrucción?

Cuadro N° 53 ¿Cuál es su Grado de instrucción?

¿Cuál es su Grado de instrucción?		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Técnico	-	0%
Bachiller	3	37.5%
Graduado	4	50%
Posgrado	1	12.5%
Total	08	100%

Elaboración: propia en base a los resultados de la entrevista

Gráfico N° 23 ¿Cuál es su Grado de instrucción?



Elaboración: propia en base a los resultados de la entrevista

ANÁLISIS:

Al observar el gráfico y analizar los datos podemos entender que el grado de instrucción de cada administrador está representado por el 50% que son graduados, seguidos de los profesionales con bachillerato con un 37.5%, en menor número está representado por los de postgrado con 12.5%. El gráfico muestra en sus líneas que el grado de instrucción predominante en la mayoría de los administradores es Graduado los cuales pueden tener diferentes carreras profesionales y algunos no tendrían el perfil para darle a la empresa el mejor desarrollo y solo incurren en errores básicos por falta de conocimientos prácticos.

Pregunta 04: ¿Qué medios de reserva (OTAS) utiliza en su establecimiento?

Cuadro N° 54 ¿Qué medios de reserva (OTAS) utiliza en su establecimiento?

¿Qué medios de reserva (OTAS) utiliza en su establecimiento?		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Booking	-	0%
Expedia	-	0%
Tripadvisor	-	0%
Hostelworld	-	0%
Todas	8	100%
Total	08	100%

Elaboración: propia en base a los resultados de la entrevista

Gráfico N° 24 ¿Qué medios de reserva (OTAS) utiliza en su establecimiento?



Elaboración: propia en base a los resultados de la entrevista

ANÁLISIS:

El siguiente gráfico nos demuestra que los medios que utilizan los hostels para captar más clientes son las plataformas más conocidas a nivel mundial, hablamos de Booking, Expedia, Trip Advisor, Hostel World. Estas herramientas impulsan la oferta de cada hostel y atraen la demanda mundial que tiene como finalidad ofrecer un alojamiento para cada visitante y los administradores de estos establecimientos utilizan todas estas herramientas, así como en el gráfico nos muestra.

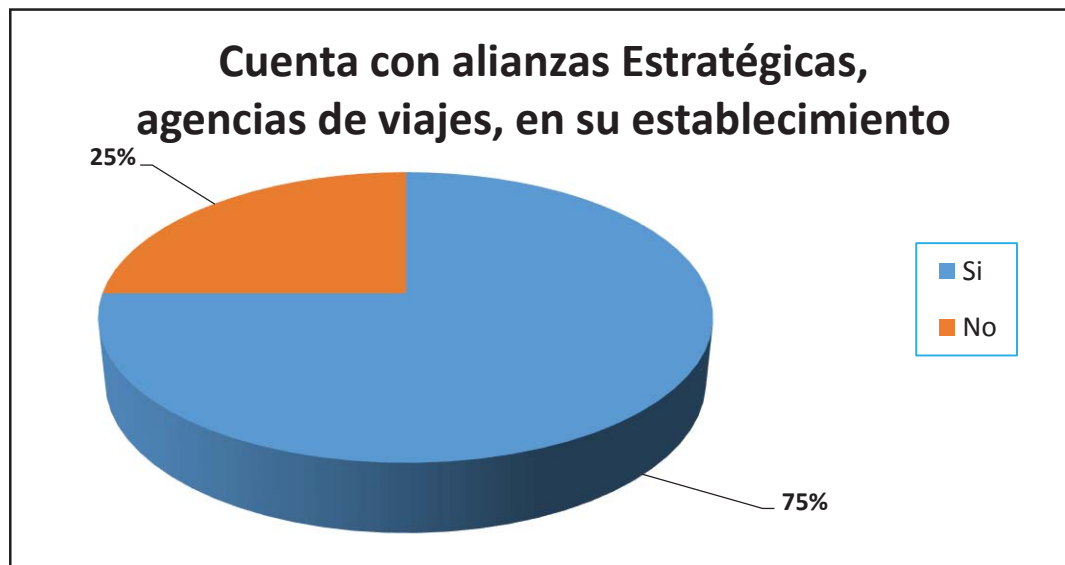
Pregunta 05: ¿Cuenta con alianzas comerciales u/o agencias de viajes, para aumentar el número de visitantes a su establecimiento?

Cuadro N° 55 ¿Cuenta con alianzas Estratégicas, agencias de viajes, para aumentar el número de visitantes a su establecimiento?

¿Cuenta con alianzas Estratégicas, agencias de viajes, para aumentar el número de visitantes a su establecimiento?		
Repuestas:	Cantidad	Porcentaje
Si	6	75%
No	2	25%
Total	8	100%

Elaboración: propia en base a los resultados de la entrevista

Gráfico N° 25 ¿Cuenta con alianzas Estratégicas, agencias de viajes, para aumentar el número de visitantes a su establecimiento?



Elaboración: propia en base a los resultados de la entrevista

ANÁLISIS:

En el siguiente grafico lo explicamos, que los hostels del centro histórico cuentan con alianzas para incrementar el número de visitantes de los cuales el 75% está actualmente realizando lazos comerciales y el 25% no los practica. Por este motivo los hostels del centro histórico en su mayoría practican técnicas para mejorar el número de huéspedes en su establecimiento.

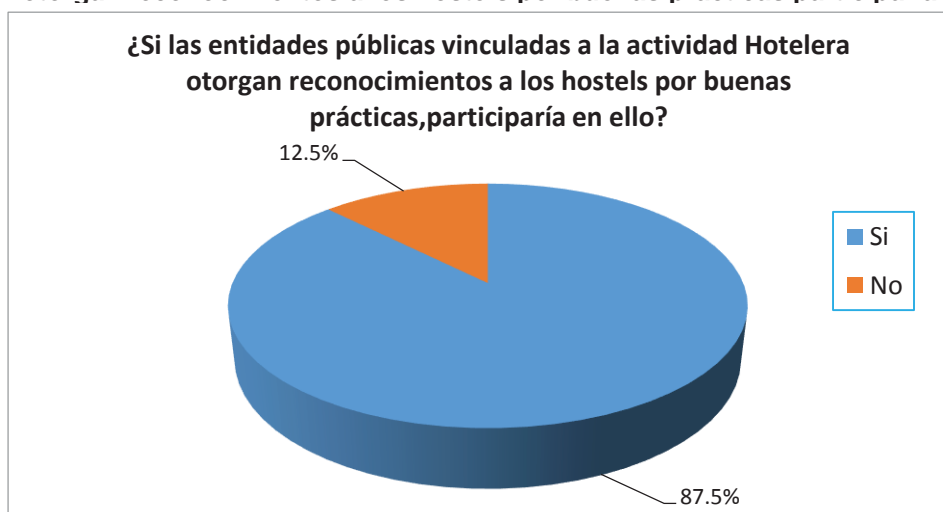
Pregunta 06: ¿Si las entidades públicas vinculadas a la actividad Hotelera otorgan reconocimientos a los hostels POR BUENAS PRÁCTICAS, participaría en ello?

Cuadro N° 56 ¿Si las entidades públicas vinculadas a la actividad Hotelera otorgan reconocimientos a los hostels por buenas prácticas, participaría en ello?

¿Si las entidades públicas vinculadas a la actividad Hotelera otorgan reconocimientos a los hostels por buenas prácticas, participaría en ello?		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Si	7	87.5%
No	1	12.5%
Total	8	100%

Elaboración: propia en base a los resultados de la entrevista

Gráfico N° 26 ¿Si las entidades públicas vinculadas a la actividad Hotelera otorgan reconocimientos a los hostels por buenas practicas participaría?



Elaboración: propia en base a los resultados de la entrevista

ANÁLISIS:

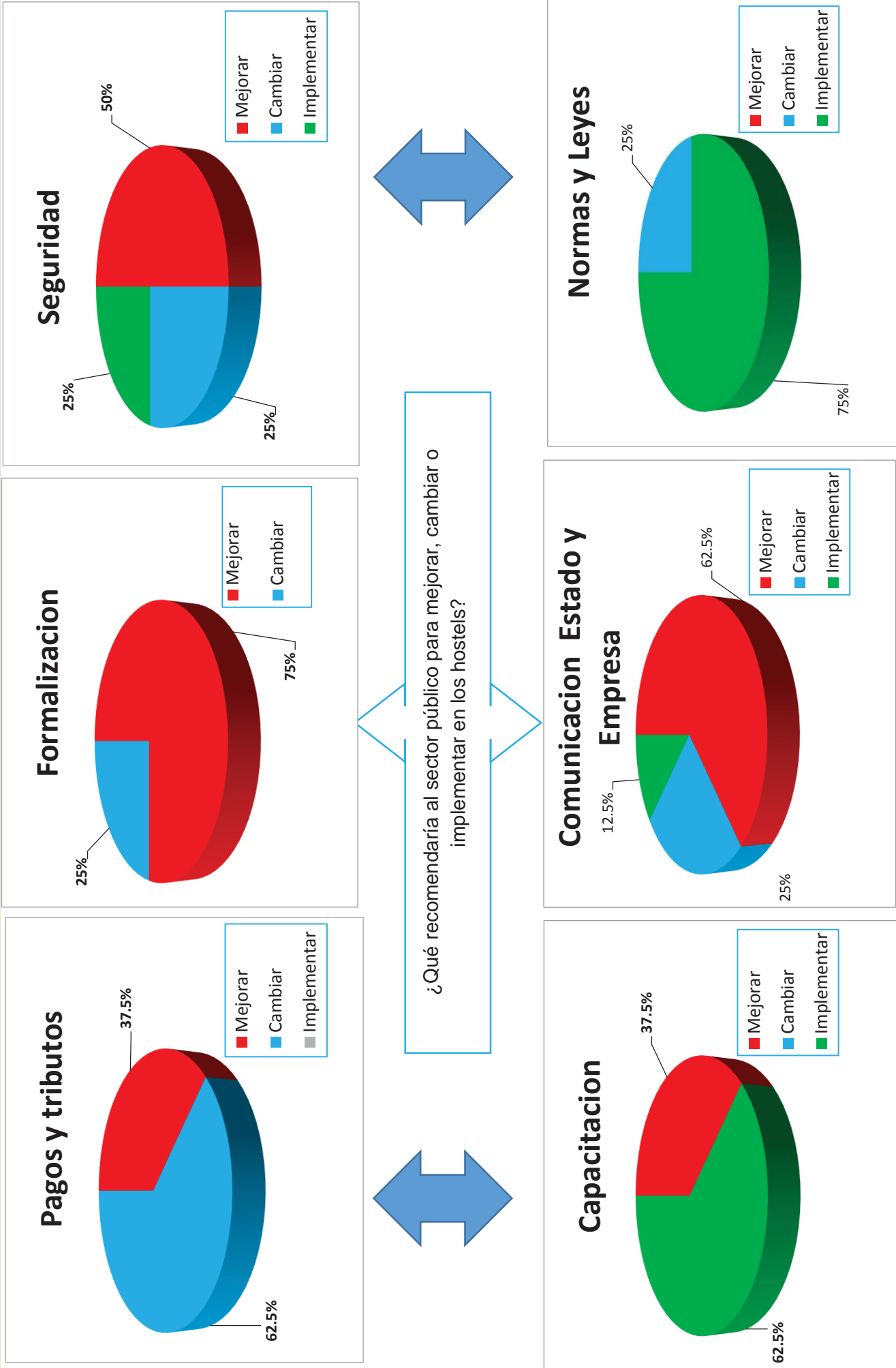
El siguiente grafico nos muestra que el 88% de los hostels estaría de acuerdo en participar en concursos para obtener un reconocimiento, mientras que el 13% no estaría de acuerdo en participar en ningún concurso por buenas practicas. Estas estadísticas nos muestra que las personas inmersas en la actividad en los hostels les gustaría participar en algún reconocimiento para su hostel, este premio daría una acreditación de calidad y fiabilidad significativa.

Pregunta 07: ¿Qué recomendaría al sector público para mejorar, cambiar o implementar en los hostels?

Cuadro N° 57 ¿Qué recomendaría al sector público para mejorar, cambiar o implementar en los hostels?

	Mejorar	%	Cambiar	%	Implementar	%	Total De Encuestados	% Total
Pagos y Tributos	3	37.5	5	62.5	0	0.0	8	100%
Formalización	6	75	2	25	0	0.0	8	100%
Seguridad	4	50	2	25	2	25	8	100%
Capacitación	3	37.5	0	0.0	5	62.5	8	100%
Comunicación, Estado y Empresa	5	62.5	2	25	1	12.5	8	100%
Normas o Leyes	0	0.0	2	25	6	75	8	100%

Gráfico N° 27 ¿Qué recomendaría al sector público para mejorar, cambiar o implementar en los hostels?



