

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

**FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO**



**TESIS**

**INFORMALIDAD LABORAL EN LAS AGENCIAS DE  
TURISMO MINORISTAS EN EL CENTRO HISTÓRICO DE  
CUSCO**

**PRESENTADO POR:**

Bach. SANDRA LIZ CONDORI  
MANCILLA

**PARA OPTAR AL TÍTULO  
PROFESIONAL DE ABOGADO**

**ASESOR:**

**Abog.** Marco Antonio Marroquín Muñiz

**CUSCO- PERÚ**

**2023**

# INFORME DE ORIGINALIDAD

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

El que suscribe, **Asesor** del trabajo de investigación/tesis titulada: INFORMALIDAD

LABORAL EN LAS AGENCIAS DE TURISMO MINORISTAS

EN EL CENTRO HISTÓRICO DE CUSCO.

presentado por: SANDRA LIZ CONDORI PANCILLA con DNI Nro.: 70324238

presentado por: ..... con DNI Nro.: .....

para optar el título profesional/grado académico de ABOGADO

Informo que el trabajo de investigación ha sido sometido a revisión por 1 veces, mediante el Software Antiplagio, conforme al Art. 6° del **Reglamento para Uso de Sistema Antiplagio de la UNSAAC** y de la evaluación de originalidad se tiene un porcentaje de 9%.

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

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

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

Cusco, 16 de febrero de 2024

Firma

Post firma MARCO ANTONIO MARROQUÍN TUNIZ

Nro. de DNI 23858849

ORCID del Asesor 0000-0002-4994-3128 ✓

**Se adjunta:**

1. Reporte generado por el Sistema Antiplagio.
2. Enlace del Reporte Generado por el Sistema Antiplagio: oid: 27259: 326938631

NOMBRE DEL TRABAJO

**INFORMALIDAD LABORAL EN LAS AGENCIAS DE TURISMO MINORISTAS DEL CENTRO HISTÓRICO DE CUSCO.pdf**

AUTOR

**SANDRA LIZ CONDORI MANCILLA**

RECUENTO DE PALABRAS

**46953 Words**

RECUENTO DE CARACTERES

**264141 Characters**

RECUENTO DE PÁGINAS

**255 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**5.5MB**

FECHA DE ENTREGA

**Feb 8, 2024 10:42 AM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

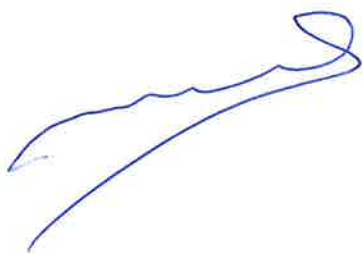
**Feb 8, 2024 10:45 AM GMT-5****● 9% de similitud general**

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

- 8% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 8% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

**● Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 12 palabras)



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO  
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS  
Dr. Ericson Delgado Otazu  
DIRECTOR DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN DE LA  
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS

## PRESENTACIÓN

Señor Decano de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco; pongo en su consideración, para fines de evaluación y aprobación la tesis intitulada **“INFORMALIDAD LABORAL EN LAS AGENCIAS DE TURISMO MINORISTAS EN EL CENTRO HISTÓRICO DE CUSCO”**, elaborada de acuerdo al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad.

## **DEDICATORIA**

A Dios, por ser mi guía y darme fortaleza.

A mis padres, Juan y Nanci, por todo su amor, apoyo, esfuerzo y por sus valiosas enseñanzas.

A mi hija Sofía, por ser mi motivación y luz de mi vida.

A mi esposo Jean Paul, por ser mi compañero de vida y por motivarme siempre a ser mejor.

A mis hermanos, Juan Luis y Adrián, por su apoyo incondicional.

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, mi casa de formación profesional.

A mis catedráticos de la Escuela Profesional de Derecho, especialmente al Dr. Marco Antonio Marroquín Muñiz, mi asesor de tesis, por guiarme y acompañarme en esta investigación.

A todas las personas que permitieron que este trabajo de investigación sea concluido, compartiendo su conocimiento, tiempo y orientación.

## ÍNDICE

<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>iii</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>iv</b>
<b>ÍNDICE.....</b>	<b>v</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS .....</b>	<b>ix</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS .....</b>	<b>x</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>xi</b>
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>xii</b>
<b>CAPÍTULO I .....</b>	<b>1</b>
<b>EL PROBLEMA Y MÉTODO DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>1.1. Problema .....</b>	<b>1</b>
<b>1.1.1. Planteamiento del Problema.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1.2. Formulación del Problema .....</b>	<b>4</b>
<b>Problema Principal.....</b>	<b>4</b>
<b>Problemas Secundarios .....</b>	<b>4</b>
<b>1.2. Objetivos.....</b>	<b>4</b>
<b>1.2.1. Objetivo General .....</b>	<b>4</b>
<b>1.2.2. Objetivos Específicos.....</b>	<b>5</b>
<b>1.3. Justificación .....</b>	<b>5</b>
<b>1.4. Método.....</b>	<b>8</b>
<b>1.4.1. Enfoque de investigación .....</b>	<b>8</b>
<b>1.4.2. Tipo de Investigación .....</b>	<b>8</b>
<b>1.4.3. Diseño Contextual.....</b>	<b>9</b>
<b>1.4.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos, procesamiento y análisis de datos.....</b>	<b>9</b>
<b>1.5. Hipótesis de trabajo.....</b>	<b>10</b>
• <b>Hipótesis General.....</b>	<b>10</b>
• <b>Hipótesis Específicas.....</b>	<b>10</b>
<b>CAPÍTULO II.....</b>	<b>13</b>
<b>DESARROLLO TEMÁTICO .....</b>	<b>13</b>
<b>2.1. Marco Conceptual .....</b>	<b>13</b>
<b>2.2. Antecedentes de Investigación.....</b>	<b>15</b>

<b>2.3.</b>	<b>Bases Teóricas.....</b>	<b>21</b>
<b>2.3.1.</b>	<b>Derechos Laborales e Informalidad laboral .....</b>	<b>23</b>
2.3.1.1.	Derechos y Beneficios Laborales .....	24
2.3.1.2.	Principios laborales.....	26
2.3.1.3.	Principales derechos laborales.....	28
A.	Remuneración.....	29
B.	Derecho a la igualdad laboral.....	32
C.	Derecho a la estabilidad laboral.....	34
D.	Otros derechos laborales.....	36
2.3.1.4.	Empresa y derechos laborales.....	36
A.	Gran Empresa.....	37
B.	Mediana Empresa.....	38
C.	Pequeña Empresa.....	38
D.	Micro Empresas.....	39
2.3.1.5.	Empresas formales .....	41
2.3.1.6.	Empresas informales .....	42
2.3.1.7.	Informalidad laboral y empresas informales .....	43
A.	Formalidad laboral.....	43
B.	Informalidad laboral.....	46
2.3.1.8.	Derechos laborales que se vulneran con la informalidad.....	49
A.	Remuneración .....	50
B.	Compensación por tiempo de servicios.....	51
C.	Vacaciones y descansos remunerados.....	51
2.3.1.9.	Razones que no permiten la formalidad empresarial - micro empresas. ....	52
2.3.1.10.	Razones que no permiten el cumplimiento de derechos laborales	55
<b>2.3.2.</b>	<b>Agencias de Turismo .....</b>	<b>57</b>
2.3.2.1.	Empresas de Turismo .....	58
2.3.2.2.	Marco legal .....	59
A.	Constitución Política del Perú .....	59
B.	Legislación Especial.....	60
2.3.2.3.	Importancia de las empresas de turismo .....	62



2.3.2.4. Clasificación de empresas de Turismo o Agencias de Viajes y Turismo.....	63
A. Agencias de Turismo Minoristas.....	64
B. Principales características .....	67
2.3.3. Informalidad Laboral en las Agencias de Turismo Minoristas en el Centro Histórico de Cusco .....	68
2.3.3.1. Centro Histórico de Cusco .....	69
2.3.3.2. Entidades encargadas del rubro turismo.....	70
2.3.3.3. Agencias Minoristas en Centro Histórico .....	71
2.3.3.4. Informalidad Laboral en Agencias Minoristas .....	72
A. Servicios que ofrecen .....	74
B. Condición Laboral de los trabajadores. ....	75
C. Modalidades contractuales en el sector .....	80
2.3.3.5. Agencias de Turismo y el Procedimiento Administrativo Sancionador.....	83
CAPÍTULO III .....	85
RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	85
3.1. Resultados del Estudio .....	85
3.1.1. Técnicas e Instrumentos de recolección de información.....	85
3.1.1.1. Observación .....	85
3.1.1.2. Entrevista.....	86
3.1.2. Resultados de las entrevistas .....	89
Entrevista Néstor Abel Olarte Montes .....	89
Entrevista Guillermo Bárcena Gutiérrez .....	91
Entrevista Daniel Aparicio Masias Olivera.....	93
Entrevista Sanin Soto Rodríguez .....	96
Entrevista Miguel Ángel Tinajeros Arteta .....	100
Entrevista Edy Edward Cuellar Margholt.....	103
Entrevista Neil Castro Fortón .....	109
Entrevista Gladys Andrea Chávez Guillen .....	111
Entrevista Christian Anthony Rodríguez Torreblanca .....	113
Entrevista Eliana Miranda Cabrera .....	116
Entrevista Silvia Uscamayta Otárola.....	118

Entrevista Maria Antonieta Alvarez Trujillo .....	120
<b>3.2. Discusión y contrastación teórica de los hallazgos .....</b>	<b>146</b>
<b>3.2.1. Razones que motivan la informalidad laboral en las agencias de turismo minoristas en el Centro Histórico de Cusco .....</b>	<b>147</b>
<b>3.2.2. Criterios de acceso y permanencia de la formalidad que incentivan a las personas a preferir ser informales.....</b>	<b>149</b>
<b>3.2.3. Derechos laborales que la informalidad vulnera en las Agencias de Turismo minoristas del Centro Histórico de Cusco .....</b>	<b>150</b>
<b>3.2.4. Acciones que pueden alentar la formalización y de esta manera erradicar informalidad laboral en las agencias de turismo de Cusco.....</b>	<b>151</b>
<b>CAPÍTULO IV.....</b>	<b>153</b>
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>153</b>
<b>CAPÍTULO V .....</b>	<b>156</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>156</b>
<b>Contrastación de resultados y antecedentes.....</b>	<b>163</b>
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>167</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>180</b>
<b>a) Matriz de Consistencia .....</b>	<b>181</b>
<b>b) Ficha de Registro de Observación.....</b>	<b>182</b>
<b>c) Entrevistas .....</b>	<b>184</b>
<b>c) Evidencia fotográfica de entrevistas .....</b>	<b>233</b>

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Evolución de las MIPYME Formales en el Perú en los años 2015-2020 .....	.41
Figura 2 Diferencia entre organización formal e informal.....	42

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Agencias y Operadores de Turismo en el Ciudad de Cusco en el año 2017 .....	72
Tabla 2 Covid 19 y Turismo en el Perú .....	79
Tabla 3 entrevistados vinculados al turismo - Municipalidad de Cusco.....	127
Tabla 4 entrevistados vinculados al sector turismo.....	131
Tabla 5 Entrevistados que trabajan en el sector público, en áreas vinculado al sector laboral.....	136
Tabla 6 Entrevistas a los Abogados especialistas en temas laborales.....	141

## RESUMEN

La investigación intitulada **INFORMALIDAD LABORAL EN LAS AGENCIAS DE TURISMO MINORISTAS EN EL CENTRO HISTÓRICO DE CUSCO**, se realiza a propósito de una experiencia laboral, donde he tomado conocimiento de este problema álgido que se presenta en las agencias de turismo minoristas en el Centro Histórico de Cusco, y es esta situación, el análisis de este escenario lo que me ha motivado a realizar la revisión y estudio que se presenta a continuación.

Cabe mencionar que, en la presente investigación se ha recurrido al enfoque de investigación cualitativo de tipo descriptivo; en su diseño contextual se tiene como unidad de estudio las Agencias de Turismo Minoristas, como escenario y tiempo el Centro Histórico de Cusco, en los años 2019 al 2021, con la utilización de técnicas de recolección de datos como la observación y la entrevista, e instrumentos de recolección de datos como ficha de registro de observación y guía de preguntas estructuradas; como categorías de estudio, la informalidad laboral y las agencias de turismo minoristas.

**Palabras clave:** Informalidad Laboral; agencias de turismo minoristas.

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene como objetivo de estudio identificar las razones que motivan la informalidad laboral en las agencias de turismo minoristas en el Centro Histórico de Cusco, por cuanto la prestación informalidad de servicios de carácter turístico por parte de las agencias minoristas promueve la informalidad laboral-vulneración de derechos laborales- y participación en el mercado sin respetar la Ley.

El desarrollo de la investigación ha permitido abordar instituciones de carácter laboral y también vinculadas al sector empresarial de Turismo.

En el primer capítulo, se desarrolla el planteamiento del problema, formulación de preguntas, objetivos, justificación, método, técnicas e instrumentos, hipótesis de trabajo y categorías de estudio.

En el segundo capítulo se tiene el desarrollo temático donde encontramos el marco conceptual, los antecedentes de investigación y las bases teóricas, ésta última comprende el desarrollo teórico de las categorías de estudio como son, los derechos laborales y las agencias de turismo minoristas.

En el tercer capítulo, se dan a conocer los resultados y la discusión de resultados; en los hallazgos se dan a conocer las entrevistas para luego dar respuesta a cada una de las interrogantes planteadas en la presente investigación.

En la parte final se dan a conocer las conclusiones y las recomendaciones.

# CAPÍTULO I

## EL PROBLEMA Y MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

### 1.1. Problema

#### 1.1.1. Planteamiento del Problema

La formalización laboral, materia de la presente investigación, es entendida como el mecanismo mediante el cual se garantiza el cumplimiento de los postulados universales del trabajo decente y digno, a través de la observancia de las normas establecidas en la legislación laboral vigente, como es garantizar los derechos y deberes tanto de los trabajadores como de los empleadores.

En ese sentido, el trabajo digno debe ser advertido en todos los espacios laborales, ello implica que no exista limitación alguna al ejercicio de este derecho; lo que se encuentra establecido en el artículo 23 de la Constitución Política de Perú, que señala, “Ninguna relación laboral puede limitar el ejercicio de los derechos constitucionales, ni desconocer o rebajar la dignidad del trabajador”, Constitución Política de Perú (1993).

La Constitución Política del Perú, consagra y prioriza el derecho al trabajo digno, además del pago de una remuneración equitativa y suficiente, los beneficios sociales de los trabajadores, la jornada laboral de ocho horas, el descanso semanal y anual remunerados, entre otros. Sin embargo, en el país aún existe un largo camino por recorrer para poder cumplir estos derechos laborales a

niveles óptimos, ya que el sector informal nos sobrepasa, principalmente en el aspecto laboral.

La informalidad laboral, entendida por la Organización Internacional de Trabajo, OIT (Organización Internacional del Trabajo, 2013), como el establecimiento de relaciones de trabajo que no cumplen la regulación vigente; es un problema persistente y actual. En el caso peruano se puede apreciar que en el periodo de julio 2022 a junio 2023, había 17.3 millones de personas con empleo, de las cuales, el 72.7% tienen empleo informal, conforme la última actualización de la Encuesta Permanente de Empleo Nacional (EPEN) del Instituto Nacional de Estadística e Informática (GESTIÓN, 2023), lo cual se ve corroborado con los datos recogidos por la Organización Internacional de Trabajo, que señala: “Ecuador, Perú y Colombia cuentan con más de 60% de su población ocupada en empleos asalariados informales. Entre tanto en México, asciende a 57%”, (Chavalier, 2022, parr. 3); consolidándose así Perú como uno de los países más informales de Latinoamérica; es así que, como consecuencia, se genera un retraso económico y social dentro del país, la formación de una barrera para el crecimiento sostenido de las medianas, pequeñas y microempresas, menor recaudación de impuestos, entre otros.

En la región del Cusco, la problemática antes narrada es de igual o peor magnitud, ya que la informalidad laboral en Cusco alcanza un 87%, siendo la novena región con mayor tasa de informalidad en el Perú. (Gobierno de Perú, 2023)



Por otro lado, siendo el Cusco uno de los más importantes destinos turísticos del mundo y América Latina, alberga una gran cantidad de empresas dedicadas a este rubro, como son en su mayoría las agencias y operadores de turismo, razón por la cual, este sector es uno de los que más incide en la problemática que además vulnera derechos fundamentales reconocidos constitucionalmente y trasgrede normas, como por ejemplo normas de carácter tributario (Texto Único Ordenado del Impuesto General a las Ventas), laboral (Decreto Legislativo N° 728), municipal relacionadas con la formalidad empresarial (Ley N° 28976, Ley de Licencia de Funcionamiento) y por ende con la formalidad laboral, ya que según datos de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo del Cusco, DIRCETUR, ahora Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo del Cusco, de las 1,700 agencias de viajes y turismo que operan en la Región, el 37% son informales, (Neyra, 2018, parr. 4).

Esta situación vulnera gravemente el derecho al trabajo consagrado en la Constitución Política del Perú, así como lo regulado por el Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N° 728 “Ley de Productividad y Competitividad Laboral regulado por el Decreto Supremo N° 003-97-TR”; entre otras normas específicas.

Frente a esta realidad, el presente trabajo de investigación busca identificar las razones que motivan la informalidad laboral en las agencias de turismo minoristas del Centro Histórico de Cusco, ya que en los últimos años el número de estas ha experimentado un crecimiento considerable, incrementándose también

la informalidad, y con ello la informalidad laboral, problemas que requieren atención y sobre todo alternativas para una pronta solución.

### **1.1.2. Formulación del Problema**

#### **Problema Principal**

¿Qué razones motivan la informalidad laboral en las agencias de turismo minoristas en el Centro Histórico de Cusco?

#### **Problemas Secundarios**

1. ¿Qué criterios de acceso y permanencia de la formalidad incentivan a las personas a preferir ser informales?
2. ¿Qué derechos laborales vulnera la informalidad en las Agencias de Turismo minoristas del Centro Histórico de Cusco?
3. ¿Qué acciones pueden alentar la formalización y de esta manera erradicar la informalidad laboral en las agencias de turismo minoristas de Cusco?

## **1.2. Objetivos**

### **1.2.1. Objetivo General**

Identificar las razones que motivan la informalidad laboral en las agencias de turismo minoristas en el Centro Histórico de Cusco.

### **1.2.2. Objetivos Específicos**

1. Identificar los criterios de acceso y permanencia de la formalidad que incentivan a las personas a preferir ser informales.
2. Identificar los derechos laborales vulnerados por la informalidad en las agencias de turismo minoristas en el Centro Histórico de Cusco.
3. Proponer acciones para alentar la formalización y de esta manera erradicar la informalidad laboral en las agencias de turismo de Cusco.

### **1.3. Justificación**

#### **Conveniencia**

La problemática de la informalidad laboral se repite en varios países del mundo, en menor o mayor magnitud, razón por la cual la Organización Internacional del Trabajo ha estado buscando medidas de solución a esta situación, por ejemplo, ha emprendido el Programa FORLAC, Programa de la OIT para la “Formalización de la Informalidad para América Latina y el Caribe”, el cual busca generar conocimiento sobre la informalidad, brindar asesoría y asistencia técnica en el diseño de estrategias, capacitar a funcionarios del Estado, a organizaciones de empleadores y de trabajadores, sensibilizar a los actores de la economía y la sociedad sobre la necesidad de tomar medidas específicas, entre otros aspectos. Organización Internacional del Trabajo, (2013).

Del mismo modo, este tema ha sido abordado ampliamente por el economista peruano Hernando de Soto, quien, partiendo de una investigación exhaustiva de la realidad peruana, hace un análisis respecto a los problemas del desarrollo del país e identifica que la informalidad es la principal causa del detenimiento del desarrollo en el país. De Soto, (2010)

Razón por la cual, la presente investigación es conveniente, ya que, a pesar de ser un problema de preocupación mundial, para un mejor análisis y desarrollo del tema a investigar, mediante la presente tesis abordaré la informalidad laboral en el Centro Histórico de Cusco, más explícitamente en las agencias de turismo minoristas, en vista de que esta actividad es la más común y acogida en nuestro medio por el atractivo turístico de la ciudad.

### **Relevancia Social**

El alto índice de informalidad laboral existente en el país es un problema de gran magnitud que genera consecuencias negativas tanto para el trabajador, el empleador y el país en general.

La informalidad laboral respecto al trabajador significa la ausencia y vulneración del trabajo digno, lo cual conlleva graves desventajas, siendo las más comunes el pago recortado o atrasado de remuneraciones, ya que quienes se encuentran en el sector informal ganan menos que los que están en el sector formal en su mayoría, ausencia de beneficios laborales, ausencia de protección social, y en general, el no reconocimiento de muchos derechos del trabajador amparados legal y constitucionalmente. Además, las condiciones laborales

precarias o insuficientes que se vinculan a la informalidad, las cuales generan gran insatisfacción en el trabajador. Comisión Económica para América Latina y el Caribe, (2007).

Respecto a las desventajas que genera la informalidad al empleador, se encuentran la afectación a su libre desempeño y crecimiento competitivo en el mercado nacional e internacional, la restricción al acceso de créditos comerciales, baja productividad de los trabajadores, menor nivel de ingresos, entre otros.

Es así, que, de forma global, la informalidad laboral y todo lo que esta implica significa un problema latente para el país, ya que conlleva una menor recaudación de tributos afectando la provisión de bienes y servicios públicos que genera sobrecarga para el sector formal, de esta manera la productividad y la competitividad de las empresas formales se reduce.

### **Implicancias prácticas**

Los resultados obtenidos servirán en gran magnitud al fomento de la formalización laboral y el planteamiento de estrategias más precisas para disminuir y erradicar la informalidad de las agencias de turismo de la región, e incluso de las Micro y Pequeñas Empresas, Medianas Empresas, y demás.

### **Valor teórico**

El valor teórico de la presente investigación es aportar al Derecho Laboral mayores luces para el cumplimiento y el respeto de los derechos y beneficios

laborales en las pequeñas empresas, como son las agencias de turismo en la ciudad.

### **Utilidad Metodológica**

La información obtenida mediante los instrumentos y técnicas de investigación, podrán ser utilizados para otros trabajos y estudios relacionados con el tema de investigación.

### **Originalidad**

La presente investigación muestra originalidad en vista de que en la ciudad del Cusco es la única investigación que se ocupa del tema mencionado, con los objetivos trazados y la metodología utilizada.

## **1.4. Método**

### **1.4.1. Enfoque de investigación**

Enfoque de investigación Cualitativo, ya que este enfoque de investigación busca “comprender los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y en relación con su contexto”, (Hernández, 2014, p. 358); es decir, se trata de un cúmulo de datos que se recogen sin necesidad de ser corroborados.

### **1.4.2. Tipo de Investigación**

Tipo de investigación Descriptivo, ya que lo que se busca mediante el presente trabajo de investigación es conocer a profundidad el problema expuesto para poder determinar los derechos laborales que vulnera la informalidad y las principales causas.

#### **1.4.3. Diseño Contextual**

- Escenario y tiempo:

Centro Histórico de Cusco, años 2019 al 2021.

- Unidad de Estudio:

Agencias de turismo minoristas e informalidad laboral.

#### **1.4.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos, procesamiento y análisis de datos**

##### **Técnicas:**

- Observación:

En la presente investigación se ha descrito la relación entre las agencias de turismo y sus trabajadores.

- Entrevistas:

La entrevista se realizó a expertos en la materia.

##### **Instrumentos:**

De acuerdo a las técnicas antes mencionadas, se utilizaron:

- Ficha de registro de observación
- Guía de preguntas estructuradas

### **1.5. Hipótesis de trabajo**

- **Hipótesis General**

Las razones que motivan la informalidad laboral en las agencias de turismo minoristas en el Centro Histórico de Cusco, son de carácter económico relacionado a la inversión de capital que presupone iniciar y permanecer en esta actividad económica formalmente; en consecuencia, en el aspecto tributario, ya que las empresas informales evaden el pago de tributos, y en cuanto al aspecto laboral, ya que las empresas informales evaden el pago de beneficios sociales a favor de los trabajadores. Así mismo, motiva la informalidad laboral, la falta de información sobre los beneficios de ser formal.

- **Hipótesis Específicas**

1:

Los criterios de acceso y permanencia en la formalidad que incentiva a las personas a preferir ser informales son, los costos para constituir una



empresa y mantener la formalidad de la misma y la latente burocracia en la constitución de una empresa.

2:

Los derechos laborales que principalmente la informalidad vulnera, son la falta de registro de los trabajadores en planillas, lo que conduce al pago recortado o atrasado de remuneraciones, el pago de gratificaciones, Compensación por Tiempo de Servicios, vacaciones remuneradas, descanso semanal remunerado, entre otros.

3:

Las acciones que pueden alentar la formalización y de esta manera erradicar la informalidad laboral en las agencias de turismo de Cusco, es el empadronamiento de las agencias informales y capacitaciones a sus propietarios respecto a los beneficios de la formalización.

## **1.6. Categorías e Estudio**

**Categoría de estudio 1:** La informalidad laboral en las agencias de viajes.

### **Sub categorías:**

- Agencias de turismo
- Formalidad empresarial

- Agencias formales
- Agencias informales
- Agencias en Centro Histórico de Cusco.

**Categoría de estudio 2:** La vulneración de derechos y beneficios laborales.

**Sub categorías:**

- Derechos y beneficios laborales
- Trabajador
  - Trabajador formal
  - Trabajador Informal
- Derecho laboral en la Constitución Política
- Vulneración de derechos laborales.

## CAPÍTULO II

### DESARROLLO TEMÁTICO

#### 2.1. Marco Conceptual

**Derechos Laborales.** - “Son todos aquellos derechos en materia laboral consagrados en instrumentos internacionales de derechos humanos que reconocen universalmente como titular a la persona, respetan la dignidad humana y satisfacen las necesidades básicas en el ámbito del trabajo”, (Canessa, 2009, p. 352).

**Beneficios Laborales.** - La definición de beneficios laborales la desarrolla de forma precisa Toyama Miyagusuku, indicando que, “son todas aquellas ventajas patrimoniales adicionales a la remuneración básica recibida por el trabajador en su condición de tal”. No importa su carácter remunerativo, el monto, o la periodicidad de pago, lo relevante es lo que percibe el trabajador por su condición y por mandato legal, (Toyama y Vinatea, 2017, p. 54).

**Informalidad.** - Citando al economista Hernando de Soto, la informalidad debe ser entendida como actividades que operan fuera de los marcos legales y normativos que rigen la actividad económica. Por lo tanto, pertenecer al sector informal supone estar al margen de las cargas tributarias y normas legales, pero

también implica no contar con la protección y los servicios que el Estado puede ofrecer, (Loayza, 2008, p. 44).

**Informalidad Laboral.** - La informalidad laboral implica el establecimiento de relaciones de trabajo que no cumplen, parcial o completamente, las regulaciones vigentes, (Belapatiño, et al, 2017).

**Turismo.** -La Organización Mundial del Turismo define al turismo como el conjunto de actividades que realizan las personas durante sus viajes a lugares distintos de su contexto habitual por un período inferior a un año, con propósitos de ocio, negocios y otros motivos, (UNWTO, s.f.).

**Agencias de viaje minoristas.** - Minorista, “es la agencia de viajes y turismo que ofrece y vende directamente al turista paquetes turísticos organizados. También puede ofrecer y vender directamente al turista servicios turísticos no organizados. No opera los servicios turísticos organizados”, Decreto Supremo N° 005-2020-MINCETUR.

**Centro Histórico de Cusco.** - El Centro Histórico de Cusco, es el principal espacio de la ciudad que evidencias aspectos culturales e históricos que resultan representativos de la cultura Inka y de los años de ocupación colonial, que han dejado expresiones arqueológicas y arquitectónicas de diferentes etapas históricas, especialmente del período incaico, muestra de ello son las edificaciones sobre muros de características pétreas que permiten su conservación en el tiempo, desde la época virreinal, republicana y que son una evidencia histórica hasta estos días; así podemos encontrar casonas, iglesias, palacios y plazas, etc. Y, además, de toda

esta expresión material, el Cusco en general alberga también una abundante cultura viva, que amalgamadas convierten al Centro Histórico del Cusco en un espacio cultural imprescindible para entender el proceso de construcción del Perú como nación y país, (Municipalidad Provincial del Cusco, s.f.).

## **2.2. Antecedentes de Investigación**

- **Derecho e Informalidad. Explicaciones alternativas a la relación entre el Derecho Laboral y la Informalidad a partir del caso de Gamarra.**

**PAÍS:** Perú

**AUTOR:** Saulo Roberto Galicia Vidal

**AÑO:** 2017

**ASESOR:** Javier Neves Mujica

**UNIVERSIDAD:** Pontificia Universidad Católica del Perú

**GRADO ACADÉMICO:** Tesis para optar el grado de Licenciado en Derecho.

**PROBLEMA:** ¿Cómo el Derecho laboral ha influido o no en la informalidad laboral a partir del caso Gamarra?

**CONCLUSIONES:**

- Se concluye planteando explicaciones alternativas a la relación entre el Derecho y la informalidad, mediante una propuesta teórica que permite recoger de forma integral esta compleja vinculación.
- El Derecho como posible determinante de la informalidad (desde una visión mucho más amplia).
- El Derecho dentro de las relaciones de actores en la informalidad.
- El Derecho como mecanismo para reducir la informalidad. Se sugiere que con esta propuesta se podrá contar con un marco mucho más amplio de cara a analizar el rol del Derecho en la transición hacia la formalidad, (Galicia Vidal, 2017).

La presente investigación, analiza el rol del Derecho Laboral en la transición hacia la formalidad, esto, teniendo como punto inicial de análisis el momento de creación del régimen de la Micro y Pequeña Empresa, llevando ello a un ámbito práctico como es el caso de Gamarra, advirtiendo una vinculación del Derecho dentro de las relaciones de actores en la informalidad y que representa un mecanismo de reducción de la informalidad.

Lo que permite advertir que el marco normativo resulta importante para combatir la informalidad y que al mismo tiempo puede dejar vacíos que lo permitan; lo cual se vincula con el tema referido a las agencias de turismo minoristas que se aborda en esta investigación.

- **La Inspección socio laboral en la micro y pequeña empresa del sector informal laboral**

**PAÍS:** Perú

**AUTOR:** José Guillermo Córdova Fernández

**AÑO:** 2017

**ASESOR:** Aurelio Eduardo Cueva Vieira

**UNIVERSIDAD:** Pontificia Universidad Católica del Perú, Facultad de Derecho.

**GRADO ACADÉMICO:** Tesis para optar el grado de Magíster en Derecho de la Empresa.

**PROBLEMA:** Verificar los Planes de Formalización, los que no han podido ser implementados por la administración del trabajo.

**CONCLUSIONES:**

Haber concedido facultades nuevas a los inspectores laborales, a fin o como alternativa para buscar reducir a informalidad laboral. Así como brindar adecuada definición en el marco normativo, permitirá aplicar adecuadamente los Planes de Formalización de acuerdo a las políticas públicas nacionales.

Se logra reducir significativamente la informalidad laboral en el Perú, siendo trascendente formular políticas públicas que garanticen la participación de los inspectores laborales, (Córdova, 2017).

Teniendo en cuenta el Reglamento de la Ley General de Inspección Laboral, el tesista ha realizado un análisis respecto de: i) La implementación de Plan de Formalización a que se refiere el Reglamento antes mencionado; señalando que la implementación no fue realizada y que se contrapone con un 70% de trabajadores que en Perú se encuentran laborando con informalidad laboral. ii) que corresponde analizar si la redacción del Reglamento es adecuada, para los fines de formalización, en tanto el Plan de Formalización regulado en dicho Reglamento debe significar un instrumento jurídico que luego de la inspección laboral, beneficie al empleador y a los trabajadores.

Aspecto que resulta importante en tanto se vincula con la inspección laboral que también debe extenderse a sectores o espacios donde se desenvuelven las agencias de turismo minoristas.

- **Oferta informal de servicios de las agencias de viajes y la satisfacción del turista en la calle Procuradores de la ciudad del Cusco – 2016**

**PAÍS:** Perú

**AUTOR:** Silvia Julia Quispe Nina



**AÑO:** 2016

**ASESOR:** Jessica M. Flores Choquehuanca.

**UNIVERSIDAD:** Universidad Andina del Cusco

**GRADO ACADÉMICO:** Tesis para optar el grado de Licenciado en Turismo.

**PROBLEMA:** ¿En qué medida la oferta informal de servicios de las agencias de viajes influye en la satisfacción del turista en la calle Procuradores de la ciudad del Cusco, 2016?

**CONCLUSIONES:**

- A. La oferta informal que brindan y ofrecen las agencias de viajes tiene influencia significativa en la satisfacción que encuentran los turistas, en la calle Procuradores - Cusco.
- B. Se determinó que existe una oferta informal de servicios en las agencias de viajes lo que se muestra en las tablas N° 5, con un 61.1% de turistas que consideran la organización de las agencias informales como regular y el 14.7% las considera malas, (Quispe, 2016).

La presente investigación examina la oferta informal de servicios de las agencias de viajes en la calle Procuradores de la ciudad de Cusco, por ser una de las principales calles en la ciudad, donde las agencias de viajes ofrecen este tipo de servicios a los turistas; con la particularidad que algunas de estas son

informales; se ha advertido que la informalidad no garantiza la calidad del servicio que se presta, y ello incide en el nivel de satisfacción de los turistas, consecuentemente en la imagen que se tiene de la atención a los turistas en esta ciudad.

La vinculación con el tema de tesis, se advierte en que por un lado se advierte el que la informalidad de estas agencias influye en la satisfacción del turista, y que, desde la perspectiva del Derecho Laboral, permite advertir la vulneración o postergación de derechos laborales de quienes participan en la prestación del servicio ofertado, por estas agencias -minoristas-.

### 2.3. Bases Teóricas

En materia laboral, se ha presentado un progresivo reconocimiento, tanto a nivel social como jurídico de los derechos laborales; la Constitución y Tratados Internacionales los tutelan; sin embargo, el incumplimiento de derechos laborales por parte de empleadores es frecuente.

El trabajo, es considerado como un deber y un derecho esencia de realización de toda persona; en este sentido se ha pronunciado el Tribunal Constitucional (2004). Expediente N° 2906-2002-AA/TC, fundamento 3:

El artículo 22 de la Constitución establece que el trabajo es un deber y un derecho (...). Además, el tercer párrafo del artículo 23 precisa que “Ninguna relación laboral puede limitar el ejercicio de los derechos constitucionales, ni desconocer o rebajar la dignidad del trabajador”.

Cabe mencionar, que los derechos laborales han tenido un reconocimiento constitucional progresivo en nuestro país, estando actualmente tutelado por la Constitución y los Tratados Internacionales. En el año 1900 inició la protección de los derechos laborales de forma incipiente e indirecta mediante la normativa sobre accidentes de trabajo en la legislación española. En nuestra legislación, en las Constituciones de 1860 y 1967 solamente se menciona la prohibición de la esclavitud, y es recién con la Constitución Política de Perú de 1920, que se trata la libertad de trabajo, lo cual constituye un antecedente importante para que con la

Constitución Política de Perú de 1979, se dedique un capítulo entero a la regulación del trabajo, reconociendo los derechos laborales colectivos y demás, al respecto, Jorge Toyama Miyagusuku refiere que esta Constitución es la que mejor ha abordado el derecho al trabajo; sin embargo, Mario Pasco Cosmópolis refiere que le falta ponderar las materias laborales y que es una constitución muy gaseosa; sin embargo, sin perjuicio de los cuestionamientos, la Constitución de 1979 en materia laboral tuvo un reconocimiento amplio.

La Constitución Política del Perú del año de 1993, eliminó el capítulo especial sobre el trabajo; y, sistematizó de manera más restringida los derechos laborales, los cuales fueron incluidos en el capítulo de derechos sociales y económicos, Jorge Toyama Miyagusuku refiere que el contenido de esta Constitución no se debatió tan ampliamente como la de 1979; sin embargo, Mario Paco Cosmópolis, refiere que esta Constitución hace una mejor ponderación de los derechos laborales. (Vidal Salazar, 2009)

Finalmente, se concluye que la Constitución Peruana de 1979, la actual Constitución Política del Perú de 1993 y los vigentes tratados internacionales, cumplen con salvaguardar los derechos laborales adecuadamente.

La Constitución de 1993, protege al trabajador, incluso respecto de sus propios actos, cuando pretenda renunciar a los derechos protegidos constitucionalmente. Lo cual, nos lleva a precisar que, el trabajo para ser objeto de protección, debe reunir algunas características, que según Alejandro Zavala son: i) Debe ser un trabajo humano; ii) Que dicho trabajo sea productivo; es decir, que se

trate de una actividad que genere bienes e ingresos que le permitan al trabajador procurar ingresos suficientes para lograr su realización; iii) Que sea una potestad de la persona obligarse a realizarlo. Lo que significa que el trabajador no se encuentra en condiciones de esclavitud; iv) Que se desempeñe por cuenta ajena. Lo que implica que el trabajo lo realice para otra persona, ya sea persona natural o jurídica; v) Que se realiza en circunstancias de subordinación. A cambio de su fuerza laboral, el trabajador desempeña sus labores bajo órdenes y condiciones que el empleador establece, ya sea desde la firma del contrato laboral o por intermedio de las disposiciones contenidas en el reglamento interno de trabajo correspondiente. (Zavala A. , 2011, p. 8)

Cuando el trabajo reúne las características antes indicadas, es objeto de protección legal, y; por tanto, deben respetarse los derechos del trabajador; lo opuesto a ello, conlleva hablar del empleo informal, “el cual beneficia la rentabilidad empresarial, afectando principalmente a los trabajadores menos capacitados y con menos experiencia laboral”, (Puntriano, Valderrama, y Gonzales, 2019, p. 27). Esto hace que el sector informal crezca cada vez más.

De esta manera que, los derechos laborales se verán afectados por la informalidad laboral; lo que se desarrollará a continuación.

### **2.3.1. Derechos Laborales e Informalidad laboral**

De manera preliminar, corresponde indicar que el Derecho Laboral:

Supuso que la regulación de las relaciones laborales que habían estado tradicionalmente a cargo de fuentes de configuración en los hechos - unilateral: el contrato de arrendamiento de servicios, el reglamento interno de trabajo y la costumbre, que expresaban la disparidad, se trasladara a las nuevas fuentes: la ley laboral y el convenio colectivo que buscan paridad, (Neves, 2003, p. 11).

Y como tal, el Derecho Laboral cuenta con un carácter protector para evitar el aprovechamiento de la parte que es más fuerte -empleador- en una relación laboral. Y que de la mano del Estado, protegen los derechos laborales.

#### **2.3.1.1. Derechos y Beneficios Laborales**

El reconocimiento de derechos laborales, responde a un marco normativo que se ha ido estableciendo desde la República que, ante el crecimiento urbano y desarrollo industrial y comercial, se crearon centros de trabajo y con ello la organización de trabajadores entre las que se encontraban los sindicatos; y así se originó la intervención progresiva del Estado, con una laboral legislación; en este sentido se pronuncia Boza (2011):

La incipiente legislación laboral empezó por abordar el tema de los accidentes de trabajo, que estaban causando índices de mortalidad muy altos. Así, siguiendo a la Ley de Accidentes de Trabajo de España de 1900,

se aprobó la Ley sobre Responsabilidad del Empleador por los Accidentes de Trabajo, Ley 1378 del 24 de enero de 1911, (p.34).

De esta manera, se da inicio a la regulación de derechos laboral, teniendo como inspiración más reciente a la Constitución de 1979 sucedida de la Constitución de 1993:

La Constitución de 1979, dictada en un contexto de transición democrática y, la Constitución de 1993, de inspiración neoliberal. Blancas ha puesto en relieve que ambas constituciones cumplen con asegurar que los derechos fundamentales de la persona del trabajador queden salvaguardados y pueden ejercerse sin menoscabo alguno en el seno de la relación de trabajo”, (Boza, 2011, p. 35).

Para abordar el presente tema, debemos partir del marco constitucional, que en el artículo 24 establece que, “Ninguna relación laboral puede limitar el ejercicio de los derechos constitucionales, ni desconocer o rebajar la dignidad del trabajador. Nadie está obligado a prestar trabajo sin retribución o sin su libre consentimiento”, Constitución Política de Perú.

Es importante precisar que, los derechos y beneficios laborales encuentran sustento en los principios laborales, que son las directrices en la relación laboral entre empleador y trabajador.