Elaboración: propia en base a los resultados de la entrevista

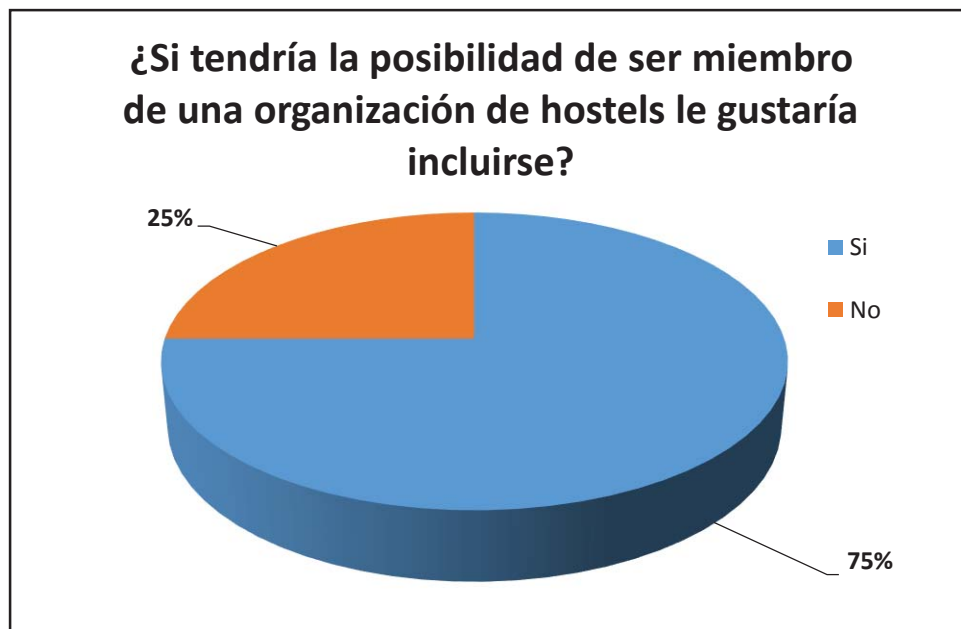
Pregunta 08: ¿Si tendría la posibilidad de ser miembro de una organización de hostels le gustaría incluirse?

Cuadro N° 58 ¿Si tendría la posibilidad de ser miembro de una organización de hostels le gustaría incluirse?

¿Si tendría la posibilidad de ser miembro de una organización de hostels le gustaría incluirse?		
Repuestas:	Cantidad	Porcentaje
Si	6	75%
No	2	25%
Total	8	100%

Elaboración: propia en base a los resultados de la entrevista

Gráfico N° 28 ¿Si tendría la posibilidad de ser miembro de una organización de hostels le gustaría incluirse?



Elaboración: propia en base a los resultados de la entrevista

ANÁLISIS:

En el gráfico nos muestra que el 75% estaría de acuerdo en ser miembro o socio en una organización de hostels, el 25 % de ellos no estaría en desacuerdo en ser miembro de una organización de hostels por algunos motivos de desinterés de alguna organización, que el estado o una entidad privada lo vaya a realizar.

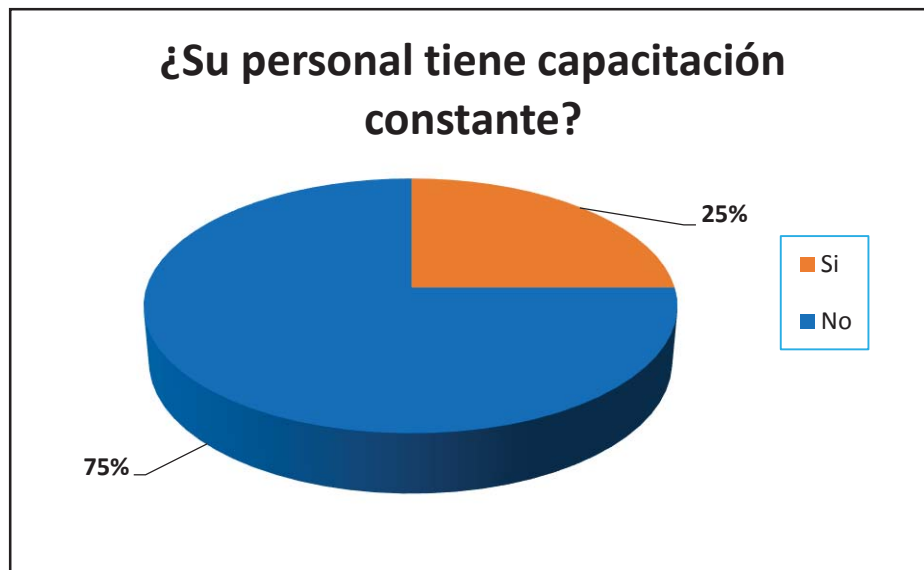
Pregunta 09: ¿Su personal tiene capacitación constante?

Cuadro N° 59 ¿Su personal tiene capacitación constante?

¿Su personal tiene capacitación constante?		
Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Si	2	25%
No	6	75%
Total	08	100%

Elaboración: propia en base a los resultados de la entrevista

Gráfico N° 29 ¿Su personal tiene capacitación constante?



Elaboración: propia en base a los resultados de la entrevista

ANÁLISIS:

El gráfico muestra que el 25% de los hostels del centro histórico realizan capacitación al personal, mientras que el 75% no realiza capacitación a su personal. Se observa que hay una cantidad de hostels del centro histórico que no realizan capacitaciones a sus trabajadores, esto repercute al momento de brindar el servicio al cliente y las nuevas exigencias del mercado de hoy en día.

Pregunta 10: ¿Tuvo alguna sanción por parte del estado o la municipalidad?

Cuadro N° 60 ¿Tuvo alguna sanción u/o falta por parte del estado o la municipalidad?

¿Tuvo alguna sanción u/o falta por parte del estado o la municipalidad?		
Repuestas:	Cantidad	Porcentaje
Si	6	75%
No	2	25%
Total	8	100%

Elaboración: propia en base a los resultados de la entrevista

Gráfico N° 30 ¿Tuvo alguna sanción u/o falta por parte del estado o la municipalidad?



Elaboración: propia en base a los resultados de la entrevista

ANÁLISIS:

El gráfico nos muestra que el 75% de hostels del centro histórico fueron sancionados por un ente estatal y el 25% afirma que no tuvieron problemas con el sector público por lo cual no tuvieron ninguna sanción. Estos datos muestran que gran parte de establecimientos se les impuso alguna falta o sanción por parte del estado o la municipalidad, ya sea por motivo por incumplimiento, desconocimiento, informal o restringido para los hostels en el centro histórico del Cusco.

Pregunta 11: ¿La municipalidad viene a inspeccionar o supervisar su establecimiento?

Cuadro N° 61 ¿La municipalidad viene a inspeccionar o supervisar su establecimiento?

¿La municipalidad viene a inspeccionar o supervisar su establecimiento?		
Repuestas:	Cantidad	Porcentaje
Si	6	75%
No	2	25%
Total	8	100%

Elaboración: propia en base a los resultados de la entrevista

Gráfico N° 31 ¿La municipalidad viene a inspeccionar o supervisar su establecimiento?



Elaboración: propia en base a los resultados de la entrevista

ANÁLISIS:

Nuestro registro nos indica que el 75% las empresas han tenido sanción por no presentar todos los documentos en por la SUNAT, por no emitir boletas o facturas, por no pagar tributos y algunos por no pagar a su personal como sueldo básico a aquellas personas que trabajan en el interior con un menor sueldo como la ley lo estipula para las empresas se deben a ello, ya que el MINISTERIO DE TRABAJO trabaja de la mano con la municipalidad para no incurrir a la informalidad. Y el otro 25% menciona que no ha tenido ninguna sanción o falta.

Pregunta 12: ¿Cuántas personas laboran dentro del hostel, incluido usted?

Cuadro N° 62 ¿Cuántas personas laboran dentro del hostel, incluido usted?

¿Cuántas personas laboran dentro del hostel, incluido usted?		
Repuestas:	Cantidad	Porcentaje
De 1 a 10	6	75%
De 11 a 50	2	25%
De 51 a 250	-	-
Total	8	100%

Elaboración: propia en base a los resultados de la entrevista

Gráfico N° 32 ¿Cuántas personas laboran dentro del hostel, incluido usted?



Elaboración: propia en base a los resultados de la entrevista

ANÁLISIS: En el gráfico N° 34, el resultado nos muestra que el 75% de empresas tienen un personal entre 1 a 10 trabajadores incluido al administrador(a), y el 25% nos muestra que su organización tiene más de 11 a 50 personas que laboran. Estas entrevistas realizadas a los administradores, nos muestra que reducen la cantidad de su personal que labora dentro de su hostel ya que se encuentran entre el margen de MICRO EMPRESAS, sin embargo al hacer un análisis y un recorrido al interior de estas mismas, nos damos cuenta que los resultados son otros, porque al interior trabajan más de 10 personas en diferentes áreas y sus respuestas de los administradores están no se reflejan en la entrevista. Este análisis es más para poder tener en cuenta que hay una cultura empresarial de sacarle la vuelta a la ley, donde el perjudicado es el viajero y el recurso humano.

Pregunta 13: ¿Cuál es el tamaño de la empresa en el que usted labora?

Cuadro N° 63 ¿Cuál es el tamaño de la empresa en el que usted labora?

¿Cuál es el tamaño de la empresa en el que usted labora?		
Repuestas:	Cantidad	Porcentaje
Micro Empresa	6	75%
Pequeña Empresa	2	25%
Mediana Empresa	.	0%
Total	8	100%

Elaboración: propia en base a los resultados de la entrevista

Gráfico N° 33 ¿Cuál es el tamaño de la empresa en el que usted labora?



Elaboración: propia en base a los resultados de la entrevista

ANÁLISIS:

En la entrevista realizada a los administradores podemos determinar que el 75% menciona que la empresa donde labora se encuentra dentro del régimen de microempresas y el otro 25% se encuentra en la pequeña empresa. Estos resultados al igual que la anterior grafica nos muestran que los hostels no dan a conocer el real régimen en el que deberían estar ya que en una mayoría exponen que están en un marco de micro empresa pero al momento de realizar una constatación nos damos cuenta que deberían estar en el régimen de pequeña empresa sus motivos son muy reconocibles como evitar los beneficios que deberían cumplir con el personal y los tributos que debe realizar al estado peruano.

ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA A LOS REPRESENTANTES DEL SECTOR PÚBLICO (TURISMO)

Pregunta 1: ¿Basado en su experiencia en el sector público, la informalidad de los hostels afecta en el destino Cusco?

Cuadro N° 64 ¿Basado en su experiencia en el sector público, la informalidad de los hostels afecta en el destino Cusco?

¿Basado en su experiencia en el sector público, la informalidad de los hostels afecta en el destino Cusco?		
Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Si	8	100%
No	0	0%
Total	8	100

Elaboración: propia en base a los resultados de la entrevista

Gráfico N° 34 ¿Basado en su experiencia en el sector público, la informalidad de los hostels afecta en el destino Cusco?



Elaboración: propia en base a los resultados de la entrevista

ANÁLISIS:

En la entrevista realizada a personas encargadas en el sector público, podemos determinar que el 100% de ellos comentan que la informalidad de los hostels afecta directamente al destino que es Cusco, ya que esto es un problema latente hoy en día en la ciudad del Cusco.

Pregunta 2: ¿Usted tiene conocimientos de los Hostels en el centro histórico y las operaciones de estas?

Cuadro N° 65 ¿Usted tiene conocimientos de los Hostels en el centro histórico y las operaciones de estas?

¿Usted tiene conocimientos de los Hostels en el centro histórico y sus operaciones de estas?		
Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Si	6	75%
No	2	25%
Total	8	100

Elaboración: propia en base a los resultados de la entrevista

Gráfico N° 35 ¿Usted tiene conocimientos de los Hostels en el centro histórico y sus operaciones de estas?



Elaboración: propia en base a los resultados de la entrevista

ANÁLISIS:

En la entrevista realizada el 75% menciona que si tienen conocimientos de los hostels y sus operaciones de ellas, mientras que el 25% menciona que no tienen conocimiento de estas, así como sus operaciones entre estas se encuentra la Poltur, al que recibir las denuncias o quejas, los policías no tienen total conocimiento y funcionamiento de los hostels ubicados en el casco monumental.

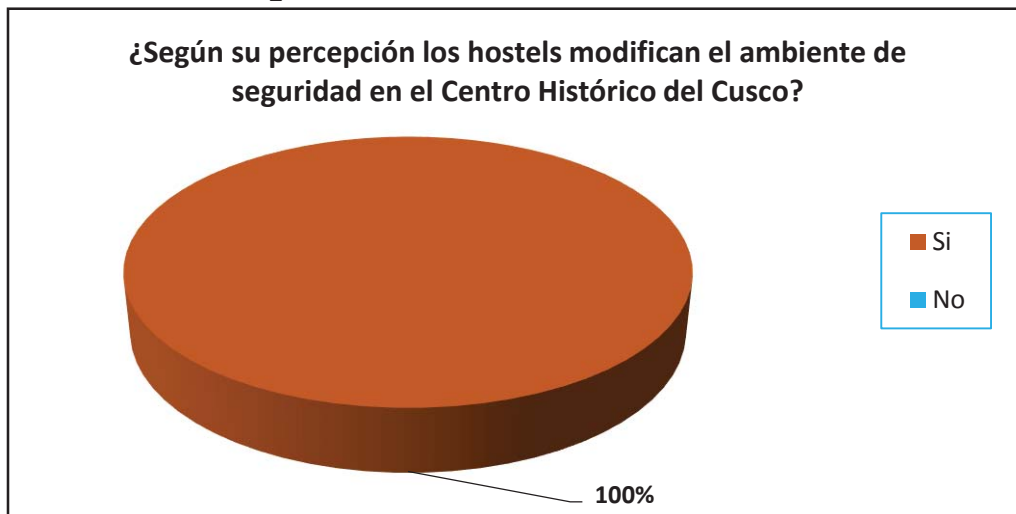
Pregunta 3: ¿Según su percepción los hostels modifican el ambiente de la seguridad en el Centro Histórico del Cusco?

Cuadro N° 66 ¿Según su percepción los hostels modifican el ambiente de seguridad en el Centro Histórico del Cusco?

¿Según su percepción los hostels modifican el ambiente de seguridad en el Centro Histórico del Cusco?		
Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Si	8	100%
No	0	0%
Total	8	100

Elaboración: propia en base a los resultados de la entrevista

Gráfico N° 36 ¿Según su percepción los hostels modifican el ambiente de seguridad en el Centro Histórico del Cusco?



Elaboración: propia en base a los resultados de la entrevista

ANÁLISIS:

En la entrevista realizada a personas encargadas en el sector público, podemos determinar que el 100% de ellos comentan que los hostels en si afectan en la seguridad turística en el centro histórico del Cusco y su regulación debe ser una prioridad para las autoridades.

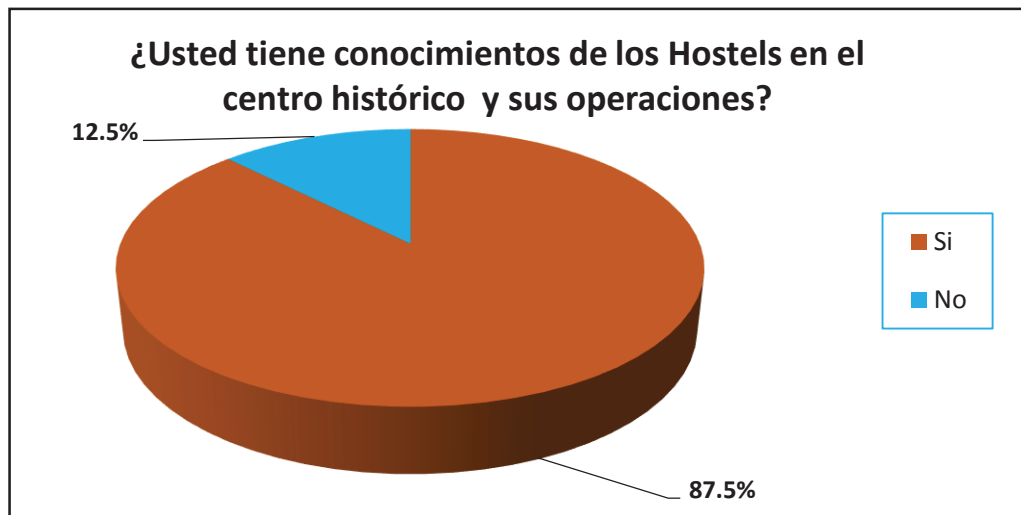
Pregunta 4: ¿Usted cree que los hostels aportan a la economía local?

Cuadro N° 67 ¿Usted cree que los hostels aportan a la economía local?

¿Usted cree que los hostels aportan a la economía local?		
Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Si	7	87.5%
No	1	12.5%
Total	8	100 %

Elaboración: propia en base a los resultados de la entrevista

Gráfico N° 37 ¿Usted cree que los hostels aportan a la economía local?



Elaboración: propia en base a los resultados de la entrevista

ANÁLISIS:

En la entrevista realizada a personas encargadas en el sector público, podemos determinar que el 100% de ellos comentan que la informalidad de los hostels afecta directamente al destino que es Cusco, ya que esto es un problema latente hoy en día en la ciudad del Cusco.

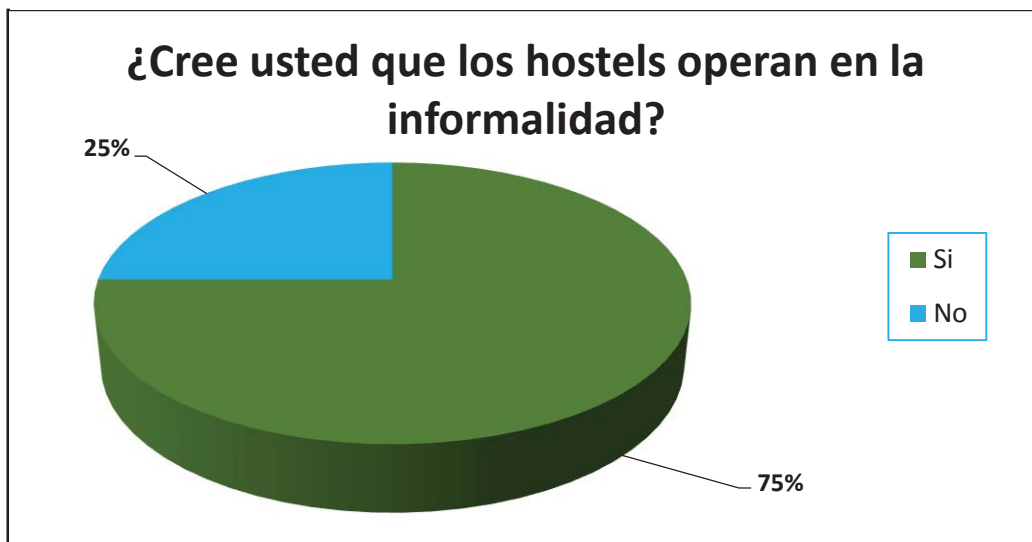
Pregunta 5: ¿Cree usted que los hostels operan en la informalidad?

Cuadro N° 68 ¿Cree usted que los hostels operan en la informalidad?

¿Cree usted que los hostels operan en la informalidad?		
Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Si	6	75%
No	2	25%
Total	8	100

Elaboración: propia en base a los resultados de la entrevista

Gráfico N° 38 ¿Cree usted que los hostels operan en la informalidad?



Elaboración: propia en base a los resultados de la entrevista

ANÁLISIS:

En la entrevista realizada podemos determinar que un 75% mencionan que reconocen un establecimiento formal con los parámetros que deban cumplir, mientras que el 25% representan a aquellos que no tienen un conocimiento claro de un hostel formal, de tal manera que la informalidad de estos establecimiento sigue siendo un problema latente y muy grande en nuestra ciudad del Cusco y su casco monumental.

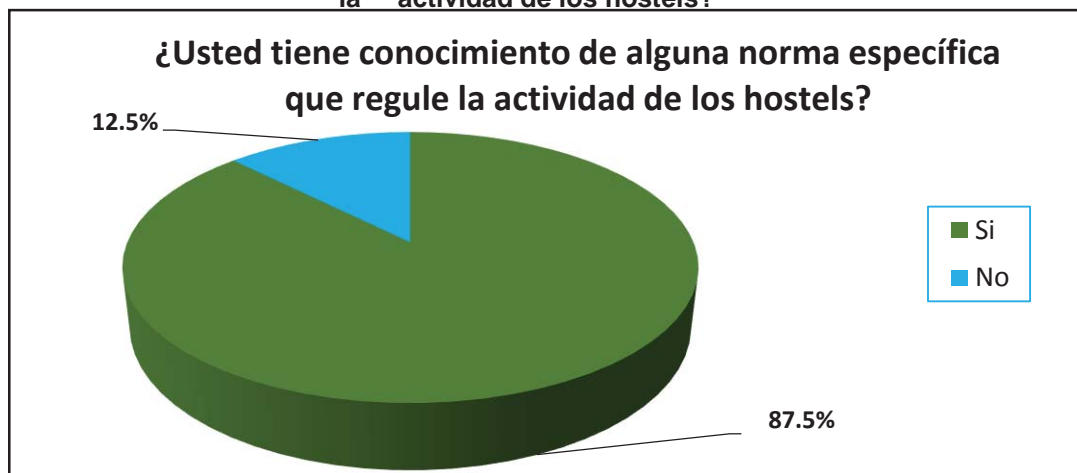
Pregunta 6: ¿Usted tiene conocimiento de alguna norma específica que regule la actividad de los hostels?

Cuadro N° 69 ¿Usted tiene conocimiento de alguna norma específica que regule la actividad de los hostels?

¿Usted tiene conocimiento de alguna norma específica que regule la actividad de los hostels?		
Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Si	7	87.5%
No	1	12.5%
Total	8	100

Elaboración: propia en base a los resultados de la entrevista

Gráfico N° 39 ¿Usted tiene conocimiento de alguna norma específica que regule la actividad de los hostels?



Elaboración: propia en base a los resultados de la entrevista

ANÁLISIS:

En la entrevista realizada determinamos que un 85.5% mencionan que si tienen conocimiento de alguna norma de estos establecimiento tal respuesta fue referido al reglamento de establecimientos de hospedaje, mientras un 12.5% mencionaron que no tienen algún conocimiento de alguna norma, sin embargo la respuesta recibidas por la mayoría contesto no es la correcta porque en la actualidad no algún reglamento que pueda regular estos establecimiento ya que no estas clasificados y/o categorizados.

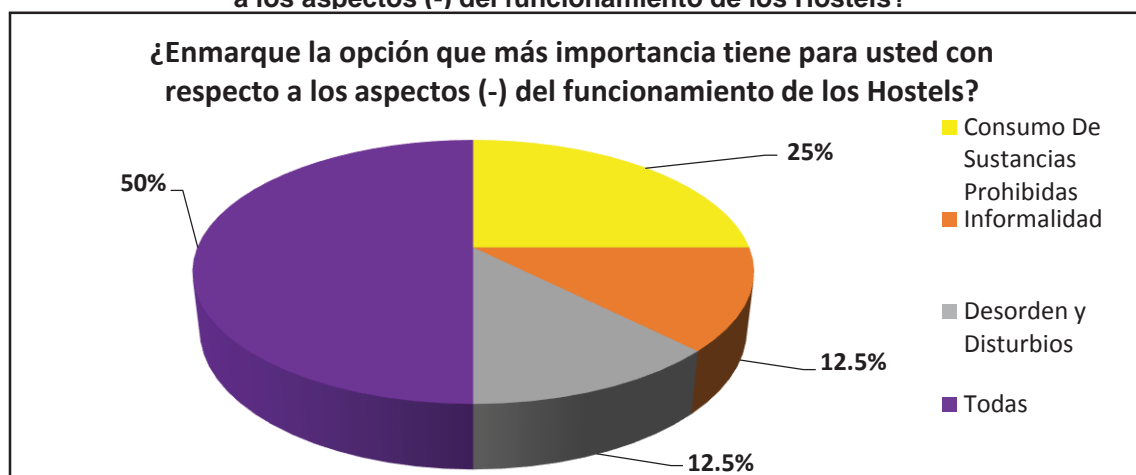
Pregunta 7: ¿Enmarque la opción que más importancia tiene para usted con respecto a los aspectos (-) del funcionamiento de los Hostels?

Cuadro N° 70 ¿Enmarque la opción que más importancia tiene para usted con respecto a los aspectos (-) del funcionamiento de los Hostels?

¿Enmarque la opción que más importancia tiene para usted con respecto a los aspectos (-) del funcionamiento de los Hostels?		
Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Consumo De Sustancias Prohibidas	2	25%
Inseguridad	-	0%
Informalidad	1	12.5%
Desorden Y Disturbios	1	12.5%
Todas	4	50%
Otros	-	0%
Total	8	100%

Elaboración: propia en base a los resultados de la entrevista

Gráfico N° 40 ¿Enmarque la opción que más importancia tiene para usted con respecto a los aspectos (-) del funcionamiento de los Hostels?



Elaboración: propia en base a los resultados de la entrevista

ANÁLISIS:

En la entrevista realizada podemos determinar que el 50% tiene la mayor cantidad que mencionan todas las alternativas sobre los aspectos negativos, el 25% menciona que son por el consumo de sustancias prohibidas, el otro porcentaje es de 12.5% que comento que son a causa de la informalidad y por último el otro 12.5% menciona que es por el desorden y disturbios que realizan estos turistas.

Pregunta 8: ¿Cree usted que la implementación de una reglamentación de los hostels mejoraría la seguridad turística en el centro histórico del Cusco?

Cuadro N° 71 ¿Cree usted que la implementación de una reglamentación en los hostels mejoraría la seguridad turística en el centro histórico del Cusco?

¿Cree usted que la implementación de una reglamentación de los hostels mejoraría la seguridad turística en el centro histórico del Cusco?		
Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Si	8	100%
No	-	0%
Total	8	100

Elaboración: propia en base a los resultados de la entrevista

Gráfico N° 41 ¿Cree usted que la implementación de una reglamentación de los hostels mejoraría la seguridad turística en el centro histórico del Cusco?