### **2.3.1.2. Principios laborales**

Los principios son normas fundamentales de un sistema jurídico, de manera que “todo sistema jurídico se asiente en principios, que son base dogmática y axiológica. Aquel que careciera de tales bases sería apenas un conjunto desarticulado de leyes sin alma ni espíritu”, (Cosmópolis, 2009, p. 5).

Se conceptualizan como anteriores y superiores a las leyes “que constituyen su fundamento último y primordial, con una triple función: la de informar y fundamentar el orden jurídico; servir como fuente supletoria ante el vacío o la laguna legal y operar como criterio ordenador en la labor interpretativa del Juez”, (Cosmópolis, 2009, pp. 4-5).

Alguno de los principales principios laborales:

#### **A. Principio protector.**

Que se materializa cuando “el Estado está facultado para la dación de normas que puedan compensar, morigerar o eliminar esas condiciones de desigualdad que lesionan los derechos del trabajador”, (Zavala A. , 2011, p. 16).

#### **B. Indubio pro operario.**

En las relaciones laborales debe predominar la interpretación que favorece al trabajador cuando la duda sea insalvable en el sentido de una norma. Empero, también es pertinente señalar que tal aplicación no puede producirse para la corrección de los alcances de una norma como



tampoco para proceder a su integración, ni para suprimir la ausencia de una norma, (Zavala A. , 2011, p. 16).

C. Principio de primacía de la realidad.

Significa que en caso de discordancia entre lo que ocurre en la práctica y lo que fluye de los documentos, debe darse preferencia a lo primero; es decir, a lo que sucede en el terreno de los hechos, STC Exp. N° 01944-2002-AA, (Munayco, 2011, p. 31).

D. Principio de irrenunciabilidad de derechos.

Consiste en tutelar al trabajador para que no se haga disposición de sus derechos laborales básicos y fundamentales por las circunstancias de ser la parte más débil dentro de una relación laboral, de ahí que manda sancionar con la máxima pena; la nulidad, a todos los actos del trabajador que signifiquen renuncia de sus derechos laborales, (Zavala A. , 2011, p. 18).

El principio de irrenunciabilidad de derechos, se justifica ante el reconocimiento de la condición subordinada del trabajador en la relación de trabajo y su incapacidad para lidiar con éxito permanente ante las exigencias económicas de la vida coexistencial. Si ello tendrían que ser irrenunciables no solo de los derechos reconocidos en las normas imperativas sino también, por ejemplo, los derechos derivados de los actos no normativos (como los contratos), (Higa, 2017, p. 33).

Como se puede advertir, se han citado algunos de los principales principios laborales, como el protector que se encuentra vinculado al rol legislador del Estado; el indubio pro operario, orientado a favorecer al trabajador cuando la duda sea insalvable en el sentido de una norma; principio de primacía de la realidad, que se aplica cuando existe discordancia entre lo que ocurre en la práctica y lo que fluye de los documentos; el principio de irrenunciabilidad de derechos.

### **2.3.1.3. Principales derechos laborales**

La protección respecto del trabajador es un tanto extensa en el país, ello en función a la diferencia de regímenes de trabajo existentes. Teniendo por ejemplo al Decreto Legislativo N° 276, el Decreto Legislativo N° 728, el régimen especial de Contratación Administrativa de Servicios, etc. En ese sentido, si bien es cierto que los derechos laborales han de variar de acuerdo a cada Ley en específico, es posible advertir derechos de carácter general, siendo estos los siguientes:

- Derecho a un contrato de trabajo, sea a plazo indeterminado o temporal.
- Derecho a una remuneración.
- Derecho a la igualdad laboral
- Derecho a la estabilidad laboral (protección contra el despido arbitrario)
- Derecho al registro en planilla
- Derecho a gratificaciones.
- Derecho a Compensación por tiempos de servicios; es decir, CTS.
- Derecho a licencia de descanso, en casos de gestación, que comprende descanso pre y post natal.

- Derecho a la jornada laboral de ocho horas por día y cuarenta y ocho horas por semana.
- Descansos remunerados, así como vacaciones anuales.
- Derecho a la seguridad y salud en el trabajo.
- Derecho a un seguro de trabajo y salud.
- Derecho a la asignación familiar
- Derecho al sobretiempo (horas extras)
- Derecho a la libre asociación, sindicación, huelga y negociación colectiva
- Entre otros.

Algunos de los principales derechos laborales son:

#### **A. Remuneración.**

La Declaración Universal de Derechos Humanos (1948) en su artículo 23 inciso 3 hace mención que todo trabajador tiene derecho a una remuneración equitativa y satisfactoria que le garantice al trabajador y su familia condiciones de existencia conforme a la dignidad humana.

Así mismo la Organización Internacional del Trabajo (1972) refiere en el convenio 131 que, la fijación de salarios mínimos obedece determinar y aplicar la remuneración mínima, para lo cual la remuneración mínima debe de obedecer a las necesidades del trabajador y el de las familias.

A nivel constitucional se puede advertir que el artículo 24 establece que: “Todo trabajador tiene el derecho a percibir una remuneración equitativa y

suficiente, que tenga por objeto garantizar al trabajador y a su familia una tranquilidad social y material. Además, señala que la remuneración es regulada por el Estado”, Constitución Política de Perú.

Por su parte, Toyama (2015) refiere que los derechos laborales comprenden una estructura, dentro de ella podemos encontrar, por un lado, la remuneración principal (remuneración mínima vital) y; por otro, la remuneración complementaria, que permite el cómputo respecto a los beneficios sociales del trabajador.

El Tribunal Constitucional (2007). Expediente N° 4922-2007-PA/TC concluye que: “La remuneración es un derecho fundamental que posee una naturaleza de carácter alimentario el cual está vinculado con el derecho fundamental a la vida y conforme al principio de igualdad y dignidad humana el que alcanza y permite el desarrollo sistémico de la persona humana”.

En relación a la remuneración mínima vital, García (2008) menciona también que se trata de una remuneración considerada como contraprestación en favor del trabajador por parte del empleador, y que le debiera permitir cubrir la satisfacción de sus necesidades en condiciones aceptables moralmente, respetando su dignidad que representa uno de los principales valores de la sociedad.

Toyama (2015) refiere que la remuneración mínima vital es aquel ingreso básico que el trabajador percibe por sus servicios prestados de manera ordinaria y que es fijada por el Estado, siendo la remuneración mínima vital el ingreso que se percibe por el esfuerzo que el trabajador efectúa a favor del empleador previo al

cumplimiento de determinados requisitos como: el tener que cumplir una jornada laboral mínima, estar bajo su subordinación, entre otros.

Para Valderrama (2012) resulta importante considerar el principio de reciprocidad, el cual, nace del acuerdo entre el empleador y trabajador (relación laboral) y está vinculado con la dependencia de prestaciones recíprocas, por un lado, el pago de la remuneración y por el otro, el trabajo desarrollado por el trabajador.

A nivel jurisprudencial el Tribunal Constitucional (2005). Expediente N° 4188- 2004-AA/TC, 2005 se pronuncia en relación al principio de reciprocidad, según el cual, el monto mínimo que representa una remuneración, no puede ser reducido por decisión de un empleador -de forma unilateral-, pues ello, representa una grave afectación a principio de irrenunciabilidad de derechos laborales.

En relación al principio de continuidad, Valderrama (2012) señala que, el principio de continuidad está referido a que la remuneración como elemento esencial del contrato de trabajo es generado por la ejecución del contrato en un espacio de tiempo; toda vez que la remuneración es la consecuencia bilateral del trabajador que pone su fuerza a disposición a su empleador.

Es así que, cabe mencionar a la remuneración como un derecho laboral constitucional y además de gran importancia ya que cubre las necesidades básicas de los trabajadores y sus familias, estando así estrechamente vinculado al derecho fundamental a la vida.

## **B. Derecho a la igualdad laboral**

Según lo expresado por Quiñones (2011), al hablar de igualdad laboral, se debe tener en consideración la igualdad ante la Ley y la igualdad de oportunidades:

En suma, la igualdad ante la Ley mantiene un enfoque formal sobre las relaciones jurídicas y supone un mandato para que el Estado respete dicha igualdad en todas sus actuaciones, tanto al producir como al aplicar la norma. Por su parte, la igualdad de trato, manteniendo aún un enfoque formal, se dirige hacia los particulares y les impone la obligación de respetar el mandato de igualdad en las diversas actuaciones que su autonomía privada les permita (acceso a bienes o servicios, contratación en el empleo, pago de remuneraciones, entre otras), (p. 108).

Respecto de la igualdad de oportunidades, el autor citado señala que:

La igualdad de oportunidades cambia el enfoque hacia una perspectiva material o sustancial, en la que se admite la intervención estatal a través de acciones positivas para revestir situaciones de igualdad histórica y socialmente arraigadas que afectan a determinados colectivos, (Quiñones, 2011, p. 108).

De lo descrito, se puede advertir que el derecho a la igualdad reviste de dos dimensiones, por un lado, la dimensión formal, que comprende una igualdad de trato, esto es, un trato igual para quienes son iguales, y un trato desigual para los

desiguales. Por otro lado, tiene una dimensión sustancial, orientado a brindar las mismas o iguales oportunidades, realizando una evaluación previa de los sectores o grupos que se encuentran desprotegidos, de esta manera evitar la discriminación.

Según el Tribunal Constitucional (2020). Expediente N° 1569-2015-PA/TC, fundamento 10 declara que: La igualdad es un derecho fundamental que está consagrado en el artículo 2 de Constitución: “(...) toda persona tiene derecho (...) a la igualdad ante la Ley. Nadie debe ser discriminado por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquiera otra índole”.

Derecho a la igualdad que se relaciona con el principio de determinación, que nos remite al artículo 24 de la Constitución Política, según la cual se establece que “el trabajador tiene derecho a una remuneración equitativa y suficiente, que procure, para él y su familia, el bienestar material y espiritual”, Constitución Política.

Considerando que el derecho a la igualdad debe extenderse al respeto de todos los derechos laboral, podríamos destacar el relacionado con el derecho a la remuneración, el cual debe ser igual para los trabajadores que prestan igual servicio o actividad; ello, teniendo en consideración lo establecido por el principio de determinación, según el cual, “el salario deberá medirse, ya sea por medio de un quantum cierto o de un monto incierto pero determinables” (Valderrama, 2012, p. 34). Sin dejar de considerar que se puede presentar excepciones, en los

supuestos de nuevas condiciones que sean pactadas, atendiendo a la autonomía de la voluntad privada.

De similar manera, el derecho a la igualdad en materia laboral, se extiende al principio de inmutabilidad de la remuneración; este principio, permite un nivel de seguridad a la relación contractual que surge de firmar un contrato laboral, esto es, que no sería posible realizar algún cambio a este contrato, sea nominal o real que perjudique al trabajador; eso es así, porque con este principio se busca garantizar otro principio, como es garantizar el alimento del trabajador y el de su familia, (Valderrama, 2012, p. 36).

### **C. Derecho a la estabilidad laboral**

En relación a la estabilidad laboral, nos remitimos a lo establecido por el Tribunal Constitucional. Expediente N° 0732-2019-PA/TC -voto singular del Magistrado Ferrero Costa-:

(...), la estabilidad laboral, entendida como el derecho del trabajador de permanecer en el empleo o conservarlo, sea relativa. Ello explica por qué la Constitución vigente suprimió la mención al derecho a la estabilidad en el trabajo, como la hacía la Constitución de 1979 en su artículo.

Lo cual lleva a poder advertir lo establecido por el artículo 27 de la Constitución de 1993 “La ley otorga al trabajador adecuada protección contra el despido arbitrario”; que lleva a explicar la estabilidad laboral, como el derecho al trabajo dentro de los límites legales, con permanencia en el tiempo sin



menoscabar derechos constitucionales y, que no se puede despedir a un trabajador de manera arbitraria; cabe precisar que la protección contra el despido arbitrario no necesariamente implica la reposición en el puesto de trabajo.

La protección laboral, encuentra sustento de carácter internacional; conforme la Cuarta Disposición Final y Transitoria de la Constitución Política, conforme lo establecido por el Convenio 158 de la Organización Internacional del Trabajo, que en su artículo 10 precisa:

Si los organismos mencionados en el artículo 8 del presente Convenio llegan a la conclusión de que la terminación de la relación de trabajo es injustificada y si en virtud de la legislación y la práctica nacionales no estuvieran facultados o no consideraran posible, dada las circunstancias, anular la terminación y eventualmente ordenar o proponer la readmisión del trabajador, tendrán la facultad de ordenar el pago de una indemnización adecuada u otra reparación que se considere apropiada, (Convenio 158 de la Organización Internacional de Trabajo, 1982).

Como se puede advertir, la protección del trabajador contra el despido arbitrario, se encuentra garantizada tanto a nivel constitucional como a nivel internacional (Convenio 158 Organización Internacional de Trabajo), lo cual, evidencia que, se ha logrado la protección al despido como manifestación de estabilidad laboral.

Así mismo, cabe mencionar también que, dentro de nuestra realidad, y para algunos profesionales como el profesor de globalización del Área Académica de

Administración de la UPC, (Summers Hoyle, 2017) el derecho a la estabilidad laboral choca con principios elementales de la economía de libre mercado y del industrialismo, es así que Summers da a entender que, sin la movilidad laboral, el Perú no va a lograr alcanzar el desarrollo industrial.

#### **D. Otros derechos laborales**

Los derechos laborales además de los mencionados líneas arriba, se encuentran regulados en su mayoría en el TUO del Decreto Legislativo N° 728, Ley de Productividad y Competitividad Laboral, y demás normas laborales especiales de acuerdo a la actividad realizada por el trabajador.

Por otro lado, el mercado muestra que uno de los sectores que tiene el carácter de empleador es el empresarial, que se vincula con los trabajadores a través de un contrato laboral; en tal sentido, corresponde desarrollar la naturaleza y características de la empresa como empleador en la relación laboral.

##### **2.3.1.4. Empresa y derechos laborales**

La empresa, es una persona jurídica, que puede ser de derecho público o privado; que en el contexto laboral -relación laboral- es el empleador y, como tal, es quien respeta o no el cumplimiento de los derechos laborales de los trabajadores.

La empresa, en el contexto peruano, ha encontrado amparo legal en la Ley General de Sociedades -Ley 26887, 1997 -, la Ley de las MYPES - Ley N° 28015, la Ley de la MIPYMES - Ley 30056, 2013 -, el Decreto Legislativo N° 1409 -Ley por acciones cerrada simplificada-.

Una de las clasificaciones de las empresas que más importa a esta investigación es la que comprende a la gran empresa, mediana empresa, pequeña empresa y micro empresa.

### **A. Gran Empresa**

Conforme al artículo 5 del Texto Único Ordenado de la Ley de Impulso al Desarrollo Productivo y al Crecimiento Empresarial, es aquella que supera las 2,300 Unidades Impositivas Tributarias (UIT) en ventas, teniendo la IUT (S/. 4,600.00 al presente año), de acuerdo al Decreto Supremo N° 398-2021-EF, Decreto Supremo N° 013-2013-PRODUCE.

Las grandes empresas se caracterizan porque existe mayor oportunidad y posibilidad de ofrecer puestos laborales, debido a que cuenta como mayores recursos económicos, de infraestructura y logística; además de contar con mayor acceso a financiamiento, por su propia naturaleza, cuenta con mayor acceso a proveedores y clientes; todo ello incide en el flujo de dinero por las ventas y compras; adicionalmente, cuenta con mejores condiciones para realizar negociaciones, acceder a tecnología y poder afrontar niveles de crisis altos.

Como se puede advertir, se trata de una empresa revestida de importantes opciones, entre las cuales se encuentran las oportunidades laborales.

### **B. Mediana Empresa**

En el caso de la mediana empresa, se ha de destacar que la misma adquiere tal denominación, principalmente por el flujo de dinero que tiene, esto es, por las ventas anuales que realiza, las cuales han de ser:

Mayores a 1,700 UIT y menores a 2,300 UIT. Dado que operan con un mayor número de trabajadores, se puede decir que se trata de un modelo de empresa mucho más complejo, en el que se requiere un nivel de organización más sofisticado, Certus (2019, parr. 7).

Lo cual, guarda relación con lo establecido en la Ley de Impulso al Desarrollo Productivo y al Crecimiento Empresarial, Decreto Supremo N° 013-2013-PRODUCE.

### **C. Pequeña Empresa.**

Una pequeña empresa, es aquella que realiza ventas anuales entre 150 a 1,700 Unidades Impositivas Tributaria, en este sentido ha precisado, (Certus, 2019, parr. 6):

Una empresa pequeña en el Perú percibe entre 150 y 1,700 UIT en lo que respecta a ventas anuales. La cantidad de trabajadores puede variar de 1 a 100. Algunos negocios que suelen incluirse en este rubro son restaurantes

medianos, peluquerías, veterinarias y ferreterías. Actualmente, en el Perú existen más de 50,000 pequeñas empresas, las cuales son, sin duda, una importante fuente de generación de empleos para el país.

Podemos advertir que, en el caso de la pequeña empresa, cuya principal diferencia en relación a las otras, pasa por el monto que percibe; pero también se ha de tener en cuenta la cantidad de trabajadores con los que puede contar (1 a 100); este sector empresarial resulta ser el que tiene mayor presencia en el país, ello hace que representen una importante fuente laboral, sobre todo por la diversidad de rubros en los que se hace presente.

Así mismo, es importante mencionar que la pequeña y micro empresa gozan, de acuerdo a lo señalado en el Decreto Supremo N° 013-2013-PRODUCE de distintos incentivos para ser formales, que consiste en beneficios sociales más flexibles; es decir, se da facilidades al empleador en cuanto al pago de beneficios sociales a favor de sus trabajadores, condicionado a que de incrementar sus ingresos, están obligados a transitar al Régimen Laboral General, bajo las condiciones estipuladas en el artículo 51 de este cuerpo normativo.

#### **D. Micro Empresas.**

La Ley N° 28015 (2003), precisa que la micro empresa representa un elemento comercial y promotor de trabajo, sea como persona natural o como persona jurídica; y que cuenta con múltiples rubros en los que se puede desarrollar, a nivel productivo, de comercialización, extracción, transformación o la prestación de servicios generales y profesionales.

Debe precisarse, que al igual que los otros tipos de empresa, el aspecto económico, propiamente el ingreso anual que percibe ha de corresponder a un máximo de 150 IUT, y en lo relacionado a la cantidad de trabajadores, debe fluctuar de uno hasta 10 trabajadores, conforme lo estipula el artículo 2 del Decreto Legislativo N° 1086 (Decreto Legislativo N° 1086).

La Ley N° 30056, Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial, refiere en su artículo 16.1: “Las microempresas gozan de un tratamiento especial para las materias de sanciones y fiscalización porque una vez verificada las infracciones laborales leves que se detecten, podrán subsanarlas”.

En tal sentido, la ley autoriza la realización de fiscalización laboral a este tipo de empresas, a pesar de ser microempresas, con la intención de que se encuentren formalizadas y cumplan con el respeto de los derechos laborales conforme a ley, dándoles además facilidades para su formalización, entendiendo que son empresas que no mueven mucho flujo de dinero; de manera que, la fiscalización representa un instrumento necesario e importante a fin de evitar la presencia e incremento de la informalidad laboral en las micro, pequeñas, medianas y grandes empresas.

El Decreto Supremo N° 013-2013-PRODUCE señala que las microempresas deben de respetar los derechos laborales de los trabajadores y esos derechos obedece a que los empleadores tienen la obligación de celebrar contratos laborales con sus trabajadores, asegurar a sus trabajadores en el Seguro Integral de Salud,

asimismo realizar aportes para la contribución al Sistema de Pensiones, entre otros beneficios laborales; sin embargo, la norma brinda facilidades a la empresa para su cumplimiento.