Elaboración: propia en base a los resultados de la entrevista

ANÁLISIS:

En la entrevista realizada podemos determinar que el total de personas entrevistadas menciona en la implementación de un reglamento mejoraría en un 100%, ya que hace falta una normativa que regule la actividad y operación de estos establecimientos que se encuentran en el centro histórico del Cusco.

2.10 CONTRASTACIÓN DE RESULTADOS CON OBJETIVOS

En el presente trabajo de investigación se contrastaron los resultados con los objetivos planteados mediante las encuestas y entrevistas realizadas, al determinar la dinámica del mercado de hostels se tomó en cuenta la interacción de la oferta, demanda y la entidad estatal en relación a la informalidad para demostrar la influencia que esta tiene sobre la seguridad turística del centro histórico, por lo cual realizamos preguntas en las encuestas y entrevistas que nos lleven a estos resultados.

Para estudiar la situación actual de los hostels en el centro histórico del Cusco. El proceso para completar el diagnóstico contamos como base fáctica el plan de desarrollo urbano Cusco al 2023 desarrollado por la municipalidad provincial del Cusco, el plan de apoyo a la formalización del sector turismo, LEY N° 29408 LEY GENERAL DE TURISMO, boletines sobre el perfil del turista ambos desarrollados y elaborados por la MINCETUR, Plan de Protección al Turista elaborado por: Red de Protección al Turista – MINCETUR y nuestro más importante elemento son las denuncias puestas en las entidades públicas como la DIRCETUR, IPERU. En el transcurso de la investigación contamos con algunas herramientas de recolección de datos como las encuestas al huésped, al trabajador del establecimiento, seguida de entrevistas con los administradores de los hostels y la entrevista a los representantes del sector turismo de las cuales se obtuvo información que pondera el proceso de operación de los hostels y su incidencia en el centro histórico.

Para determinar en qué medida la informalidad de los hostels inciden en la seguridad turística elaboramos la siguiente encuesta dentro de ello incluimos preguntas hacia los visitantes como N° 9 ¿Cómo califica los servicios ofrecidos dentro de su hostel?, donde los resultados fueron que en un 34.4% califican los servicios entre regular y malo, la pregunta N° 10 ¿Hubo incumplimiento de algún servicio ofrecido?, donde los resultados nos indican que el 22% indica que si hay incumplimiento en los servicios ofertados y la pregunta N° 10 hacia los administradores fue ¿tuvo alguna vez alguna sanción u/o falta por parte del estado o la municipalidad? Donde el 75% indica que el establecimiento tuvo una sanción

u/o falta, la entrevista al sector público en la pregunta N° 1 ¿Según su experiencia laboral, la informalidad de los hostels afecta en el destino Cusco? El 100% de ellos afirma que sí.

Plantear estrategias necesarias que permitirán la formalización de los hostels en el centro histórico del Cusco. Se plantearon preguntas hacia el administrador como N°6 ¿Si las entidades públicas vinculadas a la actividad Hotelera les reconozcan o acrediten a los hostels por buenas practicas, participaría en ello?, donde el 87.5% ingresaría al proceso de participación y evaluación para aspirar a un reconocimiento de buenas prácticas, la pregunta N° 8 ¿Si tendría la posibilidad de ser miembro de una organización de hostels le gustaría incluirse?, donde el 75% ingresaría a participar en una organización privada y formal. Pregunta N° 7 ¿Qué recomendaría al sector público para mejorar, cambiar o implementar en los hostels?, donde la opción de pagos y tributos obtiene un recomendación del 62.5% para un proceso de cambio, la opción de formalización nos indica un 75% que debe mejorar, la seguridad obtiene un 50% de opiniones que debe mejorar, así también la capacitación tiene un 62.5% opinan que debe implementarse. Comunicación estado y empresa el 62.5% opina que se debe mejorar y por último la opción de normas o leyes alcanza un 75% recomienda que se deben implementarse. Gracias a todos estos datos podemos determinar que la implementación de normas y leyes tendrá un beneficio reciproco tanto al empresario, la entidad estatal y el visitante así como la ciudadanía indirectamente.

2.11 VALIDACION DE HIPOTESIS

La validación de la hipótesis general: La informalidad de los hostels inciden negativamente en la seguridad turística del centro histórico del Cusco se basa en el trabajo de campo realizado.

Se ha estudiado el comportamiento de la informalidad de los hostels en el Cusco, para ello abarcamos la oferta en la cual se observa que los hostels realizan faltas en el proceso de operación la muestra objetiva de ellos son las denuncias y multas impuesta en las entidades del estado y esto se debe a una consecuencia de la no

clasificación o jerarquización dentro del reglamento de hospedajes y podemos observar que no existe una organización de hostels clasificados en la base de datos de la MINCETUR - DIRCETUR Cusco menos un manual de funcionamiento.

Los motivos por el cual no están clasificados son más de 1,701 establecimientos dentro de los cuales están los hostels en mayor cantidad, son por las normas dictadas por la entidad pública, en el cual detalla que para un proceso de formalización no se necesita de una clasificación o jerarquización para su funcionamiento (DIRCETUR). Nuestro análisis de la oferta se sustenta en las encuestas y entrevistas a los turistas, empleados y administradores que se explican a continuación:

Las faltas en el proceso de operación de los hostels son elementos difíciles de detectar, los involucrados dentro de estos procesos informales engloban a los trabajadores, administradores y por ultimo pero no menos importante el dueño(s) o gerente de la empresa los cuales tienen un pacto para establecer sus funciones con base de evitar los procesos de la formalidad en sus operaciones.

De las encuestas realizadas a los trabajadores de los hostels del centro histórico del Cusco se obtuvo que un porcentaje de casi la mitad de trabajadores identifican a su centro de labor como informal, mientras que el resto muestra que trabajan dentro de la formalidad, gracias a ellos se puede identificar que una gran cantidad de hostels operan fuera del margen legal, es decir estos trabajan fuera de los lineamientos que un establecimiento debe cumplir.

Así mismo la mano de obra en los hostels está representada por una cantidad mayor de personal que presta servicios turísticos está en proceso de formación. Lo que quiere decir que tienen poco capital humano y esto conlleva a la afectación en la prestación de servicio hotelero en el centro histórico del Cusco.

Por otro lado los trabajadores manifiestan que no se sienten seguros en su centro de labor por la informalidad del trabajo, clima laboral, también sienten que no cuenta con una garantía de la edificación o la antigüedad de ello estos elementos salen a

flote por el hecho de que los empresarios pretende obtener más ganancias e invertir lo menor en su recurso humano e infraestructura.

Por el lado de la demanda, se entrevistaron a los viajeros sobre los lugares donde se hospedan durante el año 2018, donde se pregunta al turista si sabe diferenciar un hostel formal en los cuales indicaron que el 43% de ellos tienen idea para entender si su hostel está cumpliendo con las leyes peruanas para su correcto funcionamiento, Este aspecto hace que el viajero se sienta seguro en el lugar que se hospeda y vale la pena pagar por el servicio que compra, por otro lado identificamos que el 57% de viajeros dijeron que no podrían identificar la diferencia, el margen es muy grande de desconocimiento por el cual los viajeros no pueden entender diferenciar las características particulares que tienen los hostel que están inmerso en la informalidad por ende no tienen una imagen positiva de los mismos ya que deduce que todos los hostels que pueda reservar del centro histórico son seguros causando confusión en el momento de decidir si tomara la correcta decisión al momento de reservar una habitación.

Donde los huéspedes reconocieron o identificaron que los servicios ofrecidos dentro de su hostel fueron de regular a malo con un 34.4% que está casi a la par de los servicios calificados como bueno son un 30.2% en consecuencia de la forma de trabajo que tienen los hostels gracias a esta nos demuestra que los hostels tienen un porcentaje preocupante de viajeros que no perciben lo que se muestran en sus medios de publicidad como hostel Word, trip advisor, etc.

Hipótesis específica 1: La situación actual de los hostels en el centro histórico del Cusco es incierta para contrastar esta hipótesis se realizaron encuestas a los trabajadores y administrador de los hostels: de estas se obtuvo que los hostels no se encuentran realmente monitoreados por las entidades estatales por la falta de ello se identificó que los trabajadores de los hostels no tienen un contrato con el hotel comprobando que los hostels evaden la formalidad y ponen a discusión la forma como trabajan, así mismo se obtuvo que el 45% no tiene beneficios de ley como trabajador la importancia de realizar un trabajo bien hecho y seguro es teniendo al personal motivado con las garantías de ley serán cumplidas, más

detalles sobre los manejos que realizan los hostels dentro del centro histórico es por el lado de sus trabajadores que sobrepasan las 8 horas de trabajo delimitadas por ley.

Hipótesis específica 2: La informalidad de los hostels influye sobre la seguridad turística del centro histórico del Cusco. Esta hipótesis fue contrastado con las encuestas y entrevistas realizadas a los trabajadores y administradores de los hostels de las cuales se obtuvo una pregunta, que si tuvo alguna sanción o falta por parte del estado y el 75% afirmo de haber tenido una sanción con lo cual se evidencia que realizan acciones fuera del marco normativo que ponen en riesgo la seguridad del turista, que no logra ver ya que el visitante solo aprecia la parte superficial o lo que solo le muestra el hostel para generar fiabilidad y gracias a ello el huésped genera juicios positivos de seguridad y no logra ver la problemática de lo que sucede dentro de la estructura operacional de los hostels que tiene baches o problemas que potencialmente puede afectar a la seguridad del centro histórico.

Hipótesis específica 3: La implementación de estrategias contribuye a la formalización de los hostels del Centro Historico del Cusco. Esta hipótesis se valida mediante las preguntas realizadas a los administradores y representantes del sector público; Si las entidades públicas vinculadas a la actividad hotelera otorgan reconocimientos por buenas practicas participaría en ello, cuyo resultado fue que el 87.5% mostro que si participarían de este tipo de reconocimiento. Esto contribuirá a que la seguridad turística se fortalezca y se garantice de este modo al turista y poblador tengan la confianza de estar seguros. Las practicas qué recomendaría al sector público para mejorar, cambiar o implementar vinculados a los hostels cuyo resultados nos muestran que en los aspectos que tomo los administradores son normas y leyes se deben implementar con un 75% y cambiar con un 25%, por otra parte los funcionarios del estado nos dan unas cifras en cuanto a si los hostels necesitan mejorar en su totalidad su reglamentación donde la el 80% menciona que si debe de realizarse modificaciones del reglamento y de este modo poder cubrir las garantías de seguridad turística del centro histórico del Cusco.

CAPITULO III

SISTEMA DE PROPUESTAS

En el presente trabajo desarrollamos 3 propuestas tomando en cuenta el grado de informalidad que se practica en los hostels, tales acciones nos permitirá mejorar exponencialmente el problema encontrado dentro y fuera de los establecimientos, gracias a la asociación y certificación de los hostels ubicados en el centro histórico del Cusco y con esto se tendrá una mejora significativa de la seguridad turística.

PROPUESTA I

3.1 ADENDAS MODIFICATORIAS DEL DS N° 001-2015 – MINCETUR

Primero que, mediante Decreto Supremo N° 001-2015-MINCETUR, se aprobó el Reglamento de Establecimientos de Hospedaje en el desarrollo de esta norma Capítulo 1 dentro del cual figura el Artículo 3, 4, 8 en los cuales no se reconocen a los establecimientos de hospedaje conocido como Hostels dentro sus disposiciones de clasificación, categorización, operación y supervisión. La inclusión de los hostels en su reglamentación fomentara la formalización por los entes mayores del estado, elevara la competitividad y mejorara la seguridad turística.

Segundo que, dentro del Decreto Supremo N° 001-2015-MINCETUR, CAPÍTULO VII en los cuales resalta la supervisión necesaria para verificar las condiciones, requisitos, servicios mínimos y demás disposiciones que se cumplan se incluirá un nuevo anexo N° 5 detallando los requisitos mínimos que debe cumplir los establecimientos para ser reglamentos como hostels en sí.

3.1.1 FUNDAMENTACION

Teniendo como base legal la Resolución Ministerial N° 367-2016-MINCETUR, que le atribuye al MINCETUR las competencias exclusivas en materia de Apoyo a la Formalización del Sector Turismo, gracias a este respaldo legal nuestro trabajo se

realiza con el fin de aportar a la DIRCETUR un modelo de formalización y reglamentación en la prestación de los servicios de hostels.

Que, ante la falta de la inclusión actual de los hostels por parte del estado que regule su actividad, nos es conveniente componer medidas y acciones que permitan fomentar la formalización y la mejora de la competitividad en la prestación de los servicios turísticos del Centro Histórico del Cusco

Resaltamos la experiencia exitosa de la regulación de la actividad de los hostels en España, el presidente de la comunidad española menciona que con las iniciativas lograron que se recuperen edificios integrales ubicados en zonas céntricas de la capital, y se dio control de calidad de los mismos, se dinamizo el sector y se redujo el índice de informalidad en comparación con otras regiones europeas.

Para la evolución de nuestra oferta resulta positivo modificar diversos artículos del Reglamento de Establecimientos de Hospedaje, con la finalidad de formalizar las operaciones del sector de prestadores de servicios turísticos.