### 2.3.1.5. Empresas formales

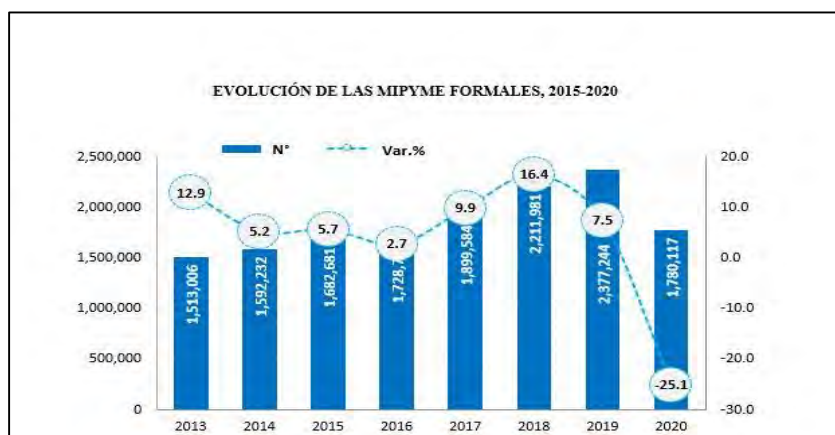
La formalización es un proceso de generación de valor de una empresa hasta llegar a la formalización laboral (Dirección de Supervisión y Evaluación del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2018, p. 16).

Esta misma entidad, precisa que:

La formalización es un proceso en la cual se registran cumplimientos parciales bajo un contexto en la que interactúan empresas formales con empresas informales (proveedores, consumidores). En ese marco, la información sobre el tránsito en la formalización de empresas y trabajadores toma especial relevancia, (Dirección de Supervisión y Evaluación del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2018, p. 16).

En el país, según el Ministerio de Producción, desde 2015 a 2020 ha habido un importante crecimiento de empresa formales, sobre todo en el sector MIPYMES:

Figura 1 Evolución de las MIPYME Formales en el Perú en los años 2015-2020



Fuente: (Ministerio de Producción, 2021)

### **2.3.1.6. Empresas informales**

La empresa, es considerada informal, cuando incumple el marco normativo, sea a nivel estructural, constitutivo u organizacional, así (Longhi, 1998, citado en Sánchez y Chafloque, 2019):

Define el trabajo informal como el incumplimiento, parcial o absoluto, de la normatividad vigente para el trabajo”, el autor antes mencionado sostiene que lo informal se produce cuando se rompe el equilibrio entre la actividad laboral y el marco jurídico que lo norma, entre el trabajo y la regulación que ejerce el Estado sobre dicha actividad, (p. 25).

La informalidad suele ser simplificada a un estado donde no se cumple las normativas específicas. En el caso del Perú, entre el 75% y 80% de la población se encontraba trabajando de manera informal en medio de la pandemia, según el titular del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF), Waldo Mendoza. Antes de la pandemia, datos del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) revelaban que 73 de cada 100 trabajadores eran informales. Pero ante la masiva pérdida de empleos y el cierre de muchos negocios por la crisis económica, esta cifra se había incrementado. (Gonzales D. , 2021)

*Figura 2 Diferencia entre organización formal e informal*



**Organización formal e informal**

**ORGANIZACIÓN REAL**

Formal	Informal
Establecida por los directivos	Surge de modo espontáneo
Oficial y de obligado cumplimiento	No es oficial, es voluntaria
Marcada por posición jerárquica	Relaciones de amistad o compañerismo
Actividades marcadas por la empresa	Actividades voluntarias
Comunicación oficial de la empresa	Canales informales
Dividida en departamentos	No tiene forma estructurada
La autoridad la tienen los directivos	Líderes informales

Fuente: (perucontable, 2021)

### 2.3.1.7. Informalidad laboral y empresas informales

La informalidad laboral, es el escenario opuesto a la formalidad laboral, la misma que permite hablar de una relación de trabajo formal.

#### A. Formalidad laboral

Entendida como la relación de trabajo, dentro de un contexto normal; es decir, en cumplimiento de la normativa laboral vigente que consiste principalmente en contar con un contrato de trabajo que reúne tres elementos esenciales, como son:

##### a) Prestación Personal

La actividad laboral, enmarcada dentro de un contrato de trabajo, se caracteriza por ser una prestación personalísima e implica que la actividad encargada a una determinada persona no puede ser

desarrollada por otra, salvo el caso del trabajo familiar, (Gonzales, 2013, p. 10).

Es decir, que únicamente es la persona contratada quien debe prestar el trabajo para el que el empleador lo contrato, esto responde, no sólo a aspectos de orden contractual, sino también, a aspectos de la cualidad del trabajador, el desempeño y habilidades con que cuenta para desempeñarse en el trabajo para el que fue contratado.

b) Relación de dependencia o subordinación.

Este elemento implica la presencia de las facultades de dirección, fiscalización y sanción que tiene el empleador frente a un trabajador, las que se exteriorizan mediante: cumplimiento de un horario y jornada de trabajo, utilización de uniformes, existencia de documentos que demuestren la dirección del empleador, imposición de sanciones disciplinarias, sometimiento a los procesos productivos, comunicación indicando el lugar y horario de trabajo o las nuevas funciones, entre otras conductas de subordinación, (Gonzales, 2013, p. 11).

Al existir una relación laboral entre empleador y trabajador, también existe una relación de subordinación del trabajador con respecto al empleador, al ser este último quien determina las circunstancias en que se desarrollará el trabajo, y comprende básicamente la dirección al trabajador dentro de un centro de trabajo y en un horario regido por Ley.

c) Remuneración.

La onerosidad del contrato de trabajo implica que el trabajador que presta sus servicios subordinados perciba como contraprestación un pago (remuneración) por parte del empleador, sea en dinero o en especie, (Gonzales, 2013, p. 12).

No cabe duda que, el trabajo que se presta para un empleador debe ser remunerado, pues la remuneración representa la contraprestación por el trabajo brindado, y que debiera permitir al trabajador cubrir mínimamente sus necesidades básicas.

La presencia de estos elementos determina una relación laboral de carácter formal, con lo cual se garantiza el cumplimiento de los derechos laborales.

Del mismo modo, la formalidad laboral juega un papel importante en el desarrollo de las empresas y de los países en general, al respecto, Guy Ryder ha declarado en el siguiente sentido:

La protección social, el respeto de las normas fundamentales del trabajo y las políticas que promueven el empleo formal también son decisivos para crear empleos de calidad, que mejoran el nivel de vida, incrementan el consumo interno e impulsan el crecimiento global. Las oportunidades de trabajo decente para las mujeres y los hombres contribuyen a reactivar el desarrollo y a reducir la pobreza. (Organización Internacional de Trabajo, 2014)

Es decir, mientras más prioridad le otorgue al empleo formal un país, más crecimiento y desarrollo se genera.

Esta situación, en Latinoamérica, no es tan alentadora, ya que el 46.8% de latinoamericanos carecen de un empleo formal, de los 14 países analizados, Costa Rica, Uruguay y Brasil muestran los menores niveles de informalidad laboral. Guatemala, Honduras y Perú se encuentran en las antípodas. (El País, 2014)

A nivel mundial, de la misma manera, hay países con más y menos informalidad laboral; sin embargo, es importante advertir que, países desarrollados presentan mejor calidad en el empleo de su población, por ejemplo, en la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) que es una organización internacional que asiste a los gobiernos en promover políticas públicas para alcanzar el desarrollo en todos los aspectos, cerca del 66% de la población en edad laboral (15 a 64 años) tiene un empleo remunerado. Los niveles de empleo más altos corresponden a Suiza (80%), Islandia y los Países Bajos (78%) y los más bajos a Sudáfrica (39%), Turquía (48%), Costa Rica (55%), Grecia y Chile (56%). (OECD Better Life, 2021)

## **B. Informalidad laboral.**

Ahora bien, lo opuesto a la relación laboral viene a ser las relaciones informales, asociadas a la informalidad laboral, entendida como “el incumplimiento parcial o absoluto, de la normatividad vigente para el trabajo”, (Sánchez y Chafloque, 2019, p. 25).

Según la Oficina de la OIT para los Países Andinos:

Es importante distinguir la informalidad laboral que afecta a los asalariados de las empresas formales de la informalidad empresarial que concierne a las unidades de producción. Las características y determinantes de ambos componentes de la economía informal son muy distintos y requieren de políticas específicas, (Oficina de la OIT para los Países Andinos, 2017. p.72).

Adviértase que la informalidad laboral y la informalidad de las unidades de producción, está asociada a la economía informal.

De Soto (1995) se refiere a la informalidad laboral, relacionándola con los costos de ser ilegales, señalando:

En primer lugar, es claro que las empresas informales comprometen una enorme cantidad de esfuerzos en evitar la sanción de las autoridades. En segundo lugar, las empresas informales hacen transferencias en favor de la formalidad sin contrapartida efectiva por parte de ésta, ya que se encuentran excluidas de sus alcances y beneficios. En tercer lugar, se ven afectadas, paradójicamente, por una serie de consecuencias derivadas de evitar el pago de algunos impuestos y cumplimiento de las leyes laborales, (p. 196).

Por su parte, Sánchez y Chafloque (2019) El empleo informal es el que no se ajusta a las reglamentaciones laborales e impositivas, y en consecuencia al no estar registrado está privado de beneficios de la seguridad social, (p. 50).

Lo cual, permite advertir un quiebre entre la actividad laboral y el marco jurídico que regula dicha actividad; que se da al establecer un relación laboral con remuneraciones por debajo de mínimo vital, horarios que sobre pasan las ocho horas previstas en la Ley, y la ausencia de derechos laborales entre los que se encuentran la compensación por tiempo de servicios, vacaciones, seguro de salud, descansos remunerados entre otros.

Podemos afirmar que la informalidad laboral se puede evidenciar de diferentes formas, una de ellas viene a ser, el operar o realizar actividades sin contar con las licencias o permisos correspondientes; no tener registrados en planilla a los trabajadores, tener como trabajadores a familiares y que por tal razón no perciban remuneración, en algunos casos, contar con trabajadores para realizar servicios para los cuales no cuenta con licencias.

Así mismo, cabe mencionar que, la informalidad laboral en las empresas, ocasiona también la insatisfacción y afectación en los usuarios de los servicios que prestan estas empresas, ya que la realidad de la atención y servicios de las empresas informales no coincide con las expectativas de los usuarios, tratándose de las agencias de turismo incluso, al no tener las agencias informales trabajadores en planilla ni seguros, en el turismo de aventura por ejemplo, se ocasiona incluso con la informalidad, el fallecimiento de turistas.

### **2.3.1.8. Derechos laborales que se vulneran con la informalidad**

La vulneración de derechos laborales a causa de la informalidad, se presenta inicialmente al momento de establecer una relación laboral entre empleador y trabajador; esto es, la vinculación donde que se presenta con ausencia de todos o algunos de los elementos esenciales de la relación laboral; como son, la prestación personal del trabajo, la subordinación y la remuneración.

Respecto de las cuales, el profesor Neves Mujica ha precisado que los elementos esenciales de la relación laboral son la prestación personal:

De aquí deriva, en primer lugar, que el trabajador es siempre una persona natural, a diferencia del empleador, que puede ser una persona natural (como en el hogar o los pequeños negocios) o jurídica, adoptando cualquier forma asociativa, lucrativa o no, (Neves, 2018, p. 33).

Respecto de la subordinación, precisa que:

La subordinación es un vínculo jurídico entre el deudor y el acreedor de trabajo, en virtud del cual el primero le ofrece su actividad al segundo y le confiere el poder de conducirla. Sujeción, de un lado, y dirección, del otro, son los dos aspectos centrales del concepto. La subordinación es propia del contrato de trabajo (artículo 4 de la Ley de Productividad y Competitividad Laboral), ya que en las prestaciones de servicios reguladas por el derecho civil o mercantil existe autonomía (en los contratos de locación de servicios

y de obra, según artículos 1764 y 1771 del Código Civil, respectivamente), (Neves, 2018, p. 35).

El tercer elemento esencia de la relación laboral, según Neves Mujica es la remuneración, respecto de la cual, señala:

La retribución otorgada en el contrato de trabajo se denomina remuneración. Nuestro ordenamiento laboral considera como tal al íntegro de lo que el trabajador recibe por sus servicios, en dinero o en especie, siempre que sea de libre disposición (Artículo 6 de la Ley de Productividad y Competitividad Laboral), (Neves, 2018, p. 38).

La informalidad, además de no respetar los elementos esenciales de contrato laboral, vulnera derechos laborales consagrados en la Constitución Política del Perú y demás leyes, entre los más importantes se encuentran:

#### **A. Remuneración**

A nivel constitucional se puede advertir que el artículo 24 establece que: “Todo trabajador tiene el derecho a percibir una remuneración equitativa y suficiente, que tenga por objeto garantizar al trabajador y a su familia una tranquilidad social y material. Además, señala que la remuneración es regulada por el Estado”, Constitución Política de Perú.

El Tribunal Constitucional (2007). Expediente N° 4922-2007-PA/TC concluye que: “La remuneración es un derecho fundamental que posee una naturaleza de carácter alimentario el cual está vinculado con el derecho fundamental a la vida y



conforme al principio de igualdad y dignidad humana el que alcanza y permite el desarrollo sistémico de la persona humana”.

Por lo cual, la informalidad laboral vulnera principalmente este derecho, ya que al no estar en planilla los trabajadores, no perciben la remuneración justa en contraprestación a los servicios personales que prestan, escondiendo incluso su relación laboral bajo la forma de un contrato de locación de servicios.

### **B. Compensación por tiempo de servicios**

De acuerdo a lo regulado en el TUO de la Ley de Compensación por Tiempo de Servicios, Decreto Supremo N° 001-97-TR, artículo 1: “La Compensación por Tiempo de Servicios tiene calidad de beneficio social de previsión de contingencias que origina el cese del trabajo”. (Decreto Supremo Nro. 001-97-TR, 1997)

Este beneficio social debe ser depositado por el empleador semestralmente en la institución elegida por el trabajador, en los casos que dispone la norma, y es por este motivo que en las empresas informales al no tener registrados en planilla a sus trabajadores tampoco cumplen con depositar este beneficio social de contingencia a favor de ellos, dejándolos desamparados en caso de despido.

### **C. Vacaciones y descansos remunerados**

De acuerdo al Decreto Legislativo N° 713 en su artículo 5 refiere: “Los trabajadores tienen derecho a descanso remunerado en los días feriados

señalados en esta Ley así como en los que se determinen por dispositivo legal específico” y en su artículo 10 refiere: “el trabajador tiene derecho a treinta días calendario de descanso vacacional por cada año completo de servicios”. (Decreto Legislativo Nro. 713, 1991)

Es así que, de la misma manera, las empresas informales vulneran también estos beneficios sociales, a los cuales tienen derecho los trabajadores solo por su condición de tal.

#### **2.3.1.9. Razones que no permiten la formalidad empresarial - micro empresas.**

La formalidad empresarial es entendida como: “Un proceso multidimensional, (...), cuando cumple todas las normas que le aplican de manera obligatoria”, (Ministerio de Comercio e Industria de Colombia, 2018) , y tiene como ventajas:

- Hacer visible al empresario frente a sus clientes
- Brindar seguridad jurídica
- Legitimidad en el rubro o actividad comercial
- Participar en procesos de selección
- Facilitar el acceso al sistema financiero
- La obtención de créditos

La informalidad empresarial, representa un problema actual en nuestro país, y tiene repercusiones en el escenario laboral, lo que lleva a referirnos sobre la

informalidad laboral, que comprende “Las categorías de trabajo dependiente informal (trabajador asalariado que no está inscrito en los registros administrativos; y trabajo independiente informal (el que se presenta por cuenta propia sin satisfacerse los requisitos legales establecidos)”, (Zavala y Luis, 2018, p. 4).

El problema no sólo se presenta en el país, sino que se presenta a nivel internacional, en este sentido, se ha señalado que:

Así, se trata de un problema internacional persistente, que -por ejemplo- ha merecido que se defina, por un lado, a las “empresas del sector informal” (normalmente con pocos trabajadores, sin contabilidad ni distinción entre la personería legal del emprendimiento y la del propietario, sin registros administrativos y productoras de bienes y servicios comercializables) y al “empleo del sector informal” (como el tipo de relación de trabajo que se produce en el seno de las empresas del sector informal), (Zavala y Luis, 2018, p. 4).

Algunas de las características que se resaltan en el texto citado, es que las empresas informales cuentan con:

- Cantidad reducida de trabajadores
- Sin contabilidad
- Sin distinción entre la personería legal del emprendimiento y la del propietario.
- Sin registros administrativos

Así mismo, los países que cuentan con mayor porcentaje de informalidad, presentan las siguientes características:

- Ingresos per cápita más bajos
- Más incidencia de pobreza
- Más desigualdad de ingresos
- Mercados financieros menos desarrollados
- Niveles de inversión más bajos
- Se alejan del desarrollo sostenible
- Crecen por debajo de su potencial
- Bajos impuestos

Por su parte, Norman Loayza señala que la informalidad es una característica fundamental del subdesarrollo, y agrega que:

Se configura tanto 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 agentes 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, (Loayza, 2008, p. 50).

El autor en mención, agrega que:

La informalidad surge cuando los costos de circunscribirse al marco legal y normativo de un país 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 -pago de impuestos, **cumplir las normas referidas a beneficios laborales y remuneraciones**, manejo ambiental, salud, entre otros”, (Loayza, 2008, p. 50). (El sombreado nos corresponde).

Se advierte que la informalidad se encuentra asociada **al cumplimiento de normas referidas a beneficios laborales y remuneraciones**. De manera que, los beneficios laborales son incumplidos por este sector; por lo cual, se puede identificar que el fenómeno de la informalidad laboral no se va a poder superar mientras las empresas informales desconozcan la ventajas de la formalización, y sigan creyendo que esta solo genera altos costos y una mayor y rigurosa fiscalización.

#### **2.3.1.10. Razones que no permiten el cumplimiento de derechos laborales**

Entre las razones que no permiten el cumplimiento de los derechos laborales se encuentra la informalidad empresarial, la legislación, y deficiente rol del Estado en la fiscalización; tanto en empresas grandes, medianas, pequeñas y micro empresas.

**La informalidad empresarial** en el Perú ha sido estimada en el 60%, informalidad que afecta sobre todo a micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES), porque son éstas la que brindan opciones de trabajo a más del 60 % de la población económicamente activa. (Guillén, 2020, parr. 3)

Por otra parte, se encuentran los trabajadores informales, que son aquellos que viven del día a día, muchos de ellos con labores en la calle; para que esta situación pueda revertirse se requiere formalizarlos, pero ello, implica costos elevados.

**La legislación**, debido a que, de manera directa o indirecta orienta a desincentivar la contratación formal, cuando se trata de una normativa rígida que, entre algunos ejemplos, no permite realizar ajustes de personal en circunstancias en que las cosas no van bien para la empresa; por otro lado, el establecimiento de salarios mínimos que exceden la productividad del trabajador promedio del sector, (Belapatiño; et al, 2017, pág 1).

**Rol fiscalizador del Estado**, referido a la débil fiscalización laboral por parte de las entidades competentes del Estado, que disminuye la posibilidad de que los infractores sean sancionados por no cumplir la legislación laboral. Que, en el caso peruano, esta labor descansa en la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral, SUNAFIL.

Al respecto, SUNAFIL viene realizando acciones a fin de reducir la informalidad laboral en la región, entre las cuales esta la firma del Convenio Marco de Cooperación Interinstitucional con el Gobierno Regional de Cusco,

mediante el cual se va a realizar un programa piloto de Formalización Laboral Nacional “Allin Llankasun”. (Gobierno del Perú, 2023)

Sin embargo, es preciso señalar que SUNAFIL requiere una reforma para poder generar una importante reducción en el porcentaje de informalidad laboral de la región y el país, en vista de que en la actualidad lamentablemente esta Superintendencia viene fiscalizando y sancionando a los formales, dejando a los informales operar con total libertad incumpliendo la normativa vigente y los derechos laborales de sus trabajadores; por lo cual, se requiere mayor número de fiscalizadores, a fin de que se pueda incluso mediante un área en específico, supervisar y sancionar a los informales.

### **2.3.2. Agencias de Turismo**

Para referirnos a las agencias de turismo, resulta oportuno precisar que esta actividad ha tenido como impulsores primigenios a la actividad privada, en ese sentido lo ha precisado Villena (2006), quien nos brinda algunos datos históricos sobre esta actividad e indica que el capital privado organizado a través de empresas comerciales se presentó en el país para dar impulso al turismo; así, cuando existía en el Ministerio de Fomento, el departamento de Turismo, se establecieron acuerdos para el transporte aéreo y terrestre. Posteriormente se promovió la creación del Consejo Nacional de Turismo a fin de desarrollar desde una perspectiva nacional algunas políticas públicas, dando lugar luego a la dación

de la Ley N° 7663, la que represento el hito legislativo y punto de partida del desarrollo turístico en el Perú.

Realizada la precisión antes referida, podemos advertir que la actividad del turismo ha captado la atención del sector privado, antes y actualmente, muestra de ello son las agencias de turismo.

Con la denominación de agencias de turismo, nos referimos a todas aquellas empresas comerciales que se encuentran debidamente constituidas y representadas, sea como personas naturales o como personas jurídicas, que se dedican al sector turismo, específicamente a ofrecer paquetes turísticos.

#### **2.3.2.1. Empresas de Turismo**

Son aquellas que ofrecen servicios y actividades para personas que visitan diferentes lugares con fines turísticos; representando un sector importante a nivel nacional. Esta actividad económica representa una de las principales fuentes de trabajo en el Perú, y que año a año ha ido teniendo mayor presencia (a excepción de la temporada de pandemia o Covid 19), y ha promovido que los servicios sean brindados con estándares de calidad y de todas las variedades posibles, lo cual permite al turista o cliente tener una gama de posibilidades según su interés, gusto y economía.

En cumplimiento de la misión que tienen las empresas de este rubro, se promueve la formalización, contar con instalaciones adecuadas, brindar las



opciones financieras y comerciales a fin de brindar un buen y eficiente servicio al turista.

### **2.3.2.2. Marco legal**

#### **A. Constitución Política del Perú**

A nivel Constitucional, el turismo es una actividad cuya promoción se encarga a los gobiernos regionales y locales, así está prescrito en el artículo 192 y 195:

Artículo 192.- Los gobiernos regionales promueven el desarrollo y la economía regional, fomentan las inversiones, actividades y servicios públicos de su responsabilidad, en armonía con las políticas y planes nacionales y locales de desarrollo. Son competentes para: (...) 7. Promover y regular actividades y/o servicios en materia de agricultura, pesquería, industria, agroindustria, comercio, **turismo**, energía, minería, vialidad, comunicaciones, educación, salud y medio ambiente, conforme a ley, Constitución Política de Perú.

Artículo 195.- Los gobiernos locales promueven el desarrollo y la economía local y la prestación de servicios públicos de su responsabilidad, en armonía con las políticas y planes nacionales y regionales de desarrollo. Son competentes para: (...) 8. Desarrollar y regular actividades y/o servicios en materia de educación salud, vivienda, saneamiento, medio ambiente,

sustentabilidad de los recursos naturales, transporte colectivo, circulación y tránsito, **turismo**, conservación de monumentos arqueológicos e históricos, cultura, recreación y deporte, conforme a ley, Constitución Política de Perú.

## **B. Legislación Especial.**

### **Ley General de Turismo, Ley N° 29408**

Al referirnos a la Ley 29408, nos remitimos a la década del 80. Durante el gobierno de Fernando Belaunde (12 de junio de 1981) se publica la nueva Ley Orgánica del Ministerio de Industria, Turismo e Integración y como ley que regula el sector turismo se expide la Ley N° 24027 (14/12784) declarándose de interés público y necesidad nacional la producción y el desarrollo de las actividades turísticas, indicando en uno de sus objetivos de la ley *“Contribuir al desarrollo nacional y aun el desarrollo turístico regionalmente equilibrado”*, (Armas, 2006, p. 7).

Teniendo en consideración el interés público es que se busca promocionar y desarrollar las actividades turísticas en el país; ésta norma justamente lo que hace, es promover y regular las actividades turísticas, siendo el Perú un país rico en cultura.

Esta Ley General de Turismo en su artículo 1 señala lo siguiente: *“Declárese de interés nacional el turismo y su tratamiento como política prioritaria del Estado para el desarrollo del país”*. (Ley Nro. 29408, 2009)

Por su parte, mediante el Reglamento de la Ley General de Turismo, Decreto Supremo N° 039-85-ICTI-TUR, se precisó las reglas o preceptos que son obligatorios, y tienen validez a partir de la validez de una Ley. En el Reglamento en mención se reguló la forma de organización del sector turismo, así, se tiene:

Artículo 10.- El Consejo Nacional de Turismo aprobará su propio Reglamento Interno en el plazo de 30 días hábiles de promulgado el presente Reglamento. Para el efecto se tomará en cuenta que el Ministerio de Industria, Comercio, Turismo e Integración, a través del Sector Turismo proporcionará al Consejo Nacional y en su caso a los Consejos Departamentales el apoyo administrativo y económico que sea necesario para su mejor desenvolvimiento, D. S. N° 039-85-ICTI-TUR.

- Ley N° 28868 (2006), con la que se faculta al Ministerio de Comercio Exterior y Turismo a poder tipificar infracciones (de manera reglamentaria), por las prestaciones de servicios turísticos, así como por la calificación de hospedajes, Ley N° 28868.
- Ley 30802, mediante la cual se establecen condiciones para el ingreso de menores de edad a establecimientos de hospedaje a fin de garantizar su integridad, Ley N° 30802.
- Reglamento de la Ley N° 28868, con el cual, el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, tipifica infracciones de manera reglamentaria para los casos de prestación de servicios turísticos, establecimientos de hospedaje (calificación), Decreto Supremo N° 007-2007-MINCETUR.

- **El reglamento de la Ley N° 29408**, según el cual, se reglamenta la Ley General de Turismo, Decreto Supremo N° 006-2021-MINCETUR.
- **Decreto Supremo N° 005-2020-MINCETUR**, Reglamento de Agencias de Viajes y Turismo, que establece que el órgano competente son las Direcciones Regionales de Comercio Exterior y Turismo de los gobiernos regionales, y en su artículo 5 establece sus funciones.

Como se ha descrito, el marco normativo para el sector turismo es importante y de alguna manera amplio, lo cual, permite dar soporte jurídico a este sector, así como garantizar el servicio que se presta, la formalidad que debe reunir cada empresa, y con ello, el soporte jurídico a los trabajadores que se desempeñan en el sector turismo.

### **2.3.2.3. Importancia de las empresas de turismo**

El turismo representa un factor clave en el desarrollo social y económico de los países, tanto a nivel local como a nivel mundial; ello lo ubica en uno de los principales promotores y generados de empleo, que, según información de las Naciones Unidas, que precisa que esta actividad representaría un 20% aproximadamente del producto bruto interno.

El turismo resulta importante porque además se ha considerado como uno de los pilares esenciales de la Agenda 2030 referida al desarrollo sostenible; de

manera que las empresas dedicadas a este rubro, promueven el crecimiento de turismo y con ello el desarrollo de otros sectores vinculados al turismo.

Las empresas o agencias de viaje, debido a la facilidad y acceso a movilidad para los turistas, cumplen un rol trascendente y promotor del turismo; debido al manejo de flujo de pasajeros que realizan, tanto a nivel internacional, nacional y local. Estas agencias brindan variedad de servicios a través de paquetes turísticos, que congrega diferentes servicios, sean de movilidad, hospedaje, aventuras, city tours, y otros, logrando cubrir los intereses y necesidades de los usuarios turistas (clientes).

La intermediación en el turismo continuará jugando un papel fundamental para hacer llegar el cliente al destino, y dependerá en gran medida de la capacidad que tengan los directivos de las Agencias de Viajes para adaptarse y sobrevivir a los cambios en la era de la informatización, (Moya y Martinez, 2018).

#### **2.3.2.4. Clasificación de empresas de Turismo o Agencias de Viajes y Turismo.**

La clasificación de la empresa de Turismo, específicamente de las agencias de viajes y turismo, se encuentran señaladas en un marco legal, como es el Decreto Supremo N° 005-2020-MINCETUR.

**Mayorista:** Es una “agencia de viajes y turismo que proyecta, elabora, diseña, contrata y organiza todo tipo de servicios turísticos, paquetes turísticos y viajes para ser ofrecidos por otras agencias de viajes y turismo, no pudiendo ofrecerlos ni venderlos directamente al turista,” Decreto Legislativo N° 005-2020-MINCETUR.

**Operador de Turismo:** Es la “agencia de viajes y turismo que proyecta, elabora, diseña, contrata, organiza y opera programas y servicios turísticos dentro del territorio nacional, para ser ofrecidos y vendidos a través de las agencias de viajes y turismo del Perú y el extranjero, pudiendo también ofrecerlos y venderlos directamente al turista”, Decreto Legislativo N° 005-2020-MINCETUR.

#### **A. Agencias de Turismo Minoristas.**

Minorista, es “la agencia de viajes y turismo que ofrece y vende directamente al turista paquetes turísticos organizados. También puede ofrecer y vender directamente al turista servicios turísticos no organizados. No opera los servicios turísticos organizados”, Decreto Legislativo N° 005-2020-MINCETUR. Básicamente, son las agencias que hacen la venta de los paquetes, tours directamente a los turistas; es decir, nunca venden a otras agencias, sino siempre al cliente (turista) final.

Los servicios que ofrece se clasifican de la siguiente manera:

- Orientación e información sobre diferentes programas y servicios turísticos
- Promoción de servicios turísticos
- Organizar programas y servicios turísticos
- Realizar reservas y contratar servicios turísticos
- Reserva y venta de boletos y pasajes
- Realizar una labor intermediadora con otras agencias de turismo
- Alquilar movilidad, servicio de traslado
- Otras

Como se puede advertir, son múltiples los servicios que puede ofrecer una agencia de turismo minorista; ello, la ubica en una posición central por la proximidad con los clientes turistas.

Al mismo tiempo, la ubica en una posición de flexibilidad para observar aspectos de formalidad y tributación.

### **Trabajadores de las agencias de turismo minoristas**

Respecto al ámbito laboral que se desarrolla en el entorno de la empresa de turismo minorista, se debe precisar que se integra de diferentes trabajadores, entre los más frecuentes se tiene, a los jaladores, choferes, secretarias y personal de limpieza; así como, administrador o community manager.

El jalador es la persona encargada de ofrecer los servicios turísticos fuera del local de la agencia de turismo minorista. Cabe mencionar que los jaladores cumplen, dentro de la empresa de turismo minorista una importante labor, tal es la importancia que se puede citar un ejemplo, en Puno se cuenta con una Ordenanza Municipal para Controlar y Sancionar la Comercialización de Servicios Turísticos Informales de manera Ambulatoria en el Terminal Terrestre y Puerto Muelle, y tiene como sustento el Decreto Supremo N° 004-2016 MINCETUR que aprueba el Reglamento de Agencias de Viajes y Turismo y que en su artículo 17 se señala que la comercialización y promoción de servicios a cargo de las Agencias de Viajes y Turismo se **realiza en los establecimientos y/o en los puntos de venta autorizados, estando prohibida su realización de forma ambulatoria (...).** (Reglamento de Agencias de Viajes y Turismo, 2016)

Los choferes de las agencias de turismo minoristas vienen a ser también personal que mantiene una relación laboral con esta empresa de turismo, las labores realizadas por los choferes de vehículos para turismo; encuentran un marco regulatorio en el Reglamento Nacional, el cual, en el numeral 3.6.3.1. precisa que:

Servicio de transporte turístico terrestre, servicio de transporte especial de personas que tienen por objeto el traslado de visitantes, por vía terrestre hacía, desde y/o dentro de lugares que constituyen un atractivo turístico o son de interés para el turismo, con la finalidad de realizar diversas actividades y/o consumir servicios turísticos. Se presta en vehículos que



cuenten con comodidades especiales, mediante las modalidades de traslado, visita local, gira, circuito y transporte turístico de aventura.

Contenido del cual se puede advertir que los choferes también tienen un rol importante, en tanto, permite la realización del servicio de turismo.

Las secretarias o recepcionistas, vienen a ser aquel personal de una agencia de turismo que cumplen funciones justamente de cumplir con los trámites de licencias y otros que sean necesarios para el correcto funcionamiento de la empresa, recepcionar a los clientes, entre otros.

### **B. Principales características**

Responden al tipo de empresa minoristas, así, encontramos, según refiere Reali (2020) tourism management de la empresa Hotelmize, una agencia de viajes minorista, puede tener características que la diferencien de otras empresas:

**Emisora.** Al ofrecer servicios turísticos de viajes que previamente son creados por otras empresas que suelen ser las mayoristas. Viajes que pueden ser a diferentes lugares del Perú.

**Receptora:** Al realizar la recepción de personas turistas que llegan a un determinado lugar, para luego ubicarlas en sus hospedajes, hoteles, u otros.

**Ventas on line.** También denominadas como OTA's en sus siglas en inglés, recopilan información y la ubican en su plataforma, facilitando el acceso al servicio desde un ordenador.

**Agencias físicas.** Las que cuentan con un servicio tradicional en un local, de manera que se facilita el trato directo con los clientes, posibilita mayor interacción y adecuada asesoría.

**Especializadas.** Se trata de servicios enfocados en ciertos clientes, va desde viajes por estudios, aventura, deporte, placer, trabajo; es decir, ofrecen servicios para áreas algo más definidas, (Reali, 2020, parr. 10).

#### Marco Legal Especial

- Decreto Supremo N° 005-2020-MINCETUR

Mediante el presente decreto, se reglamenta las actividades de las agencias de viajes y turismo en el Perú. En 6 capítulos y 24 artículos, el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, considera necesaria la elaboración y aprobación de un reglamento que permita adecuar el ordenamiento sobre las actividades de las Agencias de Viajes y Turismo.

Del contenido se aprecia que su objetivo viene a ser proporcionar disposiciones de carácter administrativo para la regulación de las agencias de viajes y turismo, así como, promover la inscripción en el Directorio Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos Calificados, Decreto Legislativo N° 005-2020-MINCETUR.

### **2.3.3. Informalidad Laboral en las Agencias de Turismo Minoristas en el Centro Histórico de Cusco**

### **2.3.3.1. Centro Histórico de Cusco**

Un centro histórico tal como lo define la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencias y la Cultura, Según la UNESCO, se trata de un conjunto urbano que cuenta con construcciones calles y plazas, y que representa un monumento histórico y una expresión de comunidad social.

La ciudad de Cusco ha sido la Capital del imperio Inca, y como tal es una ciudad con alto contenido histórico y político; refleja aspectos de arquitectura, artesanía, agricultura, comercio, organización social, entre otros. Debido a la importancia histórica en el centro histórico se encuentran casonas, iglesias, palacios e inmuebles representativos.

Cuenta con reconocimientos internacionales como capital histórica de Perú y Latinoamérica, Capital Arqueológica de América; Patrimonio Cultural de la Humanidad.

Bajo estas consideraciones, la actualización del Plan Maestro del Centro Histórico de Cusco (PMCHC) es una herramienta para la preservación, conservación y salvaguarda de este importante espacio, haciendo de él un lugar propicio para una saludable convivencia entre el patrimonio y la calidad de vida para sus habitantes, (Municipalidad del Cusco, 2021).

### **2.3.3.2. Entidades encargadas del rubro turismo**

La principal entidad encargada de turismo, es la Gerencia Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía.

De conformidad a lo establecido por el Artículo 4 del Decreto Supremo 005-2020-MINCETUR, según el cual, se aprueba el Reglamento de las Agencias de Viajes y Turismo; el órgano competente para la aplicación del presente reglamento son las Gerencias Regionales de Comercio Exterior y Turismo de los gobiernos regionales o el que haga sus veces (antes DIRCETUR), dentro de su circunscripción territorial y ámbito de su competencia administrativa; y, en caso de la Municipalidad Metropolitana de Lima, el órgano que ésta designe para tal efecto, Decreto Supremo N° 005-2020-MINCETUR.

Funciones y otros órganos competentes:

- a) Inscripción de agencias de viajes y turismo y expedir constancia
- b) Actualizar información de agencias de viajes y turismo debidamente inscritas en MINCETUR
- c) Encargarse del Plan de fiscalización y de su aprobación anual.
- d) Fiscalizar que se cumpla el reglamento respectivo y aplicar sanciones
- e) Fiscalizas el cumplimiento de la Ley 30802 sobre ingresos de niños, niñas y adolescentes a hospedajes.
- f) Fiscalización en coordinación con gobiernos locales y entidades competentes, conforme Ley 274444.

- g) Conocer y resolver sonde recursos administrativos conforme al reglamento.
- h) Difundir estadísticas oficiales
- i) Coordinar con la Dirección General de Investigación y Estudios sobre Turismo y Artesanía del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo.

#### **2.3.3.3. Agencias Minoristas en Centro Histórico**

Según los datos proporcionados por la Gerencia Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía Cusco, se cuenta con:

**Alojamiento: 4,094** establecimientos formales.

Un hospedaje es un lugar destinado a prestar habitualmente servicio de alojamiento no permanente, para que sus huéspedes pernocten en el local.

Restaurantes: 3,684 los que expenden comida y bebidas a los consumidores en establecimientos de atención al público.

**Agencias de turismo: 724** agencias a cargo de personas naturales o como personas jurídicas, y organizan, coordinan, promocionan, asesora y venden servicios.

El número de agencias de turismo, en la ciudad de Cusco, para el año 2017 se contaba con agencias de turismo y operadores, como se puede apreciar a continuación:

Tabla 1 *Agencias y Operadores de Turismo en el Ciudad de Cusco en el año 2017*

Agencias	Categorías						Total	%
	Aventura	Ecoturismo	Rural	Histórico	Ecológico	Mixtos		
Mayorista	0	0	0	1	0	2	3	1.15
Minorista	3	1	0	5	0	22	31	11.9
Mayorista minorista	0	0	0	0	0	1	1	0.38
Operador de turismo	20	2	2	10	0	179	213	81.92
Operador de turismo mayorista	0	0	0	0	0	0	0	0.00
Operador de turismo minorista	2	0	0	2	0	6	10	3.85
Operador e turismo mayorista minorista	1	0	0	0	0	1	2	0.77
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>18</b>	<b>0</b>	<b>211</b>	<b>260</b>	<b>100</b>

Fuente: Directorio Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo -DIRCETUR, Relación de Agencias de Viajes Cusco al 08 de 02 de 2017

#### 2.3.3.4. Informalidad Laboral en Agencias Minoristas

A continuación, se detalla algunos datos obtenidos de diferentes medios:

Portal de Turismo:

“Más de 1,700 agencias de viajes y turismo operan en la región Cusco, de las cuales el 37% son informales y ofrecen sus servicios de manera ilegal, atentando contra la integridad de los turistas nacionales e internacionales”, (Neyra, 2018, parr. 4)

El Director Regional de Comercio Exterior y Turismo de entonces, el señor Rosendo Baca dio a conocer que se han ido realizando operativos con la finalidad de erradicar las agencias de turismo informales, las que ascenderían a 620 aproximadamente al año 2018 y que se realiza los operativos para poder sancionar administrativamente.

Por su parte, en el Diario el Comercio nos proporciona información relacionada a la informalidad de agencias de viajes y turismo:

Según datos de la Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo del Cusco (GERCETUR), de las 1.700 agencias de viajes y turismo que operan en la región, el 37% son informales. Rosendo Baca, anunció una serie de acciones de fiscalización contra estas empresas, (Neyra, 2018, parr. 4).

Algunas acciones realizadas contra las agencias de turismo informal han sido las siguientes:

Agencias informales que ofrecían visitas guiadas y recorridos por diversos atractivos del Cusco fueron clausuradas y sancionadas en intervenciones lideradas por el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (Mincetur), como parte de la estrategia “Turismo Seguro”. En la Ciudad Imperial, la acción de control recayó en 22 “agencias de viajes”, en una jornada en la que participaron la Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo del Cusco, la Municipalidad Provincial del Cusco, SUNAFIL, INDECOPI, SUNAT, el Ministerio Público y la Policía Nacional del Perú, (Andina Agencia Peruana de Noticias, 2019, parr. 2).

De lo hasta aquí descrito, se puede evidenciar la presencia de la informalidad de las agencias de turismo en la ciudad de Cusco, situación que lleva implícita aspectos tributarios, laborales y económicos, debido a que la informalidad -en las agencias de turismo minoristas- recurren a la informalidad a fin de no cumplir con las obligaciones tributarias, generan informalidad laboral y prestar servicios sin garantía.

De manera que, las razones que motivan la informalidad laboral en las agencias de turismo minoristas, responden a dos aspectos, uno de carácter económico y otro de carácter tributario - laboral.

El primero referido a lo accesible en inversión de capital para la apertura de una agencia de turismo minorista.

El segundo, que dado el tipo de servicio que ofrece una agencia de turismo minorista, hace que no se requiera trabajadores formales y se recurra a trabajadores mediante contrato de locación de servicio, en el mejor de los casos; sumado a ello, el que no tengan ninguna obligación tributaria.