3.1.2 OBJETIVO GENERAL

El marco jurídico es fundamental para formalizar el sector de los hostels y conocer el estándar de seguridad que puede garantizar a los ciudadanos y visitantes. El "turismo de bajo coste", debe garantizar una seguridad en el servicio que se está ofertando.

3.1.3 DESARROLLO DE LA PROPUESTA

Realizamos primeramente la inclusión de los establecimientos de hospedaje backpackers o hostels en el Decreto Supremo N° 001 – 2015 – Mincetur, siguiendo el mismo decreto incluimos un nuevo anexo N° 5 en el CAPÍTULO VII detallando los requisitos mínimos de Infraestructura, Eequipamiento y Servicios de los hostels que deben de cumplir los participantes a ser reconocidos como Hostels.

A. Modificación Artículo 3.- Clases y Categorías de Hospedajes

Los establecimientos de hospedaje solicitarán al Órgano Competente DIRCETUR, su clasificación y/o categorización, cumpliendo para tal efecto con los requisitos de infraestructura, equipamiento, servicio y personal establecidos en los Anexos N°. 1 al 6 del presente Reglamento, según corresponda.

Los establecimientos de hospedaje se clasifican y/o categorizan en la siguiente forma: Clase Categoría 1. Hotel Una a cinco estrellas 2. Apart - Hotel Tres a cinco estrellas 3. Hostal Una a tres estrellas 4. Albergue 5. Hostel.- Artículo 4.- Definiciones y siglas Para efectos de la aplicación del presente Reglamento, se tendrá en consideración las siguientes definiciones y siglas, conforme se señala a continuación:

B. DESARROLLO DE ANEXO Nº 5

- Objeto de modificación y/o inclusión

REQUISITOS MÍNIMOS	PARÁMETROS DE EJECUCIÓN
DE INFRAESTRUCTURA	Inclusión como el nuevo Anexo # 5 de la Norma Técnica A.30 Hospedaje del Numeral III.1 Arquitectura, del Título III Edificaciones, del Reglamento Nacional de Edificaciones- RNE.
DE EQUIPAMIENTO	De acuerdo a los lineamientos señalados en la 2da propuesta de investigación (CERTIFICACION POR BUENAS PRACTICAS)
DE SERVICIO	De acuerdo a los lineamientos señalados en la 2da propuesta de investigación (CERTIFICACION POR BUENAS PRACTICAS)

C. DENOMINACIÓN

En la denominación propia del establecimiento se incluirá la leyenda de los hostels.

D. PLACA DISTINTIVA

En el exterior del establecimiento y en lugar visible se exhibirá la placa distintiva de los hostels.

E. NORMATIVA SECTORIAL

Sin perjuicio del cumplimiento de las normas turísticas, las hosterías (hostels) cumplirán con todas las normas sectoriales que les sean de aplicación.

3.1.4 RESPONSABLES

El ente encargado para la realización de la siguiente propuesta es la DIRCETUR en conjunto con el colegio de licenciados del Cusco para presentación de nuestra propuesta, ambos poseen capacidad legislativa.

De conformidad con el numeral 8 del artículo 118º de la Constitución Política del Estado; la Ley No 27790, Ley de Organización y Funciones del MINCETUR - Dircetur es el responsable de realizar la puesta en marcha de esta propuesta.

PROPUESTA II

3.2 CERTIFICACION POR BUENAS PRÁCTICAS

3.2.1 FUNDAMENTACION

En el mundo las empresas hosteleras comienzan a realizar un trabajo más profesional el cual genera una nueva generación de hostels con mayor jerarquía en el mercado, por este motivo es que algunos países ya comienzan a dar reconocimientos, certificaciones y acreditaciones a los hostels. En nuestro medio las normas están retrasadas junto a la oferta de los hostes que se da por una parte el desinterés, conformidad con el manejo que se practica actualmente en la ciudad del Cusco y por otra parte evitar llevar a la organización a las líneas de la formalización, por todos estos motivos es que actualmente los hostels no se encuentran respaldados bajo una norma específica que garantice la estandarización de criterios para su correcto funcionamiento y cumplimiento de requisitos básicos que deben plasmar en este tipo de alojamiento. El gran aporte con esta propuesta es proponer la normalización que son un conjunto de procesos, con la posibilidad y compromiso de fijar sus requisitos y mejorar sus resultados, de un modo sistémico y documentado. Para este proceso de clasificación y certificación de los hostels es preciso que la empresa que aspira al título debe tener una motivación de por medio y sobre todo del compromiso de los dueños con el cumplimiento a corto plazo de este bagaje de normas y de su capacidad para contagiar a toda la organización.

A) ¿Porque es importante la certificación de una organización?

En la hotelería, donde no hay un producto tangible para ubicar sus fallas, el mejor camino para establecer los canales de regulación para conocer los problemas o fallas son por las opiniones de los turistas como también los métodos de evaluación y controles internos que provean la información necesaria que nos pueda mostrar si está en condiciones a la certificación siempre y cuando los requisitos se cumplen y se establezcan mejoras en sus procesos de operación cuando fuera necesario

Un sistema de gestión de calidad sería parte fundamental de la evaluación hacia los hostels, ya que sería un sistema vivo y dinámico que permite asegurar la prestación de un servicio de la manera deseada y que la organización crece a la par que las expectativas de los clientes todo ello se puede lograr cualquier hostel motivado por lograr la certificación de buenas prácticas

3.2.2 OBJETIVO GENERAL

El objetivo de nuestra propuesta es establecer las disposiciones para la certificación por buenas prácticas en los hostels. Para ello se debe tener en cuenta el desarrollo de la clasificación de todos los hostels que se encuentren en la ciudad del Cusco, estos parámetros únicamente para este segmento que nos permitirán llegar a nuestro objetivo de la **CERTIFICACION POR BUENAS PRACTICAS DE LOS HOSTELS** en la ciudad del Cusco, y con esto buscar la estandarización de los servicios y el cumplimiento de los requisitos mínimos que dispone el estatuto , esto conllevara a la integración del reglamento de establecimientos de hospedaje de nuestra ciudad del Cusco.

3.2.3 DESARROLLO DE LA PROPUESTA

Para el desarrollo de la propuesta, es necesario tener en cuenta los requisitos que debe tener en cuenta implementar como mínimo los servicios siguientes, según lo que corresponda, considerando que la prestación de un servicio mayor al servicio especificado permite dar por cumplido el requisito, siempre que sea del mismo tipo:

a) SERVICIOS GENERALES

- Sistema de señalización interna relativa a los servicios y recintos de uso común.
- Acondicionamiento térmico en recintos de uso común con:
 - ventilación cuando la temperatura interior sea mayor a 24 ° C
 - calefacción cuando la temperatura interior sea menor a 16°C.

- Servicio telefónico a disposición del huésped en algún lugar de uso común, de acuerdo a disponibilidad del servicio en la zona donde se ubica el establecimiento.
- Servicio de iluminación (eléctrica, gas u otras).
- Servicio de iluminación de emergencia, en todos los recintos de uso común.
- Servicio de televisión abierta en la sala de estar u otro lugar de uso común, de acuerdo a disponibilidad del servicio en la zona donde se ubica el establecimiento. Este requisito no se aplica cuando el establecimiento explícitamente informa que su política es no contar con este servicio.
- Servicio de Internet en algún lugar de uso común, de acuerdo a disponibilidad del servicio en la zona donde se ubica el establecimiento.
- Servicio de primeros auxilios propio o concertado.
- Facilidades para el autoservicio de lavado, propio o concertado.

b) SERVICIOS DE ATENCIÓN

- Servicio de recepción permanente con atención en español y en segundo idioma, cuando se informe de esta facilidad.
- Servicio de custodia de equipaje permanente.
- Servicio de información general y turística del entorno donde está emplazado el establecimiento, según lo establecido en Anexo A.
- Servicio de desayuno que incluya una bebida caliente (té, café, leche) y un mínimo de tres alimentos tales como pan, mantequilla y mermelada.
- Facilidades para que el huésped pueda preparar y servirse alimentos y bebidas o servicio de cafetería.
- Tener implementado en la recepción tratamientos de reclamos y sugerencias.
- Facilidades para la realización de al menos dos actividades recreativas, tales como, mesa de ping pong, bicicletas o juegos de salón (naipes, cachos, similares, billar).
- Los Juegos de salón constituyen para el efecto de este requisito una sola actividad recreativa

- Los precios de todos los servicios que se oferten se exhibirán en lugar visible en recepción.

c) REQUISITOS DE ARQUITECTURA

Los hostels ubicados en el centro histórico deben contar con los requisitos mínimos de arquitectura siguientes, según corresponda.

- Recinto de acceso y recepción que permita la permanencia simultánea del 10% de la capacidad total de plazas del establecimiento.
- Recinto para guardar equipaje en custodia el cual puede ser compartido para otras funciones internas del establecimiento, o bien casilleros individuales con candado o sistema de cierre equivalente.
- Salas de estar que en conjunto permitan la permanencia simultánea del 20% de la capacidad total de plazas del establecimiento. En zonas de clima benigno éstas pueden estar parcialmente abiertas al exterior.
- Comedores que permitan uso simultáneo del 30% de la capacidad total de plazas del establecimiento. En zonas de clima benigno éstos pueden estar parcialmente abiertos al exterior.
- Los recintos destinados a dormitorios deben tener una superficie y volumen mínimos de 5 m² por cama o litera y 6 m³ por huésped.
- Para las habitaciones que no cuenten con baño privado se debe contar con baños comunes diferenciados por género, que en su conjunto tengan una capacidad de un lavamanos, un inodoro y una ducha por cada cinco huéspedes.
- Las regaderas de duchas deben tener una altura mínima de 1,90 m respecto del piso de la ducha y contar con barra de seguridad.
- Recinto de cocina.
- Recinto para lavado, el cual en zonas de clima benigno puede estar parcialmente abierto al exterior, cuando el servicio es propio.
- Para el cálculo de las capacidades de los recintos, por cada plaza se debe considerar 1 m².

d) REQUISITOS DE EQUIPAMIENTO, MOBILIARIO Y SUMINISTROS

Los hostels ubicados en el centro histórico deben contar como mínimo con los requisitos de equipamiento, mobiliario y suministros siguientes, según corresponda.

1. Sala(s) de estar

- Butacas, sofás, sillas o similares en cantidad equivalente a un 20% de la capacidad total de las plazas del establecimiento.
- Televisor a color.
- Un computador para el servicio de Internet el que puede estar en algún otro lugar de uso común.

2. Comedor(es)

- Mesa(s) de comedor con sus correspondientes sillas o similares, en cantidad equivalente a un 30% de la capacidad total de plazas del establecimiento

3. Unidades habitacionales

- Una cama de 1,35 metros de ancho por 1,90 metros de largo o dos individuales de 0,90 metros de ancho por 1,90 metros correspondiente a cada caso.
- Habitaciones individuales, Habitaciones dobles, Habitaciones de capacidad múltiple.
- Colchón, cubre colchón, frazada(s) o edredón, cubrecama y almohada(s) por cada cama; todos del tamaño correspondiente a la cama.
- (sábanas y fundas), la cual se debe cambiar al menos cada tres días y siempre que se produzca un cambio de huésped en la habitación.
- Velador o mesa de noche por cada dos huéspedes, o bien repisa o equivalente para cada huésped correspondiendo a cada caso.
- Una silla o asiento por unidad habitacional individual o doble.
- Casilleros individuales con candado o sistema de cierre equivalente
- Luz de velador o lámpara de cama

- Tomacorriente con indicación de voltaje, si corresponde.
- Papelero.
- Persianas o cortinas.

4. Baños

En los casos en que el cuarto de baño esté integrado en las habitaciones, ya sean estas individuales, dobles o de capacidad múltiple, su superficie se computará dentro de la superficie de la habitación.

- Inodoro con asiento, lavamanos y ducha.
- Espejo medio cuerpo sobre lavamanos.
- Agua caliente y fría en ducha y lavamanos.
- Barra de seguridad y piso antideslizante en ducha.
- Toallero y/o gancho junto a la ducha y lavamanos.
- Jabón líquido con dispensador en lavamanos y papel higiénico.
- Tomacorriente con indicación de voltaje, si corresponde.
- Papelero.

5. Cocina para uso de huéspedes, de acuerdo a capacidad del establecimiento

- Cocina de cuatro platos y horno.
- Lavaplatos.
- Refrigerador cuando hay disponibilidad de energía eléctrica.
- Vajilla y cubiertos de acuerdo a la capacidad del comedor.
- Mantelería a solicitud del huésped.
- Utensilios para preparar alimentos (ollas, sartén y otros).
- Horno de microonda cuando hay disponibilidad de energía eléctrica
- Basurero con tapa y bolsa.
- Gabinetes para almacenar utensilios e insumos.