#### **A. Servicios que ofrecen**

Los servicios que ofrecen las agencias de viaje minoristas son:

- Alojamiento
- Transporte



- Alimentación
- Traslado
- Circuitos turísticos
- Excursiones y Guías
- Espectáculos y eventos

Todos estos servicios se brindan de manera individual y como paquetes turísticos, con la finalidad de proporcionar todas las facilidades y comodidades a los turistas y clientes; sin embargo, y debido a que se realiza por agencias minoristas, la parte laboral, es decir de los trabajadores en estas agencias, no resulta ser formal, debido a que la forma de trabajo es la de comisión, trabajos temporales o eventuales, no existe un horario de trabajo, mucho menos planilla de trabajadores.

Adicionalmente, algunas de estas agencias de viaje minoristas no cuentan con autorización municipal, no cumplen con pagar tributos; circunstancias que permiten evidenciar la problemática que represente un sector importante de estas agencias de viajes minoristas.

## **B. Condición Laboral de los trabajadores.**

El régimen laboral de los trabajadores de las agencias de turismo minoristas, siendo estas en su gran mayoría pequeñas y microempresas, sería el Régimen Laboral Especial, que se encuentra regulado en el Decreto Supremo N° 013-2013,

el cual establece, tanto para las pequeñas empresas como para las micro empresas, diferentes facilidades en cuanto al pago de los beneficios sociales a favor de los trabajadores, ya que con el propósito de incentivar la permanencia y crecimiento de estas MYPE en el mercado, la Ley establece beneficios sociales recortados a fin de que los empleadores no dejen de cumplir con el pago de los mismos; y por otro lado, este régimen también beneficia a los trabajadores ya que la informalidad laboral es más latente en las micro y pequeñas empresas, y al dar facilidades al empleador, también se consigue que el trabajador obtenga el pago de sus beneficios sociales establecidos en este régimen laboral. Cabe mencionar también que como lo establece el Decreto Supremo N° 013-2013-PRODUCE, si la micro o pequeña empresa incrementa sus ingresos pasando a ser una mediana o gran empresa, corresponde que transite al Régimen General, junto a sus trabajadores.

Por otro lado, el sector turismo también alberga a los guías de turismo, quienes laboran para diferentes empresas o agencias que los contactan según la afluencia de turistas, y reciben el pago por sus servicios mediante recibos por honorarios, o, incluso en algunos casos, brindan sus servicios de manera gratuita, recibiendo como contraprestación únicamente las propinas obtenidas de los turistas, situación que evidencia un vacío en cuanto a la protección legal y laboral de este sector. Es de precisar que el guía de turismo no es objeto de estudio de la presente investigación; sin embargo, siendo actores principales de las actividades que realizan las empresas de turismo minoristas, es menester ocuparse sucintamente de su protección.

El guía de turismo es un profesional que acompaña a los turistas en los viajes y visitas a lugares de interés turístico, como museos, palacios y monumentos nacionales, transmitiendo información general, histórica y cultural, cuya actividad abarca todo el territorio nacional, (Santos, 2019, p. 308).

Según refiere Picazo (2014) “es la persona que guía a los visitantes en el idioma de su elección e interpreta al patrimonio cultural o natural de una zona, poseyendo una titulación específica, por lo general emitida por la autoridad competente”, (p. 19).

Es así que se puede definir a los guías de turismo como los responsables de mostrar a los grupos de turistas el patrimonio y lugares de interés cultural y natural de un determinado lugar, así como narrar las características, particularidades e historia del mismo, y siendo esta su labor, al día realizan dos o más recorridos o visitas guiadas, y en la mayoría de veces, trabajan para dos o más agencias de turismo simultáneamente.

De acuerdo a la Resolución de Superintendencia N° 201-2021-SUNAFIL, se buscaba establecer un Protocolo de Fiscalización respecto de los Guías de Turismo, considerando principalmente que podría haber indicios de una relación laboral en estas actividades que realiza el guía de turismo, por ende, por el principio de Primacía de la Realidad, podría registrarse al guía de turismo en planilla, (Resolución de Superintendencia 201-2021-SUNAFIL, 2021) a fin también de otorgarles cierta protección además del correspondiente pago de

beneficios sociales; sin embargo, esta propuesta fue mayoritariamente rechazada por los mismos guías de turismo ya que ellos preferían continuar trabajando para distintas empresas de turismo de manera ocasional.

Por lo cual, cabe mencionar que, mediante esta Resolución de Superintendencia N° 201-2021-SUNAFIL y demás acciones desplegadas por SUNAFIL se buscaba otorgar protección y resguardar los derechos laborales de los guías de turismo; sin embargo, considero que por desconocimiento de las ventajas de la formalización (registro en planilla) los guías de turismo han rechazado la moción, prefiriendo continuar con la prestación de sus servicios bajo la figura de contrato de locación de servicios, lo cual lamentablemente implica que estos profesionales hoy en día, por voluntad propia, no tengan protección legal como trabajadores por propia voluntad.

Se debe precisar que el turismo contribuye con empleos directos e indirectos, de acuerdo a la Encuesta Nacional de Hogares de INEI, ocupación principal de personas es 8%; es decir, 8 de cada 100 personas trabaja en turismo.

Una de las características que afecta al turismo es la informalidad, tanto para asalariados como independientes; en el caso de los trabajadores asalariados comprende no tener contrato, no tener acceso a seguro social, ni fondo de pensiones; en el caso de independientes, se refiere a aquellos que no tiene RUC.

La situación laboral de los trabajadores de este sector (formales e informales), se ha visto afectada de forma negativa con la Pandemia, ello se puede reflejar a continuación:

Tabla 2 Covid 19 y Turismo en el Perú

### COVID-19 y Turismo en el Perú: flujo



Caída del turismo receptivo de 54% (Mincetur).

Fuente: cies.org.pe

Las empresas grandes dedicadas al turismo, son formales en su mayoría; pero la situación laboral de las micro y pequeñas empresas es el otro extremo, puesto que el diseño adoptado en la ciudad del Cusco hace que su condición de informales les parezca rentable en cierta forma, y con ello, opten por no tener trabajadores formales.

Según datos proporcionados por la Organización Internacional del Trabajo, antes de la pandemia, un 8% de la población económicamente activa laboraba en el sector turismo, de los cuales, la mayoría eran mujeres (54.7%) y jóvenes entre 15 a 24 años (13.5%); de los cuales el 64% de trabajadores del sector turismo en Perú eran informales, mayoritariamente en escenarios hoteleros y restaurantes, (Organización Internacional del Trabajo, 2021).

Con lo antes expresado se puede advertir que el turismo representa un motor para el desarrollo socioeconómico, motivo por el cual la Organización Internacional del Trabajo, hace referencia al trabajo decente y turismo socialmente responsable a fin de promover empresas de turismo que sean sostenibles, lo que

representa considerar el trabajo calificado y productivo en este sector, y el cumplimiento de legislación interna y normas internacionales.

Es decir, los Estados deben de realizar un control relacionado al cumplimiento de la legislación y aplicación de normas internacionales, con la intención de promover el derecho a la igualdad laboral, reducir y eliminar el trabajo forzoso, así como, el trabajo infantil; del mismo modo, garantizar la libertad sindical y el derecho a la negociación colectiva.

Asociado a lo antes descrito, el cumplimiento de legislación está asociado a la protección de los trabajadores, esto es, dotarles de seguridad social, condiciones adecuadas de trabajo y protección de la maternidad, como principales derechos a fortalecer en la relación laboral empleador y trabajador en el sector turismo.

### **C. Modalidades contractuales en el sector**

#### **a. Contratos sujetos a modalidad**

Este tipo de contratos, se da por lo general en las empresas del sector turismo -Agencias de turismo- que son formales.

Los contratos de trabajo sujetos a modalidad son indiscutiblemente actos formales y, por ende, exigen para su validez y/o eficacia el cumplimiento de determinados requisitos; en caso de que tales presupuestos sean inobservados operaría la desnaturalización de la contratación, pasando a ser

considerados como contratos de trabajo de duración indeterminada, (Gonzales, 2013, p. 34).

El marco legal para los contratos modales es el establecido por la Ley de Productividad y Competitividad Laboral, así, se encuentra:

- Temporales como:
  - o Inicio o incremento de actividad (Artículo 57)
  - o Necesidad de mercado (Artículo 58)
- Accidentales como:
  - o Por ocasión (Artículo 60)
  - o Suplencia (Artículo 61)
  - o Emergencia (Artículo 62)
- Obra o servicio
  - o Obra o servicio específico (Artículo 63)
  - o Intermitente (Artículo 64)
  - o Temporada (Artículo 65)

#### **b. Locación de servicios**

Este tipo de contratos son usuales en el sector turismo, principalmente para los guías de turismo; al respecto, debemos precisar que este contrato se encuentra regulado en el Código Civil, por ende, es de naturaleza privada.

Según el artículo 1764 del Código Civil “Por la locación de servicios el locador se obliga, sin estar subordinado al comitente a prestarle sus servicios por

cierto tiempo o para un trabajo determinado, a cambio de una retribución”.  
(Código Civil)

### c. Sub contratación

Respecto de la subcontratación, el Tribunal Constitucional (2019). Expediente N° 0013-2014-PI/TC, ha precisado:

Esta constituye un mecanismo mediante la cual se descentraliza el proceso de elaboración de bienes o la prestación de servicios, en dicho contexto cobran importancia figuras como las de intermediación laboral y la tercerización. (Fundamento 2)

De donde se puede advertir que, conforme el decurso del tiempo, la manera en que se articulan las relaciones laborales se ha transformado, y la manera de entender la empresa, como unidad productiva encargada de realizar la totalidad del proceso productivo o de servicio, ha variado. Actualmente, se pueden advertir diversas formas de organización empresarial, tal es el caso de la subcontratación, antes precisada.

Respecto de la **tercerización**, se puede señalar que:

Es el proceso empresarial mediante el cual una empresa, o lo que es lo mismo la empresa principal, encarga a una tercera empresa -de ahí la denominación de tercerización- una parte de su proceso productivo de bienes o servicios, a efectos de que esta última lo realice de forma integral y autónoma, bajo su cuenta, costo y riesgo, (García y De Lama, 2016, p. 115).



Entre los elementos característicos de la tercerización, se encuentran los previstos en la Ley N° 29245, que en su artículo 2 establece: Pluralidad de clientes, equipamiento propio, inversión de capital, retribución para obra o servicio.

La tercerización, también es aplicable en el sector turismo, las agencias de viaje recurren a esta forma contractual, por ejemplo, para el tema de limpieza, mantenimiento, comida, entre otras.

#### **2.3.3.5. Agencias de Turismo y el Procedimiento Administrativo Sancionador**

El Procedimiento Administrativo Sancionador es aquel conjunto de actos destinados a determinar la existencia de responsabilidad administrativa, esto es, la comisión de una infracción y consecuente aplicación de una sanción. (LP Derecho, 2020)

Las agencias de turismo minoristas que operan dentro de la informalidad, son objeto de supervisión y sanción, siendo por consiguiente, pasibles de un Procedimiento Administrativo Sancionador, ya que al prestar servicios turísticos informales, incurren en innumerables infracciones que pueden ser sancionadas principalmente por el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI), en coordinación con el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR) y demás instituciones públicas con potestad sancionadora como puede ser en el aspecto laboral, la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo (GRTPE).

Al respecto, se tiene que desde el año 2019, INDECOPI ha puesto 124 sanciones a agencias de turismo con multas que ascienden a 1164,3 Unidades Impositivas Tributarias (UIT). (PERÚ RETAIL, 2023), lo cual, evidencia la informalidad en la que se encuentran operando las agencias de turismo en el país y en la región.

## **CAPÍTULO III**

### **RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS**

#### **3.1. Resultados del Estudio**

La información cualitativa ha sido recogida de un grupo de profesionales del Derecho y de otras especialidades que cumplen funciones en el sector de turismo.

##### **3.1.1. Técnicas e Instrumentos de recolección de información**

###### **3.1.1.1. Observación**

En la presente investigación se ha recurrido a la observación como técnica de recolección de datos de información, por ende a la ficha de registro de observación como instrumento.

El diagnóstico situacional del problema de la presente investigación se ha podido plasmar mediante la descripción de la relación de las agencias de turismo minoristas con los trabajadores, a través de esta ficha de registro de observación.

La observación se ha realizado en la Plaza de Armas de Cusco, en la cual se tiene la presencia de una cantidad considerable de agencias de turismo, aproximadamente en un número de 50, en las cuales se ha podido observar que, en su mayoría son agencias de turismo que presentan informalidad laboral, ya que encubren relaciones laborales con contratos de locación de servicios, en vista que

a través de la observación se ha podido evidenciar que existe una relación de subordinación de los trabajadores para con sus empleadores, siendo estos secretarias, administradores, jaladores, etc. Así mismo, no se encuentran debidamente registrados en planilla, vulnerándose de esta manera sus derechos laborales.

Cabe mencionar también que, no existe predisposición por parte de los empleadores, dueños de las agencias de turismo en mención, de proporcionar información respecto a sus trabajadores, lo cual, genera una limitación dentro de la investigación.

#### **3.1.1.2. Entrevista**

En la presente investigación se ha recurrido a la entrevista como técnica de recolección de información; las mismas que fueron realizadas según el formato que se anexa.

Las entrevistas fueron realizadas a Profesionales de Turismo, Abogados y Autoridades Públicas, entre las que se encuentran:

- Abogado Néstor Abel Olarte Montes, Socio del Estudio Jurídico Muñiz. Al tener especialidad en procesos laborales.
- Abogado Guillermo Bárcena Gutiérrez, Asesor Legal de la Gerencia Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía.

Que debido al cargo que ocupa, cuenta con experiencia en temas de turismo.

- Abogado Daniel Masias, Inspector de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral.

Quien, conoce respecto de las labores de fiscalización que también se realiza en el sector de turismo.
- Abogado Sanin Soto Rodríguez, director del Estudio Jurídico Sanin Soto Abogados.

Abogado con especialidad en materia laboral, que también conoce de procesos referidos a trabajadores del sector turismo.
- Abogado Miguel Ángel Tinajeros Arteta, Regidor de la Municipalidad Provincial del Cusco.

Quien, como autoridad local, conoce la problemática del sector turismo.
- Licenciado Edy Edward Cuellar Margholt, presidente de la Cámara de Comercio de Cusco.

Desde la perspectiva empresarial, y por el rubro al que se dedica, conoce el sector turismo con precisión.
- Licenciado Neil Castro Forton, Ex Decano del Colegio de Licenciados de Turismo.

Porque resulta importante conocer la labor de quienes son actores principales en la actividad del turismo.
- Licenciada Gladys Andrea Chávez Guillen, directora de la Empresa Municipal de Festejos del Cusco, Gerente General en Andine SRL y Andine Travel SRL y ex regidora de la Municipalidad Provincial de Cusco.

- Abogado Christian Anthony Rodríguez Torreblanca, Juez del Segundo Juzgado Paz Letrado Laboral de la Corte Superior de Justicia de Cusco. Para tener la perspectiva jurisdiccional, en tanto en los Juzgados de Paz Letrados se tratan los temas laborales de menor cuantía.
- Licenciada Eliana Miranda Cabrera, Sub Gerente de Facilitación de Calidad de la Gerencia Regional de Turismo, Comercio y Artesanía. Desde la perspectiva del Gobierno Regional, resulta importante conocer la perspectiva que tienen, en relación al tema abordado.
- Licenciada Silvia Uscamayta Otárola, presidenta de la Asociación de Agencias de Turismo del Cusco. La asociación de agencias de turismo, como organización civil, también tiene una postura respecto a la problemática de la informalidad laboral en el sector turismo; por lo cual, es importante conocer su .
- Abogada María Antonieta Álvarez Trujillo, Sub directora de la Dirección de Inspección Laboral de Seguridad y Salud en el Trabajo de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo. Porque resulta importante realizar labores de inspección en las agencias de turismo minoristas.

Cada uno de los profesionales antes mencionados cuenta con conocimientos relacionados al Derecho Laboral y a la actividad del turismo, tanto por la profesión, el desempeño de actividades, y los cargos que ocupan; lo cual, los ubica en una posición oportuna para ser entrevistados y proporcionar información que contribuya con la presente investigación.

La forma y gestión realizada para obtener las entrevistas de los profesionales antes mencionados, fue en algunos casos de forma directa, habiendo concurrido a las oficinas de los entrevistados o reunión en la que se encontraban y realizado la entrevista, que consta en una grabación de voz, en otros casos la entrevista se realizó mediante medios virtuales como WhatsApp, considerando la apretada agenda y la ubicación de algunas autoridades y profesionales; así mismo, cabe mencionar que en algunas entrevistas con autoridades, no fue posible tomar evidencias fotográficas por no estar permitido. Adjunto como anexo algunas evidencias fotográficas y capturas de pantalla de WhatsApp.

### **3.1.2. Resultados de las entrevistas**

#### **Entrevista Néstor Abel Olarte Montes**

**En relación a la informalidad empresarial.** Considera que, se entiende por informalidad empresarial, al hecho de conducir un negocio que no cumpla ni observe el ordenamiento jurídico para desarrollar la actividad económica en particular a la que se dedica.

**En relación a la informalidad laboral.** Considera que, se entiende por informalidad laboral al hecho de desarrollar una actividad económica que por sus particularidades requiere de la prestación de servicios de personal, no obstante, este no se encuentra válidamente registrado en las planillas de la empresa, no

percibe un sueldo real, se encuentra sub empleado o labora en condiciones distintas a aquellas que requiere la Ley.

**En función a la relación existente entre la informalidad empresarial y la informalidad laboral.** Considera que, la informalidad laboral es una consecuencia de la informalidad empresarial.

**En relación a las modalidades de contratos laborales que se emplean en las agencias de turismo del Centro Histórico del Cusco.** Considera que, dependería del personal, en el caso del personal operativo suelen suscribir contratos por inicio o incremento de actividad, no obstante, en su gran mayoría no celebran contratos, en el caso de los guías, por lo general no suscriben contratos de trabajo sino contratos de locación de servicios, debido a que aparentemente sus labores serían autónomas con posibilidad de pluriempleo.

**En relación a los derechos laborales más vulnerados en las agencias de turismo minoristas del Centro Histórico del Cusco.** Considera que, el derecho a la estabilidad laboral, el derecho a prestar servicios en condiciones dignas, el hecho de tener trabajadores informales, no solo incide en su registro en planilla (con el consecuente pago de derechos laborales y beneficios sociales) sino que incluso está relacionado con la implementación de planes en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo.

**En relación a la creación de una legislación laboral específica respecto al sector turismo.** Considera que, no necesariamente, sino hacen falta mecanismos que permitan que la Ley se aplique adecuadamente.



**En relación a las causas que generan la informalidad laboral.** Considera que, los altos costos de la formalización y la excesiva burocracia que tiene que atravesar un emprendedor cuando desea iniciar un negocio.

**En relación a las alternativas o acciones propuestas para reducir la informalidad laboral en las agencias de turismo.** Considera que, fomentar la formalización mediante incentivos, exoneraciones e inafectaciones tributarias por lapsos determinados, hasta que el negocio se consolide, facilidades en los trámites de obtención de licencias, autorizaciones y otros, facilidades para acceder a créditos con garantías estatales, incentivos en relación a la contratación de trabajadores y otros.

#### **Entrevista Guillermo Bárcena Gutiérrez**

**En relación a la informalidad empresarial.** Considera que, las personas jurídicas no están constituidas formalmente, prestando trabajos con más de una razón social o actuando fuera del marco de Ley.

**En relación a la informalidad laboral.** Refiere que, se considera informalidad laboral cuando no se cumplen con los derechos mínimos dispuestos por la ley, como remuneración, beneficios sociales, prácticamente, omisión.

**En relación a la importancia de la investigación de la informalidad en las agencias de turismo.** Considera que, es sumamente importante, porque va permitir que se establezcan las causas de la informalidad en el ámbito empresarial (agencias) y en el ámbito laboral (trabajadores).

**En relación a la influencia de los costos de formalizar una empresa – agencia de turismo como factor que incide en generar la informalidad empresarial.** Considera que, no, ya que los costos son mínimos, y por única vez, es más, si se constituye como micro empresa, en el régimen MYPE, tienen todo, un conjunto de beneficios tributarios y laborales.

**En relación a las repercusiones de formalizar las agencias de turismo de Cusco.** Considera que, son inmensamente esenciales en los diferentes ámbitos desde el inicio del destino turístico hasta el crecimiento económico de la región y del país, así como la satisfacción del trabajador.

**En relación a la incidencia de la informalidad de las agencias de turismo como factor en el problema de la informalidad laboral.** Considera que, en el ámbito de la actividad económica, la incidencia es sustancial, pues si la agencia no es legal o no cumple como empresa, menos va a cumplir con las obligaciones laborales.

**En relación a las acciones que pueden alentar a la formalización de las agencias de turismo.** Considera que, primero, es importante la capacitación, y el fortalecimiento de capacitaciones del sector empresarial, hacerles entender que trabajar empresarialmente, es cumplir las leyes y cumplir especialmente la legislación laboral, específicamente, los beneficios y derechos laborales.

**En relación a las acciones tomadas por GERCETUR para alentar el turismo interno y externo en Cusco y la coordinación con otras instituciones.** Considera que, por el tema de la crisis mundial de salud, se ha generado una crisis

económica, se han cerrado empresas y se han perdido puestos de trabajo, por lo cual, se ha incidido en el tema de la vacunación y se ha otorgado el “Sello Safe Travel – destino seguro”

**En relación a las formas en las que se viene realizando la reactivación económica en el sector turismo en Cusco.** Considera que, con el otorgamiento del sello Safe Travel, con el turismo nacional y local, con las capacitaciones, tanto en seguridad y salud, como en el tema de reactivación económica.

**Entrevista Daniel Aparicio Masias Olivera.**

**En relación a la informalidad empresarial.** Considera que, se entiende por informalidad empresarial, la que se da en las entidades que no tienen un Registro Único de Contribuyente, en razón que, el Registro Único de Contribuyente viene a ser el punto de partida para la formalidad en todos los aspectos.

**En relación a informalidad laboral.** Refiere que, Es aquella que se da cuando en una empresa no se cumple con el debido registro en planilla, y desde ahí, incumple los derechos mínimos de los trabajadores.

**En función a la informalidad laboral en el sector turismo.** Refiere que, básicamente sería no cumplir con el registro en planilla de los trabajadores del sector turismo.

**En relación a las modalidades de contratos laborales empleados en las agencias de turismo minoristas del Centro Histórico de Cusco.** Refiere que, todas las que están contempladas en el Decreto Legislativo N° 728, Ley de Productividad y Competitividad Laboral y el régimen de la Microempresa.

**En relación a sí, en las agencias de turismo minoristas del Centro Histórico de Cusco se vulneran derechos laborales del trabajador y que derechos laborales serian vulnerados.** Considera que, si se vulneran derechos laborales. Básicamente se incumple con el registro de los trabajadores en planilla y, en consecuencia, los beneficios laborales como son CTS, vacaciones, gratificaciones, entre otros.

**En relación a la importancia de investigar la informalidad de las agencias de turismo del Centro Histórico del Cusco.** Considera que, es importante, ya que, al investigar a un nivel de trabajo de tesis, la informalidad laboral en las agencias de turismo, se puede identificar las causas que generan la informalidad, y de esta manera hacer algo al respecto.

**En relación a las repercusiones de formalizar las agencias de turismo de Cusco.** Considera que, para las propias agencias, la formalización les permite evitar infracciones, cumplir con todos los derechos de los trabajadores, crecer como empresa, y más aún, haciendo una regla de costo beneficio, estar en la formalidad es mucho mejor, se evitan multas, sanciones, que te esté persiguiendo el sistema inspectivo laboral, entre otros.

**En relación a la incidencia de los costos laborales de formalizar una empresa, en este caso, agencia de turismo, en el problema de la informalidad laboral.** Considera que, en realidad, los costos serían por ejemplo en los aportes que tienen que realizar los empleadores por el tema del seguro, pero si son microempresas, aportan al SIS; entonces, se convierte en una contribución semi contributiva, y en este caso el aporte es S/25.00 soles por cada trabajador; por lo cual, haciendo un costo – beneficio, conviene ser formal, porque los beneficios son muchos, y el costo es mínimo.

**En relación a las alternativas o acciones propuestas para reducir la informalidad laboral en las agencias de turismo minoristas.** Considera que, vivimos en un país donde la informalidad es una cultura, y para mí, ese es el principal problema del país, al mismo nivel que la corrupción, y esto obviamente no nos permite desarrollarnos, tener un proyecto de vida, de empresa, y creo que en ese tema tiene que haber un fuerte interés del Gobierno Nacional, de los gobiernos regionales y locales, un trabajo conjunto.

Así mismo, debería hacerse spots publicitarios en radio y televisión, que promuevan los derechos laborales, los beneficios de la formalidad, ya que, este es un trabajo solitario que realiza la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral, incluso mediante las multas y sanciones, y eso no es correcto, creo que primero se tiene que hacer un trabajo educativo por parte de otras instituciones, considero que es un compromiso conjunto.

## **Entrevista Sanin Soto Rodríguez**

**En relación a la informalidad empresarial.** Considera que, primero hay que precisar que lo empresarial no está supeditado a la persona jurídica, no solo la persona jurídica es empresaria, también la persona natural puede ser empresaria; entonces, la informalidad empresarial es no estar inscrito a nivel de la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT), no tener planillas, no pagar impuestos, etc. En eso más o menos se enfoca la informalidad empresarial, actuar sin sujeción a ninguna norma.

**En relación a informalidad laboral.** Considera que, en sí, es una consecuencia de lo que podríamos denominar la informalidad empresarial, si no tienes RUC, por ejemplo, como persona natural o persona jurídica, obviamente no vas a poder tener a tus trabajadores en planilla.

La informalidad laboral es cuando tus trabajadores no están en planilla, pese a realizar prestación de servicios, remunerados y subordinados, y en consecuencia no tienen los beneficios sociales.

También dentro de una empresa formal, puede haber informalidad laboral, a veces suelen poner del 100% de trabajadores, un 50%, 80% en planilla, y los demás bajo locación de servicios, o no tienen ninguna vinculación formal, a pesar de que en la realidad están prestando servicios, no solo la informalidad laboral es producto de la informalidad empresarial.

**En relación la relación existente entre la informalidad empresarial e informalidad laboral, desde una perspectiva de Derecho Laboral.** Refiere que, entre mayor sea la informalidad, mayor, evidentemente, va a ser la informalidad laboral, como dije anteriormente, es la relación de causa y efecto podría decirse.

**En relación a las modalidades de contratos laborales empleados en las agencias de turismo minoristas del Centro Histórico de Cusco.** Refiere que, hay dos grupos de trabajadores en las agencias de turismo, hasta donde conozco, el trabajador administrativo y el guía de turismo; entonces, si nosotros hablamos de contratos laborales, evidentemente, habría que analizar la situación real, donde hay prestación personal de servicio, subordinación y remuneración, ahí hay una relación laboral, un contrato de trabajo, y si hay un contrato de trabajo, y una labor de carácter indeterminado, tendrá que ser un contrato de trabajo de carácter indeterminado, y si la labor es temporal, sería un contrato de trabajo sujeto a modalidad, de repente con los guías de turismo, se me ocurre, podría utilizarse un contrato intermitente o de temporada, podría utilizarse este tipo de contratos, pero no se utilizan, pero bueno, en el caso del guía es discutible.

Pero los trabajadores administrativos, el de caja, el gerente o el administrador, deben estar sujetos a un contrato de carácter indeterminado; sin embargo, los pocos contratos que utilizan las agencias, son en su mayoría sujetos a modalidad, aunque no cumplan con la causa objetiva de contratación; es decir, pueden estar desnaturalizando.

**En relación a sí, en las agencias de turismo minoristas del Centro Histórico de Cusco se vulneran derechos laborales del trabajador y que derechos laborales serian vulnerados.** Considera que, hay dos tipos de derechos en sí, unos de carácter económico, mejor llamados beneficios sociales, obviamente, CTS, gratificaciones, vacaciones, son esenciales, porque estos nacen de mandato legal, de repente hay otros beneficios que salen de contrato privado, pero, considero que, si existe informalidad, estos tres beneficios son los más vulnerados, ni uno más que otro, porque si no están en planilla, obviamente no van a dar CTS, gratificaciones y mucho menos vacaciones.

En muchos casos, estando en una locación de servicios, se puede advertir que informalmente, por vacaciones les dan un monto determinado, también por gratificaciones, pero si la CTS, es algo olvidado.

Y otra cosa es la seguridad social, si no están en planilla los trabajadores, obviamente no se hace el aporte al seguro social de salud; entonces, ante una contingencia de un trabajador, un accidente, una lesión en el trabajo, no va a tener seguro, pero en esta informalidad, va a generar una contingencia económica, en contra de la agencia informal, porque aún no este formalizada, o estándolo, siempre va a recaer una responsabilidad económica por la infracción a esas normal laborales, una multa ante la autoridad de trabajo, un proceso por el pago de beneficios sociales, o una indemnización por el accidente de trabajo, pero en tanto estén en planilla, al menos, contingencia respecto de indemnización por



accidente de trabajo va a ver, pero no multas ni procesos por incumplimiento de beneficios y derechos laborales.

**En relación a la creación de una legislación laboral específica respecto al sector turismo.** Considera que, en esencia no, salvo de repente en el tema de la jornada laboral, porque la agencia de turismo obviamente se dedica al turista, y el turista necesita atención todo el día, no es que la actividad del turismo son 8 horas diarias o 48 horas semanales, de repente reducir los costos en relación a la jornada de trabajo, horario de sobre tiempo, quizá en ese punto podría haber alguna mejora, pero por lo demás no creo que sea necesario.

**En relación a las causas que motivan la informalidad.** Considera que, la ley está dada, a veces es una idiosincrasia, muchas personas incluso teniendo la suficiente economía para implementar una empresa formal, no lo hacen, no es que no tengan la posibilidad, más creo que es la idiosincrasia de no querer observar las normas, pero no se dan cuenta que en el futuro eso genera una contingencia económica grande.

También refiere que, respecto a la inspección, la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (SUNAFIL) tiene un número de inspectores muy limitado.

Pero, en conclusión, considera que la causa es más un tema subjetivo que un tema objetivo.

**En relación a las alternativas de solución, que propondría el entrevistado, frente al problema de la informalidad.** Refiere que, Manejar una política remunerativa interna que permita disminuir costos sociales del empleador, sin dejar de beneficiar al trabajador mediante conceptos no remunerativos, por ejemplo, mediante incentivos por escolaridad, por ejemplo, puntualidad, brindar movilidad o refrigerios, etc. ya que estos conceptos no remunerativos, no van a ser base para el cálculo de los beneficios sociales; entonces, el empleador está disminuyendo costos sociales, sin caer en la informalidad laboral ni tener que perjudicar a sus trabajadores.

También, sería ideal poner una base al capital de la empresa que se va a constituir, y de ser una persona natural, de repente, para que inicie sus actividades, poner un soporte económico, una carta fianza o una garantía por un monto determinado, para garantizar un poco el tema de los beneficios laborales de sus trabajadores, y así evitar que malos empresarios informales, incumplan con los derechos de sus trabajadores, y simplemente desaparezcan y creen otra empresa con otro nombre, evadiendo así sus responsabilidades.

### **Entrevista Miguel Ángel Tinajeros Arteta**

**En relación a la informalidad empresarial.** Considera que, son las actividades productivas de bienes y servicios que son realizadas sin cumplir las formalidades de ley, o se cumplen parcialmente.

**En relación a informalidad laboral.** Considera que, viene a ser el incumplimiento de las normas laborales vigentes en el país.

**En relación a la relación existente entre la informalidad empresarial e informalidad laboral, desde una perspectiva de Derecho Laboral.** Refiere que, la relación es muy estrecha en razón de que si hubiera una formalidad empresarial la consecuencia lógica es la formalidad laboral; sin embargo, existen casos en los cuales aun cuando haya formalidad empresarial, se puede dar la informalidad laboral. Por el contrario, la informalidad empresarial genera necesariamente informalidad laboral.

**En relación a la situación actual de la formalización de las agencias de turismo minoristas del Centro Histórico de Cusco.** Refiere que, actualmente en plena reactivación económica del sector turismo, considero que, en la formalización de las agencias minoristas del centro histórico de cusco, existe mayor precariedad de estas empresas, puesto que el reinicio de actividades implica un nuevo empezar, muchas veces sin contratar personal, y generalmente solo con la participación de una sola persona en el centro laboral.

**En relación al nivel de formalización de las agencias de turismo minoristas del Centro Histórico de Cusco.** Considera que, luego de la pandemia, las agencias de turismo minoristas del Centro Histórico de Cusco han pasado a la informalidad tanto en el ámbito empresarial como en el laboral.

**En relación a la incidencia de los costos de formalizar una empresa - agencia de turismo, en la generación de informalidad empresarial.** Considera que, los costos de formalización de una empresa de todas formas tienen una influencia en su formalización, más aun teniendo en consideración que nos

encontramos en un proceso de reactivación económica donde los empresarios consideran otras prioridades antes de la formalización empresarial.

**En relación a la importancia de investigar la informalidad de las agencias de turismo de Cusco.** Refiere que, permitiría tener datos e información respecto a las agencias de turismo no formales, lo cual además serviría para realizar otras investigaciones.

**En relación a las repercusiones de formalizar las agencias de turismo de Cusco.**

Considera que, permitirá tener trabajadores con derechos y beneficios laborales.

Fortalecer los emprendimientos en las agencias de turismo.

Los costos laborales se incrementarán lo cual podría traer consigo reducción de personal.

**En relación a las acciones propuestas para reducir la informalidad laboral en el sector turismo.** Refiere que:

Otorgar sellos de responsabilidad social a las empresas que se formalicen.

Publicitar la relación de agencias de turismo formales para que los turistas puedan conocer qué empresas son formales

Otorgar periodos de gracia respecto del pago de los impuestos.

Otorgar periodos de gracia para el cumplimiento del pago de beneficios sociales.

Entrega de incentivos por cumplimiento de la formalización empresarial y laboral.

### **Entrevista Edy Edward Cuellar Margholt.**

**En relación a la informalidad empresarial.** Considera que, la informalidad empresarial es no cumplir con lo más mínimo de la seguridad que le puedes dar a un cliente, a un trabajador y a tu comunidad.

Cuando me refiero a mi cliente, es que no soy una persona que da la garantía al mismo de que le voy a prestar el servicio que me están pidiendo, que no voy a cumplir, ese es el informal.

Cuando digo trabajador, me refiero a que cuando no le das los respectivos derechos al trabajador, que le pague su sueldo, que le dé su seguro social, sus beneficios sociales en general.

Y, como comunidad, porque la informalidad también afecta en el destino, en este caso Cusco es un destino turístico, y la informalidad lo que hace es afectar a la comunidad, al destino en general.

**En relación a informalidad laboral.** Considera que, la informalidad laboral se va a dar cuando la empresa no cumpla con los respectivos derechos de

sus trabajadores; es decir, el pago del sueldo, el seguro, vacaciones, etc. no tener a sus trabajadores en planilla.

**En relación a la importancia de investigar la informalidad en el sector turismo.** Refiere que, si, tenemos que medir, en la cámara de comercio tenemos el centro de estudios empresariales, que se ha creado en mi gestión, y uno de los objetivos es medir la informalidad, porque tenemos que identificarla y medirla, porque, aunque no queramos, solo se puede gestionar lo que se cuenta; entonces, en el sector turismo, de alguna u otra manera, están conectados la informalidad con la formalidad, ósea, no es un agente aparte, ¿por qué? porque en el circuito turístico los principales proveedores del destino, si son formales, y están conectados con el circuito, a que me refiero, cuando tu vienes a Perú, tomas un vuelo, compras un tren, o pagas tu entrada a los atractivos, casi todos son formales.

Hay algunos operadores informales, pero pasa que este sector es tan grande, dice que son casi 80 000 los que trabajan informalmente en la región, pero están conectados con el sector formal.

Entonces, cuando identifiquemos y midamos, vamos a hacer que los informales vayan a la formalidad, porque cuando estamos en la formalidad, somos un mejor destino, un mejor producto.

**En relación a la importancia de investigar la informalidad de las agencias de turismo.** Refiere que, si, porque el hecho de que las agencias de turismo den un producto de menos calidad, es más el perjuicio para ellos, el

informal tiene una gran desventaja, tiene un periodo de vida corto, no se puedes ser informal toda tu vida en un mundo donde nos conocemos, para eso, hay nuevas normas, y depende de la autoridad competente, el Municipio, Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo, son las autoridades encargadas de directamente fiscalizar a las empresas de turismo, mira, las agencias informales nos hacen mucho daño, porque ellos al no ser formales, evaden la garantía de prestar el servicio de calidad que han ofrecido, el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y Propiedad Intelectual (INDECOPI) no defiende a los pasajeros, porque justamente ellos se van del país, van a INDECOPI, pero pierden su vuelo, entonces, ya no denuncian por eso, y los gremios, la cámara de comercio, las Asociación de Agencias de Turismo de Cusco (AATC), recién están implementando comisiones para estar detrás de estos eventos generados por los informales, que disminuyen la calidad de servicio, fomentan la competencia desleal.

**En relación a la incidencia de los costos que implican formalizar una empresa – agencia de turismo, en el incremento de la informalidad empresarial y la informalidad laboral.** Considera que, no, ahora en las agencias de viaje para que seas formal, no necesitas hacer muchos gastos, los costos de ser una empresa constituida formalmente, para una agencia de viajes es muy bajo, se ha minimizado, antes te pedían una garantía, un depósito, una carta fianza, hace años, ahora cualquiera puede constituir una agencia de turismo.

Considera que, en todo caso, son los costos tributarios los que espantan a los emprendedores, la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT) hace mal en cobrar al formal, y al informal nada. pero nosotros conocemos, creo que debería haber mesas de trabajo, la idea es que todos seamos formales, que cumplamos lo que ofrecemos, porque el informal lo que hace es estafar, dar un mal servicio y cambiar de razón social, y así sucesivamente. entonces, eso se debe sancionar, y no solo a la empresa, sino a la persona del infractor directamente, se debe sancionar la informalidad.

**En relación a las causas por las cuales las agencias de turismo no se formalizan a nivel empresarial y por ende a nivel laboral.** Considera que:

Primero, competencia desleal.

El desconocimiento, ellos no saben que ser informal es más perjudicial, no hay un crecimiento sostenido.

Que el sistema para ser formal es muy complicado, es muy difícil llevar la formalidad de una agencia, son muchos pasos para formalizarse.

**En relación a las repercusiones de formalizar las agencias de turismo.**

Refiere que: 1.- Mejora del destino turístico y con ello más visitantes.

2.- Acceso a financiamiento.

3. Beneficio del crédito fiscal.

4. Posicionamiento en el mercado.



5. Pueden participar en licitaciones con el estado y participar de concursos y benéficos.

6. Brindas seguridad a tus clientes.

**En relación a la incidencia de la informalidad de las agencias de turismo en la problemática de la informalidad laboral.**

Refiere que, en el sentido de que las empresas informales, no valoran tampoco a los seres humanos que son sus trabajadores, por desconocimiento, piensan que, ahorrando en los trabajadores, incumpliendo sus derechos, van a ganar, pero es todo lo contrario, cuando se cumple con los derechos laborales de los trabajadores, estos hacen que la empresa crezca y prospere.

**En relación al porcentaje de agencias de turismo informales en la ciudad de Cusco y su incidencia en la informalidad laboral.**

Considera que, aproximadamente un 30% de agencias de turismo son informales, más que todo en la plaza de armas, en los destinos turísticos, agencias que operan por internet, etc.

En informalidad laboral, considero que existe un 50% aproximadamente, porque muchas empresas formales; es decir que son empresarialmente formales, son informales en el ámbito laboral.

**En relación si las agencias de turismo informales tampoco respetan la formalidad laboral de sus trabajadores.**

Refiere que, si, justamente por eso son informales, porque no tienen planillas ni cumplen con los derechos laborales de sus trabajadores.

**En relación a su opinión respecto a las acciones que pueden alentar la formalización de las agencias de Turismo.**

Considera que:

- Simplificar el sistema de pagos tributarios e impuestos, a fin de incentivar a los empresarios.

- Proponer que los trámites que se requieren para crear una empresa, en este caso agencia de turismo, sean costo cero.

- Hacer programas de concientización, capacitaciones, a fin de fomentar una cultura de la formalidad.

- Establecer que el registro por parte de las agencias, a una asociación privada, como la cámara de comercio, o la AATC, sea obligatorio, en otros países es así, ya que permite un mayor orden y seguridad. y de esta manera, mediante estas asociaciones privadas, se puede garantizar la formalidad de las agencias, y, por ende, hacer del cusco un mejor destino.