6. Recinto para Lavado

- Lavadero con llaves de agua fría y caliente.
- Espacio para colgar o tender la ropa.
- Basureros con bolsas y tapas.
- Requisito no aplicable si el establecimiento tiene sólo servicio de cafetería.
- Requisito no aplicable si el servicio es concertado

7. Bar y Restaurante

Para el funcionamiento de estos servicios complementarios, si cuenta con la formalidad necesaria destinada a la expedición de bebidas es necesario si es el caso hay establecimientos que cuentan con bares y/o restaurant necesita una superficie no inferior 30m², estas deben tener:

- Mesas y sillas acorde a la capacidad del hostel
- Menú en español e inglés
- Sistema de aire acondicionado (de preferencia en espacios cerrados)
- Iluminación en todo el ambiente
- Cubiertos en buen estado, sin desgaste.
- Limpieza constante del bar / restaurante
- Buen estado de los muebles y en el bar, sin evidencia de desgaste.
- Botellas de agua a disposición para la venta
- Productos de panadería o pastelería
- Unidad de barra y el servicio de bebidas
- Buen estado del piso del bar/restaurante
- Debe tener un buen estado del techo, sin machas.
- Detector de incendio.
- Extintor y botiquín de primeros auxilios

8. Requisitos para la cocina del restaurante:

- De contar con un restaurant, la cocina debe estar situado en el mismo piso del restaurante
- Ventanas o espacios de ventilación con rejillas
- Evitar olores, ruido o similares

- Suministro de agua fría y caliente en cocina y en los sanitarios
- Lavatorios y artículos sanitarios disponibles
- Antideslizante de piso en la cocina
- Secadora de manos o toallas de papel desechables
- Estanterías hecho de material anti-corrosivo e inocuo(no madera)
- Personal uniformado y con gorra de cabeza para todos
- paños de cocina para el manejo de equipos calientes
- signo de “prohibido comer en la cocina”
- continuo operación evitando el contacto de los alimentos crudos con residuos
- Caja de primeros auxilios

e) SEGURIDAD

- El hostel dependiendo de su tamaño deberá contar con un departamento de seguridad
- El hostel deberá conocer y aplicar las normas legales vigentes necesarias en materia de seguridad y contingencia
- Debe contar con plan de evacuación y emergencias debidamente implantadas, documentada y comunicado al personal y a los huéspedes.
- Debe contar con la señalización, suficientemente clara y adecuada para que la evacuación se llegue a producir sin necesidad de alguna indicación extra a la que hay.
- Identificar y analizar las situaciones de riesgo para la seguridad y tomar medidas de prevención y protección aplicables a cada caso para la realización de un plan de contingencia
- Debe contar con un registro de objetos olvidados por los huéspedes en las habitaciones, para su posterior devolución al reclamo del huésped
- el hostel deberá contar con indicaciones y señales de salida en número suficiente
- los extintores de incendio deberán encontrarse en lugares visibles
- el hostel deberá contar con detectores de humo y alarmas de juego así como luces de emergencia

- los pasillo, escaleras deberán estar sin obstáculos con suficiente espacio para el tránsito de las personas y con iluminación.
- Debe contar con un listado de números de emergencia en casos de emergencia
- El personal de seguridad deberá velar por la seguridad y bienestar de los huéspedes, en constante vigilia del hostel, personal y bienes que se traduce en:
 - Cuidar la integridad física de los huéspedes, empleados y visitantes
 - Cuidar las pertenencias de hostel, huésped y todos los trabajadores
 - Cuidar la imagen y prestigio dentro y fuera del hostel
 - Mantener la tranquilidad en el hostel
 - Prevenir aquellos actos de delictivos en el hostel
 - Ser el representante principal en situaciones de emergencia
 - Contar con un intercomunicador con las diferentes áreas para un mejor labor
 - Mantener informado a todos de las actividades a realizar en cuanto se refiere a la parte de la seguridad

3.2.4 RESPONSABLES

Los responsables de la certificación por buenas prácticas será la MINCETUR, a través de la DIRCETUR - Cusco y todos los empresarios de estos establecimientos tendrán que estar comprometidos para una mejor calidad de servicios.

PROPUESTA III

3.3 ASOCIACION PERUANA DE HOSTELS JUVENILES

3.3.1 FUNDAMENTACION

El problema que se abordó en el presente trabajo de investigación es la carencia de una asociación de hostels original de Cusco. Por lo tanto, la organización y asociación de los hostels, es una forma de generar mayor seguridad al visitante y

al mismo tiempo posicionar a Cusco como el principal destino turístico de Sudamérica. En este caso, la asociación de hostels, servirá para diferenciar con un sello de calidad reconocible en el sector hostelero. Los participantes de esta asociación de hostels independientes serán los mejores hostels de Cusco sustentados por la mejora constante de sus procesos de operación e infraestructura, elementos que ponen en un rango de mayor jerarquía a la organización y sus participantes. Tendrán la autorización para usar la marca hostelera, siempre y cuando cumplan con el reglamento establecido por la organización.

Esta propuesta garantiza ventajas exponenciales en el mercado hotelero del Cusco, que a partir de ella se considera como una herramienta de mejora y calidad para el sector hotelero, lo que otorgara reducir la informalidad e incrementar la seguridad del visitante y residente así mismo trazara un camino de normas y mecanismos de control en beneficio a la imagen del Perú como destino seguro y de calidad, fortalecerá los lazos comerciales entre los hostels y sus servicios serán más organizados evitando un riesgo potencial al visitante, trabajador o residente y mejorara la percepción de seguridad del centro histórico de esta manera consolidar al Cusco como destino de ejemplo hotelero en el Mundo, por conocimiento sabemos que si un destino por más bonito que sea, los turistas no lo visitaran por ser inseguro. Cusco tiene el potencial turístico diverso que cada momento se incrementa y el turista tendrá un motivo más para decidir visitar nuestra Ciudad del Cusco.

3.3.2 OBJETIVO GENERAL

El objetivo de nuestra propuesta es fortalecer el funcionamiento de los hostels del centro histórico del Cusco a través de la creación de una **Asociación Civil de hostels en la ciudad del Cusco** que garantiza a los visitantes que este destino tiene organizaciones que avalan y garantizan la seguridad turística delimitando solo a los hostels.

3.3.3 DESARROLLO DE LA PROPUESTA

Esta propuesta está enfocada para que todos los hostels puedan entrar en procesos que los acerquen más a la formalidad y aporten a la seguridad turística del centro histórico. El trámite de organización se tiene que realizar en registros públicos, lo deberá realizar la junta directiva establecida en asamblea con voto unitario de cada participante, necesitara una solicitud de registro de la organización de hostels que debe de estar acompañado del estatuto que guiara el funcionamiento de la organización el cual debe incluir la siguiente información:

3.3.4 ESTATUTO.-

TITULO I - DENOMINACIÓN - OBJETO SOCIAL Y DOMICILIO.-

ARTICULO 1.- Con la denominación de ASOCIACIÓN CIVIL DE HOSTELS DE LA CIUDAD DEL CUSCO una entidad de carácter civil, sin fines de lucro la que fija su domicilio legal en Av. la cultura 1338 de la ciudad de Cusco.

ARTÍCULO 2.- OBJETO SOCIAL: La Asociación tendrá por objeto:

2.1 Difundir permanentemente el objeto y las acciones de la misma, con el propósito de obtener y mantener el máximo de asociados que cuenten con aquellos requisitos específicos.

2.2 Imperar la investigación y el desarrollo de las técnicas hosteleras, procurando en todo momento que se ajusten a normas legales y éticas vigentes en las normas del estado peruano en cada momento, y a los principios de lealtad, buena fe y corrección.

2.3 Propender a elevar el nivel de la actividad hostelera, en todos sus aspectos

2.4 Promover el estudio, creación y reforma de todo tipo de normas jurídicas que regulen la actividad hostelera, procurando el respeto por parte de sus miembros y de las autoridades locales de las normas vigentes con el fin de garantizar la seguridad del visitante.

2.5 Ejercer la representación y/o patrocinio de sus socios ante las autoridades públicas o entidades privadas del país o el extranjero, cualesquiera que fueren su jurisdicción o competencia, ya sea en peticiones legales, gestiones, o conflictos administrativos o de cualquier otra índole.

2.8 Promover y desenvolver las relaciones con entidades similares, existentes en el país y en el extranjero, facilitando las comunicaciones entre sus asociados y los de esta entidad realizando y promoviendo al respecto todas las actividades que impulsen este aspecto y contribuyan a abrir medios mundiales de la actividad.

2.9. Colaborar con el Municipalidad del Cusco, como organismo consultivo y técnico, en el estudio y solución de problemas relacionados con el sector.

2.10 Quedan excluidos del seno de la asociación toda tendencia de índole política y/o religiosa y/o gremial. Queda estrictamente prohibido a los asociados, miembros del Consejo Directivo, funcionarios y empleados de la Cámara el intervenir en asuntos de esa índole usando el nombre de la Cámara.

TITULO II - DE LOS ASOCIADOS - CONDICIONES DE ADMISIÓN - SUSPENSION Y EXPULSIÓN - OBLIGACIONES Y DERECHOS.-

ARTÍCULO 3.- En el presente estatuto se establece las siguientes categorías para socios: activos.

ARTÍCULO 4.- Serán socios activos aquellos Hostels que reúnan los siguientes requisitos: ser un Hostel de la ciudad del Cusco, llenar la solicitud de ingreso cumplimentando todos los puntos requeridos, sean aceptados por la Comisión Directiva, abonen todos los cargos impuestos al momento de su ingreso a la Asociación y deberán designar un representante el cual asistirá a las Asambleas y cuyo nombre tendrá que ser comunicado al Presidente de la Asociación. Los representantes serán apoderados de las empresas respectivas, y tendrán firma de las mismas.

ARTÍCULO 5.- Las cuotas sociales serán fijadas por la Asamblea de Asociados.

ARTÍCULO 6.- Los asociados serán separados de la organización por los siguientes motivos: por fallecimiento, renuncia, incumplimiento o expulsión. Las causas de expulsión no podrán ser sino las siguientes:

a) faltar al cumplimiento de las obligaciones impuestas por los estatutos o reglamentos internos aprobados por asamblea

b) observar una conducta inmoral

c) haber cometido actos graves de deshonestidad o engaño o tratado de engañar a la asociación para obtener un beneficio económico a costa de ello

d) hacer voluntariamente daño a la asociación, provocar desórdenes graves en su seno u observar una conducta que sea notoriamente perjudicial a los intereses sociales

e) haber perdido las condiciones requeridas en este estatuto para ser asociado. Las expulsiones deberán ser impuestas por la comisión directiva y su resolución puede ser revocada ante la primera asamblea que se realice después de notificado de la resolución de la C.D. La resolución de la asamblea es inapelable asimismo, el socio que fuera suspendido no tendrá la posibilidad de modificar por ningún medio de dicha resolución.

TITULO III - DE LA COMISIÓN DIRECTIVA Y COMISIÓN REVISORA DE CUENTAS - MODO DE ELECCIÓN - ATRIBUCIONES - DEBERES.-

ARTÍCULO 7.- El organigrama de la asociación estará dirigida y administrada por una comisión directiva compuesta de 5 miembros titulares de los cuales son los siguientes cargos: Presidente, Secretario, Tesorero, 1er Vocal Titular, 2do Vocal Titular y 3er Vocal Suplente. Los socios designados para ocupar cargos electivos, están impedidos de percibir algún sueldo o ventaja alguna. El mandato de los miembros titulares de la comisión directiva durará 2 ejercicios y el del suplente 2 ejercicios y será revocable en cualquier momento sin que sea admisible imponer restricciones al ejercicio de este derecho.

ARTICULO 8.- Tanto los miembros titulares como el suplente de la comisión Directiva, serán elegidos en asamblea general ordinaria, por simple mayoría de votos.

ARTICULO 9.- Para ser miembro de la comisión directiva, se requiere pertenecer a la categoría de socio Activo

ARTICULO 10.- En caso de renuncia, fallecimiento, ausencia o cualquier otro impedimento que cause la acefalia permanente de un titular entrará a reemplazarlo un suplente por todo el término que fuera elegido dicho suplente. Todas las reuniones se realizarán con la presencia de la mitad más uno de sus miembros.

ARTÍCULO 11.- Son atribuciones y deberes de la comisión directiva:

- a) ejecutar las resoluciones de las asambleas, cumplir y hacer cumplir este estatuto y los reglamentos, interpretándolos en caso de duda con cargo de dar cuenta a la asamblea más próxima que se celebre
- b) dirigir la administración de la asociación
- c) convocar a asambleas
- d) resolver la admisión de los que soliciten ingresar como socios
- e) nombrar empleados y todo el personal necesario para el cumplimiento de sus fines, fijarles sueldo, determinarle las obligaciones, amonestarlos, suspenderlos y destituirlos
- f) examinar los libros y documentos de la asociación por lo menos cada tres meses
- g) fiscalizar la administración, comprobando frecuentemente el estado de la caja y la existencia de los títulos y valores adquiridos por la organización
- h) verificar el cumplimiento de las leyes, estatutos y reglamentos, en especial en lo referente a los derechos de los socios y las condiciones en que se otorgan los beneficios sociales.

TITULO IV - DEL PRESIDENTE

ARTÍCULO 12.- El presidente y en caso de renuncia, fallecimiento, ausencia o enfermedad el 1er Vocal deberá asumir las funciones de:

- a) Convocar a las asambleas y presidirlas
- b) tendrá derecho a voto en las asambleas y sesiones extraordinarias
- c) firmar con el secretario las actas de asambleas y todo documento de la asociación
- d) dirigir y mantener el orden en las discusiones, suspender y levantar las sesiones cuando se altere el orden
- e) representar a la asociación en sus relaciones con el exterior.

TITULO V - DEL SECRETARIO

ARTÍCULO 13.- El secretario en caso de renuncia, fallecimiento, ausencia o enfermedad, el 2do Vocal sumirá las siguientes funciones:

- a) asistir a las asambleas y sesiones extraordinarias,
- b) redactar las actas respectiva y firmara con el presidente todo documento de la asociación
- c) llevar el registro de asociados con junto conocimiento del tesoro, así como también el libro de actas de asambleas.

TITULO VI - DEL TESORERO

ARTÍCULO 14.- El tesorero y en caso de renuncia, fallecimiento, ausencia o enfermedad de este el 1er vocal suplente, tiene los deberes y atribuciones siguientes:

- a) asistir a las sesiones extraordinarias y asambleas
- b) llevar de acuerdo con el secretario el registro de asociados ocupándose de todo lo relacionado con el cobro de las cuotas sociales

- c) llevar los libros de contabilidad
- d) presentar en asamblea los balances mensuales y preparar anualmente el balance general y cuentas de gastos y recursos e inventario que se deber aprobar en una asamblea
- e) firmar con el presidente los recibos y demás documentos de tesorería
- f) llegar a realizar lazos con alguna institución bancaria a nombre de la asociación y con pleno conocimiento del presidente y tesorero realizar los depósitos del dinero ingresado a la caja social, pudiendo destinar dichos montos a pagos de la organización
- g) dar cuenta del estado económico en asamblea
- h) los giros, cheques u otros procesos que se realicen para la extracción de fondos se puede efectuar firmados conjuntamente con el presidente.

TITULO VII - DE LOS VOCALES TITULARES Y SUPLENTES

ARTICULO 15.- Es deber de los vocales titulares:

- a) Participar en cada asamblea y sesión extraordinaria de con voz y voto
- b) Están a disponibilidad de realizar funciones que se les confié en asamblea, corresponde al vocal suplente: a) formar parte de la comisión directiva ante los casos de ausencia o vacancia del cargo de vocal titular; b) podrán concurrir a las sesiones de la asamblea con derecho a voz pero no al voto.

TITULO VIII - DE LAS ASAMBLEAS.-

ARTÍCULO 16.- Habrán dos clases de asambleas generales: ordinarias y extraordinarias. Las asambleas ordinarias tendrán lugar una vez por año, y en ella se deberá:

a) Discutir, aprobar o modificar partes del estatuto, inventario, balance general, cuentas de gastos y recursos también los informes de las nuevas técnicas o implementaciones en tema de hostels.

b) nombrar los miembros de la comisión directiva

c) Mostrar los objetivos logrados como organización

d) Distinguir con premios a los miembros que realizaron una mejor gestión de su hostel y por ende beneficio a la organización

ARTÍCULO 17.- Las asambleas extraordinarias serán convocadas siempre que la C.D. lo estime necesario o cuando lo soliciten el 20% de los socios con derecho a voto. Estos pedidos deberán ser resueltos dentro de un término de 20 días.

ARTÍCULO 18.- El tema que se aborde en las asambleas será todo referido a la actividad hotelera u organizacional. Las convocatorias se publicaran en los grupos de red social y en el domicilio de la institución con 15 días de anticipación.

ARTÍCULO 19.- Las resoluciones se adoptaran por mayoría de la mitad más uno de los socios presentes. Ningún socio podrá tener más de un voto y los miembros de la C.D. no podrán votar en asuntos relacionados con su gestión.

TITULO IX - DISOLUCIÓN.-

ARTÍCULO 20.- La asamblea no podrá decretar la disolución de la asociación Mientras existan 3 socios dispuestos a sostenerla, quienes en tal caso se comprometerán en perseverar en el cumplimiento del objeto. De hacerse efectiva la disolución se designaran los liquidadores que podrán ser la misma C.D. o cualquier otro asociado que la asamblea resuelva. Una vez pagadas las deudas sociales.

3.3.5 RESPONSABLES

Los responsables serán la junta directiva establecida por una asamblea de los participantes deberá solicitar el registro de la organización en los registros públicos. Se propone esta entidad pues es la encargada de dar una legitimidad legal y reconocimiento a nivel institucional.

3.3.6 FINANCIAMIENTO

El titular de la organización serán los primeros fundadores o participantes, en consecuencia se encargaran del financiamiento del proceso que durara aproximadamente un año.

3.3.7 BENEFICIARIOS

Los principales beneficiarios serán los hostels del centro histórico del Cusco, los visitantes y pobladores del centro histórico del Cusco que están vinculados directa o indirectamente a la actividad turística.

CONCLUSIONES

PRIMERA.- Se comprobó que la situación actual de los hostels no presentaba ninguna documentación como antecedente de investigación, tampoco una norma que regule dicha actividad y menos una alternativa objetiva de regulación, gracias al diagnóstico se pudo identificar el problema de la actividad hostelera que se menciona líneas arriba y por el cual la investigación del mismo se hizo posible encontrar con mucho éxito las fallas o vacíos de la actividad conocido como hostelería.

SEGUNDA.- La informalidad de los hostels influye en la seguridad del centro receptor Cusco. Ya que nuestras entrevistas a los representantes estatales en turismo nos enmarca que los aspectos negativos de la actividad de los hostels que es un 100% lograron identificar y comentan que el ambiente de inseguridad que fomentan algunas actividades de sociabilización que organizan los hostels donde se puede ver el ingreso de sustancias prohibidas causando desorden y disturbio por turistas que están con los efectos de estos elementos todos seguidos por un mal mayor la informalidad que se apoya en la escasa reglamentación de la actividad hostelera donde no se puede encontrar una normativa específicamente desarrollada para los hostels.

TERCERA.- Enmarcamos que los representantes legales de los hostels y los representantes del sector publico coincide en una sola idea, la cual es desarrollar acciones para mejorar en todo aspecto la actividad de los hostels y gracias a ello trazamos una estrategia de solución que conlleva un conjunto propuestas y/o alternativas de solución articuladas conjuntamente. Partiendo por la modificación del Decreto Supremo 001-2015- MINCETUR donde se reconozca a los hostels en sí, seguida de la articulación en el mismo decreto el anexo N° 5 de un reglamento que dentro de ella se establece las condiciones en las que deben operar y deben cumplir los hostels y por último la organización de los hostel nos pondrá en un escalón mayor a la actividad hotelera en el Perú que se mostrara no solo como un destino de mayores preferencias si no que su actividad turística crece al paralelo con la regulación de los nuevos segmentos que aparecen en el mercado de viajes “Un ejemplo de potencia turística”.

RECOMENDACIONES

PRIMERA.- Se recomienda al MINCETUR la clasificación de los hostels y reconocimiento de los hostels seguida del reglamento, que se desarrollaron en esta investigación tienen un perfil de proyecto legislativo y pueden ser ejecutados por el sector público en el Decreto Supremo N° 001 – 2015 anexo N°5 en la cual se puede reconocer, evaluar, monitorear y reglamentar en base a parámetros específicos las funciones y operaciones de los hostels dentro de la actividad turística.

SEGUNDA.- Se recomienda a las entidades encargadas como la DIRCETUR, POLTUR E IPERU que hagan acciones de fiscalización y apliquen el manual de los establecimientos de hostels que se incluyó en las propuestas de nuestra investigación al momento de evaluar y definir la clasificación de un establecimiento de hospedaje para ostentar el reconocimiento como hostel.

TERCERA.- La organización del sector privado exactamente hablamos de los hostels que se les recomienda asociarse como ASOCIACION PERUANA DE HOSTELS JUVENILES con la cual se podrá garantizar un severo control de los hostels miembros y dar las garantías de que su actividad es segura para los visitantes.

BIBLIOGRAFIA

- CABALLERO ROMERO, A. (1990). Metodología de la investigación científica (2da ed.)
Tecnico Cientifica
- Caballero Romero, A. (2011). Metodología Integral Innovadora para Planes y Tesis. Lima-Peru: Instituto Metodologico Alen Caro.
- BOULLON C.,R(1994). Planificación del Espacio Turístico. Mexico DF: Trillas.
- BOULLON C.,R(2006). Planificación del Espacio Turístico. Mexico DF: Trillas.
- BARRON, Paul y Baum, Tom. (2005). El turismo teoría y práctica. Editorial Síntesis. Madrid
- Cooper, F.F.(2005). El turismo teoría y práctica.Madrid: Síntesis.
- Banco Mundial Informalidad: (2007), Escape y exclusión de Perry. informalidad en la región de América Latina y el Caribe
- Gerxhani, Klarita (2004), "El crecimiento del sector informal y El sector informal en países desarrollados y menos desarrollados. Countries: Publicado por Choise.
- Loayza, Norman (1996), "La economía del sector informal: un modelo simple y algunas evidencias empíricas de América Latina," Carnegie-Rochester Conference Series on Public Policy, 45, 129-62.
- Maloney, William (2004), "Informalidad revisada," World Development, 32(7), 1159-78.
- Perry, Guillermo, William Maloney, Omar Arias, Pablo Fajnzylber, Andrew Mason and Jaime Saavedra-Chanduvi (2007), Informalidad: Salida y Exclusión., Banco Mundial.
- MC INTOSH, Robert y GUPTA, Shanshinkant. (1990). Turismo Planeación Administración y Perspectivas Limusa. Mexico.
- MINCETUR. (2016). PENTUR 2008-2018. Perú.
- MINCETUR. (2017). CALTUR 2017-2025. Perú.
- DIRCETUR. (2017). Boletín Estadístico de Turismo 2016
- MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO.(2004). Plan Estratégico Nacional de Turismo 2005-2015 . Construyendo lo nuestro.

MINCETUR. (2015). Reglamento de establecimientos de hospedaje. Citado el 12 de Marzo del 2016, desde: <http://ww2.mincetur.gob.pe/wp>

OMT. Organización Mundial del Turismo. (s.f.).

PROMPERU. (2014). *Perfil del turista*.

Uribe, D.S. (Abril 2006). *La identidad cultural y el desarrollo territorial rural*, Chile.

VERGARA, V.Z. (2002). *Turismología*. Cusco.

GODFREY, Jane. (2011). The motivation of backpacker in New Zealand. Universidad de Otago.

PALOMINO QUISPE, Griseldo Platon. (2009). Investigación Cualitativa y Cuantitativa en Educación. Cuarta edición Puno: Centro de impresiones y publicaciones Titikaka.

Martín-Cabello, Antonio; García-Manso, Almudena, (2015). Aprender a través del viaje: el turismo mochilero como experiencia educativa, Venezuela

Municipalidad del Cusco.(2012) Plan de Desarrollo Urbano Cusco al 2023.

Planificación Turística Integral de Andalucía, (2014) Plan de Calidad Turística de Andalucía 2014 – 2020, Imagraf Impresores

WEBGRAFIA

<https://diariocorreo.pe/peru/contra-la-informalidad-en-hoteles-y-agencias-34129/>

<http://prensatur.pe/2017/08/perumin-promueve-informalidad-hotelera/>

<http://tnews.com.pe/informalidad-en-sector-restauracion-y-alojamiento-fue-de-40-en-2014/>

https://www.trabajo.gob.pe/archivos/file/estadisticas/peel/beo/BEO2007-I_3.pdf

<http://www.nuestroturismo.com/index.php/component/k2/item/223-la-informalidad-en-el-turismo>

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6773/Pasco_LLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

<http://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Revista-Estudios-Economicos/15/Estudios-Economicos-15-3.pdf>

http://centrum.pucp.edu.pe/oci/presentaciones/10-APERHU_-_Roberto_Villamil.pdf

http://citur.linktic.com/upload/publications/documentos/93.Plan_Estrategico_de_Seguridad_Turistica_reto_competitivo.pdf

https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/documentos/RM_367_2016_MINCETUR_APYOFORMALIZACION.pdf

https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/documentos/RM_367_2016_MINCETUR_APYOFORMALIZACION_ANEXO.pdf

<http://focoeconomico.org/2016/11/25/informalidad-en-peru/>

https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/622665/REYES_LE.pdf?sequence=5

https://www.camaralima.org.pe/repositorioaps/0/0/par/r820_2/informe%20economico.pdf

http://centrum.pucp.edu.pe/oci/presentaciones/10-APERHU_-_Roberto_Villamil.pdf

http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/1187/3/Silvia_Tesis_bachiller_2016.pdf

<http://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Revista-Estudios-Economicos/15/Estudios-Economicos-15-3.pdf>

http://transparencia.mincetur.gob.pe/documentos/newweb/Portals/0/transparencia/proyectos%20resoluciones/PLAN_PROTECCION_TURISTA.pdf

https://fontur.com.co/aym_document/aym_estudios_fontur/POLITICAS_PUBLICAS_2.PDF

https://www.researchgate.net/publication/309180720_La_hoteleria_informal_y_la_competitividad_turistica_de_la_ciudad_de_Cartagena

<http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/53/TP%20-%20UNH%20ADMIN.%200051.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

https://fontur.com.co/aym_document/aym_estudios_fontur/POLITICAS_PUBLICAS_2.PDF

https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/documentos/RM_367_2016_MINCETUR_AP OYOFORMALIZACION_ANEXO.pdf

https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/documentos/RM_367_2016_MINCETUR_AP OYOFORMALIZACION.pdf

<https://www.sineace.gob.pe/wp-content/uploads/2015/01/cusco.pdf>

<http://escale.minedu.gob.pe/documents/10156/4228634/Perfil+Cusco.pdf>

<https://www.atpmeetings.com/La%20econom%C3%ADa%20informal%20y%20el%20turismo.pdf>

<http://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/4123/1/UPSE-TDT-2017-0015.pdf>

<http://blogs.upn.edu.pe/negocios/2017/11/21/el-costo-de-la-informalidad-para-el-turismo-en-arequipa/>

http://www.colmayor.edu.co/archivos/turismo_en_territorios_informa_yc80w.pdf

<file:///Users/usuario/Downloads/874-Texto%20del%20art%C3%ADculo-3048-5-10-20180502.pdf>

<http://www.portaldeturismo.pe/noticia/hoteles-de-peru-se-recuperan-este-ano-en-niveles-de-ocupacion-y-tarifas>

http://nulan.mdp.edu.ar/1377/1/conte_vg.pdf

<http://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Revista-Estudios-Economicos/15/Estudios-Economicos-15-3.pdf>

<https://larepublica.pe/sociedad/664275-canatur-el-72-de-empresas-turisticas-es-informal>

<https://www.infoturperu.com.pe/index.php/noticias/item/3798-anuncian-operativos-en-cusco-para-erradicar-informalidad-en-turismo-de-aventura>

<http://www.bcrp.gob.pe/docs/Proyeccion-Institucional/Encuentros-Regionales/2009/Cusco/EER-Cusco-Mifflin.pdf>

http://regioncusco.gob.pe/transparencia/attach/docs_normativo/planes/per/PER-DIRCETUR.pdf

<http://www.ucipfg.com/Repositorio/MGTS/MGTS14/MGTSV-10/SEMANA2/2.5.BuenasPracticadegestiondeservicioparahospedaje-Peru.pdf>

<https://www.cusco.gob.pe/tramites/licencia-de-funcionamiento/>

<https://www.cusco.gob.pe/wp-content/uploads/2016/09/plano-zonificacion-uso-del-suelo.pdf>

<https://www.cusco.gob.pe/wp-content/uploads/2015/06/plan-maestro-version-abreviada.pdf>

<http://udep.edu.pe/castellanoactual/duda-resuelta-tugurizar/>

http://centrum.pucp.edu.pe/oci/presentaciones/10-APERHU_-_Roberto_Villamil.pdf

<https://elperuano.pe/noticia-informalidad-y-estado-derecho-50948.aspx>

<http://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Revista-Estudios-Economicos/15/Estudios-Economicos-15-3.pdf>

http://www.grade.org.pe/wp-content/uploads/Pages_Informalidadlaboral.pdf

<http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/normas/ley-28015.pdf>

https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/funciones_y_normatividad/normatividad/prestadores_servicios_turisticos/DS_Nro_006_2014_VIVIENDA_Edificaciones.pdf

<https://www.mincetur.gob.pe/turismo/normas-legales/prestadores-de-servicios-turisticos/>

<http://www.miempresa.gob.pe/portal/images/stories/files/Asociatividad%20B.pdf>

<http://somoscervceros.com/wp-content/uploads/2011/01/REGLAMENTO-FINAL.pdf?fbclid=IwAR33oQtY6OFScpGSVhmTe06pRMLrgtLvFJ2OwvgrDwq7iRzd-e0mmtFBeo>

<http://www.calidadturistica.cl/archivos/alojamiento/Albergues-o-refugios-NCh2971-2006.pdf>

<https://www.ufasta.edu.ar/noticias/2014/05/16/la-certificacion-de-calidad-en-las-empresas-hoteleras/>

GLOSARIO DE TERMINOS

Calidad.- En el ámbito empresarial son aquellos aspectos relevantes de Importancia para el consumidor que diferencian a un objeto de otro o un Servicio de otro.

Demanda.- Es la cantidad de personas las cuales buscan un mismo Servicio o bien.

Desarrollo turístico.- De acuerdo a distintos puntos de vista todos se Resumen en que el desarrollo turístico no es más que la implementación de distintos tipos de lineamientos y objetivos en común con el fin de Explotar un sector en específico destacando del mismo sus diversidades.

Eficacia.- Lograr la meta en los tiempos y estándares propuestos.

Eficiencia.- Lograr la meta en tiempos y estándares propuestos pero con una mayor optimización de los recursos.

Encuesta.- tipo de investigación, se basa en una serie de preguntas las cuales se realizan a un número determinado de personas con el fin de recopilar información.

Ergonomía.- se trata de promover el bienestar del ser humano con los objetos que lo rodea.

Estrategias comerciales.- son los planes que se crean para que un bien o un servicio pueda permanecer en un mercado.

Estudio de mercado.- estrategia empresarial diseñada con el fin de conocer el mercado en el que se desenvolverá la empresa.

Fuentes de información.- se trata de la investigación realizada en revistas, libros, anuarios, sitios Webs, etc. Con el fin de crear una Estadística sobre un tema en específico.

GoodWill.- hace referencia al reconocimiento que hace la sociedad a una Empresa por el servicio diferenciado que presta, su sinónimo en español Sería el “buen nombre de una empresa”.

Hostal.- sitio de alojamiento público pagado con un número de habitación no mayor a 29.

Investigación descriptiva.- o también conocida como investigación Estadística en la cual se describen los datos de un sector para determinar el impacto dentro de su entorno.

Metodología.- Conjunto de métodos que se siguen para realizar cualquier acción.

Muestra.- selección de un total o global que se compara con su todo para ser analizada.

Nomenclatura.- Términos que se usan para identificar nombres de Personas o cosas.

Oferta.- Cantidad de empresas que ofrecen un mismo servicio o bien.

Precio.- Valor monetario que se le otorga a un bien o servicio de acuerdo a su mercado.

Rentabilidad.- Es la relación que existe entre los beneficios que generan las ventas de un bien o servicio contra su costo o valor de creación.

Retroalimentación.- término utilizado para identificar la acción de Capacitar de manera constante a un personal con la finalidad de regular el comportamiento y controlar el sistema.

Servicio.- Es la utilidad o función que desempeña una persona u objeto.

Turismo.- Son actividades recreativas las cuales se basan en viajar y Conocer diversos lugares dentro de un mismo país o fuera de él.

ANEXO

**FOTOS DE LAS ENCUENTAS Y ENTREVISTAS PARA LOS TURISTAS,
TRABAJADORES, ADMINISTRADORES Y SECTOR PÚBLICO DE LOS
HOSTELS EN EL CENTRO HISTORICO DEL CUSCO**







MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES	INDICADORES	TECNICAS Y INSTRUMENTOS
¿Cómo la informalidad de los hostels inciden en la seguridad turística del centro histórico del Cusco?	Determinar cómo la informalidad de los hostels inciden en la seguridad turística del centro histórico del Cusco	la informalidad de los hostels inciden en negativamente en la seguridad turística del centro histórico del Cusco	V. independiente Informalidad de los Hostels	- autorización - Ubicación del turista - mantenimiento - Seguridad - Imagen - Servicios - número de hostels - calidad - infraestructura	- Observación - Comparación - Análisis - Entrevistas - Encuestas - Revisión bibliográfica - Procesador estadístico(Excel) - Cuestionarios - Reglamento de establecimientos de hospedaje - Boletines estadísticos MINCETUR 2017 - Ficha técnica
	PROBLEMAS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICAS	V. dependiente Seguridad turística	- Reconocimiento - Originalidad - % de Ocupabilidad - Testimonios de los huéspedes - Cumplimiento del Servicio - Precio - Viabilidad - Interés	
¿Cuál es la situación actual de los hostels en el centro histórico del Cusco?	Estudiar la situación actual de los hostels en el centro histórico del Cusco	La situación actual de los hostels en el centro histórico del Cusco es incierta	V. independiente Los hostels	- Competencia desleal - Infraestructura - Nuevo segmento de mercado - Numero de Hostels - Ventaja competitiva - Economía del país - Certificación hotelera	
	PROBLEMAS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICAS	V. dependiente Seguridad turística	- Reconocimiento - Originalidad - % de Ocupabilidad - Testimonios de los huéspedes - Cumplimiento del Servicio - Precio - Viabilidad - Interés	
¿En qué medida la informalidad de los hostels influye en la seguridad turística del centro histórico del Cusco?	Determinar en qué medida la informalidad de los hostel influye en la seguridad turística del centro histórico del Cusco	La informalidad de los hostels influyen en la seguridad turística del centro histórico del Cusco	V. independiente Informalidad de los hostels	- Mejoramiento - Uso de tecnología - Apreciación del centro histórico - Emociones - Reconocimiento - categorización - Organización - normas	
	PROBLEMAS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICAS	V. dependiente Normas	- Reconocimiento - Originalidad - % de Ocupabilidad - Testimonios de los huéspedes - Cumplimiento del Servicio - Precio - Viabilidad - Interés	
¿Cuáles serían las estrategias que permitirían la formalización de los hostels en el centro histórico del Cusco?	Plantear estrategias necesarias que permitirán la formalización de los hostels en el centro histórico del Cusco.	La implementación de las estrategias contribuye a la formalización de los Hostels del centro histórico del Cusco.	V. independiente Seguridad turística	- Reconocimiento - Originalidad - % de Ocupabilidad - Testimonios de los huéspedes - Cumplimiento del Servicio - Precio - Viabilidad - Interés	
	PROBLEMAS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICAS	V. dependiente Seguridad turística	- Reconocimiento - Originalidad - % de Ocupabilidad - Testimonios de los huéspedes - Cumplimiento del Servicio - Precio - Viabilidad - Interés	



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABADEL CUSCO
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO

ENCUESTA AL TURISTA VISITANTE CENTRO HISTORICO DEL CUSCO

Género: (F) (M)

Nacionalidad:_____

Edad:_____

1. ¿Cuántos días permanecerá en la ciudad del Cusco?
a) 01 - 03 b) 03 – 05 c) 05 – 07
d) Mayor a 07
2. ¿Hizo su reserva con anticipación?
a) Si b) No
3. ¿Dónde reservó su hostel?
a) En el hostel b) Extranet c) Por agencia de viajes
d) Pagina web
4. ¿Qué le ha motivado a reservar en su hostel?
a) Diversión/ Interacción social b) Diversidad de servicios c) Precio
d) Ubicación y Seguridad e) Recomendaciones
5. ¿Cómo califica la atención del personal de su hostel?
a) Excelente b) Bueno c) Regular
d) Malo
6. ¿Cómo califica los servicios ofrecidos dentro de su hostel?
a) Excelente b) Bueno c) Regular
d) Malo
7. ¿Hubo incumplimiento de algún servicio ofrecido?
a) Excelente b) Bueno c) Regular
d) Malo
8. ¿Sabe usted diferenciar entre un hostel informal y uno formal?
a) Si b) No
9. ¿En algún momento pensó en cambiarse de su Hostel?
a) Si b) No



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO

ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO

ENTREVISTA AL ADMINISTRADOR(A) DENTRO DE LOS HOSTELS EN EL CENTRO HISTORICO DEL CUSCO

Género: (F) (M)

Edad: _____

1. ¿Cuál es su grado de instrucción?
 - a) Técnico
 - b) Bachiller
 - c) Licenciado
 - d) Otros
2. ¿Qué medios de reserva (OTAS) utiliza en su establecimiento?
 - a) Booking
 - b) Expedia
 - c) Tripadvisor
 - d) Hostelworld
3. ¿Cuenta con alianzas comerciales, agencias de viajes, para aumentar el número de visitantes a su establecimiento?
 - a) Si
 - b) No
4. ¿Si las entidades públicas vinculadas a la actividad Hotelera otorgan reconocimientos a los hostels por buenas practicas, participaría en ello?
 - a) Si
 - b) No
5. ¿Qué recomendaría al sector público para mejorar, cambiar o implementar en los hostels?
 - a) Pagos y tributos
 - b) Formalización
 - c) Seguridad
 - d) Capacitación
 - e) Comunicación estado y empresa
 - f) Normas o leyes
6. ¿Si tendría la posibilidad de ser miembro de una organización de hostels le gustaría incluirse?
 - a) Si
 - b) No
7. ¿Su personal tiene capacitación constante?
 - a) Si
 - b) No
8. ¿tuvo alguna vez alguna sanción u/o falta por parte del estado o la municipalidad?
 - a) Si
 - b) No

9. ¿La municipalidad viene a inspeccionar o supervisar su establecimiento?

a) Si

b) No

10. ¿Cuántas personas laboran dentro del hostel, incluido usted?

a) De 1 a 10

b) De 11 a 50

c) De 51 a 250

11. ¿En qué régimen se encuentra su establecimiento?

a) Micro Empresa

b) Pequeña Empresa

c) Mediana Empresa