## **Entrevista Neil Castro Fortón**

**En relación a la informalidad empresarial.** Considera que, servicios que brindan personas o empresas sin cumplir con las formalidades exigidas, puede ser por distintos motivos.

**En relación a informalidad laboral.** Considera que, los trabajadores no gozan de los beneficios laborales, las empresas no cumplen con lo señalado en la ley laboral. Los trabajadores del sector turismo no tiene un seguro de salud regular, tampoco tienen un seguro de vida en caso ocurra algún incidente.

**En relación a si es importante investigar la informalidad de las agencias de turismo.** Refiere que, si, las agencias buscan maximizar sus ganancias o tener precios cada vez más competitivos; para ello muchas veces sacrifican los beneficios y remuneración de los trabajadores; quienes de alguna forma compensan con las propinas que se acostumbra dar en el sector, pero no se da siempre, tampoco está regulado.

**En relación a la incidencia de los costos que implica formalizar una empresa – agencia de turismo en la informalidad empresarial.**

Considera que, no necesariamente, se tiene facilidades para la formalización, con algunos programas de gobierno, adicionalmente los trámites ahora muchos de ellos virtuales.

**En relación a las repercusiones de formalizar las agencias de turismo de Cusco.**

Refiere que, tendría repercusiones positivas, actualmente muchos turistas son estafados al adquirir sus tours a empresas formales.

**En relación a la incidencia de la informalidad de las agencias de turismo en el problema de la informalidad laboral.**

Considera que, si, directamente las personas que no son formales y se dedican a las labores propias de las agencias de viajes y turismo ofertan servicios a menor costo que las formales; para tener los precios más bajos sacrifican el pago de beneficios laborales de sus colaboradores.

**En relación a las acciones que puedan alentar a la formalización de las agencias de turismo.**

Considera que, un plan de incentivos a la formalidad, que incluya beneficios tributarios, capacitaciones, participaciones en ferias y en todas las plataformas que el gobierno tiene que le signifiquen mayores ingresos.

Un régimen especial para trabajadores del sector turismo, considerando la naturaleza de la labor que realizamos, solo tenemos horario de entrada, el trabajo puede tomar minutos, horas y días sin tener horas extras, tenemos varios empleadores, no tenemos beneficios laborales, nuestro trabajo es mayor en fiestas y feriados sin embargo no recibimos pagos adicionales.

Un reglamento de sanciones efectivas que no solo considere el cierre de una empresa; sino también inhabilitar a las personas que cierran una empresa e

inmediatamente aperturan otra con distinta razón social y continúan con la informalidad.

Campañas a nivel de gobierno que promueva consumir formal.

### **Entrevista Gladys Andrea Chávez Guillen**

**En relación a la informalidad empresarial.** Considera que, cuando un negocio funciona, pero sin tener sus documentos en orden, como estar en Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT).

**En relación a informalidad laboral.** Considera que, cuando el personal de la empresa no está en planilla y por lo tanto no cuenta con un seguro y beneficios.

**En función a la relación existente entre la informalidad empresarial e informalidad laboral, desde una perspectiva de derecho laboral.** Considera que la relación es directa, porque una empresa no formal tampoco puede tener en la formalidad a sus trabajadores.

**En relación a la situación actual de la formalización de las agencias de turismo del Centro Histórico de Cusco.** Considera que, actualmente en un porcentaje todavía alto muchas de las agencias de viajes que operan en el centro histórico no tienen sus documentos en orden o actualizados. Esto crea inseguridad en los visitantes que vienen a nuestra ciudad.

**En relación a la incidencia de los costos de formalizar una empresa –  
agencia de turismo, en la informalidad empresarial.**

Considera que, los costos no son muy caros, pero lo que hace que las agencias muchas veces no se formalicen es la falta de información y los trámites engorrosos.

**En relación a la importancia de investigar la informalidad de las  
agencias de turismo de Cusco.**

Refiere que, es importante para saber qué porcentaje son formales y comparar con las ventas y beneficios que cuentan, para demostrar que siempre una agencia formal tiene más oportunidades como por ejemplo formar parte del Banco de Datos de Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR) y ser tomado en cuenta para asistir a ferias internacionales.

**En relación a las repercusiones de formalizar las agencias de turismo de  
Cusco.**

Considera que, garantizar que el destino Cusco ciudad ofrece servicios seguros y de garantía y que el turista siempre tiene la posibilidad de contar con un sistema que le permite mostrar sus molestias y quejas, si fuera necesario. Además, las agencias formales siempre forman parte de gremios que les dan capacitaciones periódicas y muchas oportunidades de negocio.

**En relación a las acciones propuestas por el entrevistado para reducir  
la informalidad laboral en las agencias de turismo**

Considera que, primero empadronar a todas las agencias informales sin penalizarlas en un inicio, segundo darles capacitaciones y apoyo para su formalización y hacer un seguimiento con estas por parte de las autoridades para asegurar que continúen por el camino correcto de la formalidad. Se debe buscar que en estas agencias haya un personal permanente en planilla y aparte personal de operaciones pagados con Recibos por Honorarios. Además, se debe buscar que las agencias trabajen siempre con guías titulados tanto de universidades como institutos que puedan transmitir adecuadamente la historia, costumbres y realidad de nuestra ciudad.

#### **Entrevista Christian Anthony Rodríguez Torreblanca**

**En relación a la informalidad empresarial.** Considera que, se da informalidad empresarial, cuando la persona jurídica (empresa) no se ha formalizado conforme a las normas de la materia como son normas societarias y tributarias; en tal sentido estas empresas informales no están dentro del ordenamiento jurídico.

**En relación a la informalidad laboral.** Considera que, informalidad laboral es cuando no se ha contratado a un trabajador bajo los alcances del D.L. N° 728 y D.S. 003-97-TR o en el caso que sea MYPE dentro del Régimen especial de la Micro y Pequeña Empresa; en tal sentido los trabajadores fruto de la informalidad no gozan de los derechos que la Constitución y la norma les otorgan.

**En función a la relación existente entre la informalidad empresarial e informalidad laboral, desde una perspectiva de derecho laboral.** Considera que existe una relación directa ya que si la empresa es informal sus trabajadores no van a tener contrato de trabajo escrito o verbal, ya que la informalidad empresarial afecta todas las esferas de la empresa.

Ahora no es solo culpa de los empleadores; ya que los colaboradores no quieren un contrato de trabajo por los descuentos de ley (Asociación de Fondo de Pensiones (AFP) e impuesto a la renta).

**En relación a la situación actual de la formalización de las agencias de turismo del Centro Histórico de Cusco.** Considera que, desde el año 2017 que asumió como Juez ha logrado determinar que la gran mayoría son informales, ya que las demandas no estaban dirigidas a una empresa constituida sino en contra de personas naturales como empleadores, lo cual demuestra la informalidad que se viene dando en el sector turismo; sin embargo, esto sucede con las agencias más pequeñas, al contrario de agencias que manejan un volumen mayor de turistas.

**En relación a la incidencia de los costos de formalizar una empresa – agencia de turismo en la generación de informalidad empresarial.**

Considera que los costos en general dificultan la formalización y el desconocimiento de la normatividad que les da opciones para que se formalicen; y además la necesidad de mayores ganancias obliga que no se formalicen



**En relación a la importancia de investigar la informalidad de las agencias de turismo de Cusco.**

Considera que es importante; porque mediante la formalización se genera más impuestos para beneficio de la población; así como se formaliza el trabajo de los colaboradores

**En relación a las repercusiones de formalizar las agencias de turismo de Cusco.**

Refiere que, las repercusiones son que accedan a créditos del sistema financiero, programas de apoyo del gobierno, beneficios de la ciudad con los impuestos y además generar una cultura de cumplir reglas y no querer burlar al estado del que se quejan todos los días.

**En relación a las acciones propuestas por el entrevistado para reducir la informalidad laboral en las agencias de turismo.**

Refiere que, en la flexibilidad laboral, con contratos modales por temporadas o contratos parciales, que ayuden que los colaboradores gocen de beneficios pero que les permita laborar en varias agencias a los que desean ser más libres.

Asimismo, la flexibilidad laboral también ayuda a que el empleador no se ahogue con la totalidad de gastos que requiere un contrato de trabajo.

Se ha visto en otras realidades que la flexibilidad laboral ayuda e incentiva a colaboradores y empleadores a la formalización.

**En relación a las demandas recibidas sobre beneficios sociales por parte de trabajadores contra agencias de turismo, durante su desempeño como Juez de Paz Letrado Laboral entre los años 2019 a 2021.**

Refiere que, sí han llegado casos, no muchos pero si hemos tenido; sin embargo es necesario determinar que la cadena laboral en el turismo no solo es el guía de la agencia de viajes sino los choferes que si hemos visto casos, las señoras y señores que trabajan en hoteles como administradores y limpieza (también hemos tenido demandas), los mozos y mozas de los restaurantes y locales del centro de cusco (también hemos tenido demandas); por lo que recortar la informalidad laboral solo a las agencias de viajes es solo reconocer un pequeño grupo ya que el turismo es mas allá que solo agencias de viajes.

#### **Entrevista Eliana Miranda Cabrera**

**En relación a la informalidad empresarial.** Considera que, es la informalidad o el mal actuar de las empresas (sector turismo) frente a las leyes.

**En relación a la informalidad laboral.** Considera que, la informalidad laboral son las malas conductas que tiene el empleador, que vulnera los derechos laborales de sus empleados.

**En función a la incidencia de los costos de formalizar una empresa – agencia de turismo, en la generación de informalidad empresarial.**

Considera que no del todo, porque actualmente existen muchas facilidades para las empresas a fin de que se formalicen.

**En relación a las repercusiones de formalizar las agencias de turismo de Cusco.**

Refiere que, tener en la región un turismo planificado y organizado

**En relación a la incidencia de la informalidad de las agencias de turismo en el problema de la informalidad laboral.**

Refiere que cuando una agencia es informal, influye en muchos aspectos, no solo el laboral.

**En relación a las acciones o propuestas que pueden alentar a la formalización de las agencias de turismo.**

Considera que, dar incentivos a los empresarios, como participación en ferias y promover la formalización en todos los aspectos.

**En relación a las acciones desplegadas por GERCETUR para alentar el turismo interno y externo en Cusco y si realiza acciones respecto al tema en coordinación con otras instituciones.**

Refiere que:

- Capacitaciones para fortalecer a los empresarios.
- Fiscalizaciones a los prestadores.

- Diversificar la oferta turística.

**En relación a la forma en la que se está realizando la reactivación económica en el sector turismo en Cusco**

Refiere que, paulatinamente se viene reactivando con el turismo interno, con visitas de cusqueños y nacionales.

#### **Entrevista Silvia Uscamayta Otárola**

**En relación a la informalidad empresarial.** Considera que, son todas las actividades que no cumplen con el marco legal establecido en el país.

**En relación a la informalidad laboral.** Considera que, son las prácticas empresariales que no respetan los derechos laborales de los trabajadores.

**En relación a la importancia de la investigación de la informalidad en el sector turismo y el por qué.**

Considera que porque más del 70% del sector está en este segmento.

**En relación a la incidencia de los costos que implican formalizar una empresa (agencia de turismo) en el incremento de la informalidad empresarial.**

Es relativo, porque existen programas municipales que facilitan la formalización, como es el TRAMIFÁCIL.

**En relación a las repercusiones de formalizar las agencias de turismo de Cusco**

Elevar la competitividad del Cusco, como destino turístico.

**En relación a la incidencia de la informalidad de las agencias de turismo en el problema de la informalidad laboral.**

Refiere que, generan una competencia desleal y deterioran la calidad de la oferta turística.

**En relación a la afectación a las agencias de turismo formales de la AATC por parte de las agencias de turismo informales.**

Considera que, generando desequilibrio entre calidad y precio, creando falsas expectativas y una visión a corto plazo.

**En relación a las acciones de concientización desplegadas por la AATC para fomentar la formalización laboral de sus asociados y no asociados**

Refiere que:

- Promover el Programa Nacional de Calidad de Turismo (CALTUR).
- Junto a la Organización de Destino Turístico Cusco, hemos logrado la certificación de las empresas con el Sello de Calidad AENOR y sello de Sostenibilidad TOURCERT.

**En relación al porcentaje de informalidad existente en las agencias de turismo de Cusco y su incidencia en la informalidad laboral de sus trabajadores.**

Considera que hay una informalidad del 70%, y definitivamente incide en la informalidad laboral.

**En relación a las acciones propuestas que pueden alentar la formalización de las agencias de Turismo.**

- Incentivar la formalidad.
- Crear una plataforma para las empresas certificadas.
- Sensibilizar al sector informal dándoles a conocer las bondades que brinda la formalización.

#### **Entrevista Maria Antonieta Alvarez Trujillo**

**En relación a la informalidad empresarial.** Considera que, son todas aquellas empresas que no cumplen con la normativa socio-laboral, es decir ellos solamente se centran en tener todas las ganancias posibles, no pagan para que ellos se queden con ese dinero, desconocen derechos, solamente pagan remuneraciones y cuando reclaman se incomodan y molestan

**En relación a la informalidad laboral.** Considera que, la informalidad laboral va a la par con la informalidad empresarial porque no son cosas diferentes ni divorciadas porque van una seguida de la otra, la informalidad laboral no tiene a los trabajadores en regla, no los ponen en planilla y al seguro básicamente que son derechos fundamentales y no están cumpliendo con ese derecho que está estipulado por norma y que son derechos irrenunciables

### **En relación a la informalidad laboral en el sector turismo**

Considera que, en el sector turismo la situación es terrible pues los trabajadores según el trabajo que realizan en el caso de los guías de turismo ellos no están asegurados en ninguna agencia porque ellos no necesariamente trabajan para una sola agencia, trabajan para varias agencias, es decir trabajan cuando los llaman, cuando los necesitan dependiendo obviamente del idioma que habla él, entonces por ahí se ve más clara esta informalidad. Ahora en las agencias ellos toman los servicios de las personas que llevan bultos a Machupicchu ósea los porteadores, entonces su caso es el mismo pues ellos también están sujetos a que las empresas los llamen para que les den el trabajo y ellos hagan ese recorrido, entonces simplemente les pagan obviamente de acuerdo a ley del porteador ósea cumplen con pagarle, pero ahí nomás, pero que pasa si ese porteador se enferma, le pasa un accidente, esa situación es un poco difícil porque ellos trabajan así, lo ideal sería que cada agencia de turismo tengan sus propios porteadores, sus propios guías de turismo entonces ellos se hacen cargo del personal de todos los servicios que les corresponden por ley pero no es así por toda esa informalidad

que hay en donde prefieren lucrar más antes que cumplir con los derechos de los trabajadores.

**En relación a las modalidades de contratos laborales empleados en las agencias de turismo minoristas del Centro Histórico de Cusco.**

Refiere que, en las diferentes visitas de investigación que se han realizado en las agencias de turismo más hemos visto los contratos por inicio e incremento de actividad que están estipulados en el Art. N°57 del Decreto Supremo 003-97-TR. Básicamente hemos visto que utilizan el contrato por obra o servicio y por un tiempo determinado porque si hablamos de contratos sujetos a modalidad tienen inicio y tiene fin en cambio cuando es de carácter indeterminado tiene inicio, pero no tiene fin, esa es la diferencia.

**En relación a la vulneración de derechos en las agencias de turismo minoristas del Centro Histórico de Cusco y qué derechos serían vulnerados.**

Considera que, por supuesto que sí, porque no les están pagando los beneficios con ese cuento que no trabajan sola y exclusivamente para una sola agencia, ese es entonces el malestar de los trabajadores porque dicen yo pertenezco a una empresa, pero no siempre me llaman; entonces, cuando yo no tengo para esa empresa me voy a otra, pero, sin embargo, esa empresa tal se tiene que hacer cargo de todo y no lo hacen.



Desconocen o también se hacen que no conocen porque en realidad las normas se publicitan todos los días y salen en todos los medios entonces conocen, lo que pasa es que no quieren pagar y eso es otra cosa

**En relación al por qué es importante investigar la informalidad de las agencias de turismo minoristas del Centro Histórico de Cusco.**

Refiere que, lo que hay que ver es ¿Por qué no los aseguran? Porque las empresas que aseguran a sus trabajadores tiene beneficios tributarios entonces les conviene, quizás entonces no conocen de esos beneficios tributarios y por eso prefieren trabajar de manera informal cuando lo que deberían hacer ellos es, porque nadie está libre de sufrir algún accidente en el trabajo y estando informal quien asume todos los gastos de ese accidente de trabajo es el empleador, en cambio si el trabajara formalmente entonces ESSALUD, el seguro, La Positiva se harían cargo de todos los gastos hasta su total recuperación entonces ya no asume el empleador directamente. Como te digo va a depender donde está asegurado con trabajo de riesgo, trabajo peligroso.

Entonces es importante investigar para saber las razones por las que no quieren cumplir con los derechos socio-laborales de los trabajadores y por otro lado sería porque no quieren trabajar formalmente y para eso sería la investigación para saber las razones y como se dice darle al problema una solución.

Son los mismos trabajadores que no quieren, es algo increíble, porque no quieren que les descuenten, sino que les den integro todo su sueldo, pero no es que se trata de eso para eso es que el empleador debe cumplir la ley y la ley dice

que tiene que estar asegurado porque el otro no ve su dimensión, porque si le pasa ¿Qué va a hacer? Va a quedar en el aire, si he visto a trabajadores que no quieren estar asegurados, quieren que les paguen todo su dinero.

**En relación a las repercusiones de formalizar las agencias de turismo minoristas del Centro Histórico de Cusco.**

Refiere que, el trabajador recibirá todos sus beneficios de acuerdo a ley y así estaríamos protegiendo al trabajador y al empleador también pues como te decía si hay un accidente él se libera de estar pagando todo cuando le corresponde a la entidad donde le aseguro al trabajador.

**En relación incidencia de la informalidad de las agencias de turismo del Centro Histórico de Cusco en el problema de la informalidad laboral.**

Considera que, en el sector turismo está el mayor número de trabajadores sin beneficios prácticamente porque ahora por ejemplo muchas agencias han cerrado por pandemia quedando todo en el aire y hay fotos y yo he visto a estos trabajadores que trabajan de guías de turismo han estado vendiendo verduras porque no tenían un seguro.

**En relación a las políticas y programas que ha implementado la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo respecto a la mejora del empleo del sector turístico.**

Refiere que, desde el punto de vista del ministerio están las visitas inspectivas porque los centros de trabajo cuando son visitados y han incumplido

van a ser susceptibles de una sanción económica entonces si ellos no quieren eso vamos a decir que durante la investigación ellos les van a dar facilidades para que cumplan y se archiven y así no sean multados, pero definitivamente hay agencias que están en contra de que no quieren cumplir las leyes entonces a raíz de eso es que son multados administrativamente.

Así también constantemente hacemos eventos sobre derechos de los trabajadores, a quien le corresponde, desde cuándo, que derechos, etc., para concientizar a la población y lo difundimos actualmente de manera virtual.

- Aproximadamente ¿Cuántos casos de denuncias de trabajadores contra agencias de turismo, respecto a beneficios laborales, ha visto en su labor dentro de la institución?

Siempre hemos tenido casos de trabajadores denunciando agencias que no les han pagado sus beneficios, sus remuneraciones acordes a la ley

Ahora todo el tema de las investigaciones lo hace la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (SUNAFIL).

**En relación a las alternativas o acciones propuestas por la entrevistada, para reducir la informalidad laboral en las agencias de turismo.**

Refiere que, habría que sensibilizar a través de paneles, afiches a todas las agencias de turismo a través de su asociación solo así va a poder llegar a todos dándoles a conocer todas las ventajas y desventajas de la formalización entonces yo creo que ahí si se van a animar.

Seguidamente, se realiza la interpretación de la información proporcionada por los entrevistados; para ello, se han agrupado las entrevistas, las mismas que cuentan con preguntas generales y algunas preguntas específicas, según el tipo de persona entrevistada, preguntas específicas formuladas en atención al cargo o especialidad; y en algunos casos, se han realizado algunas preguntas -libres- atendiendo al desarrollo de la entrevista.

A continuación, se han agrupado entrevistados vinculados al turismo - Municipalidad de Cusco

- Abogado Miguel Ángel Tinajeros Arteta, Regidor de la Municipalidad Provincial del Cusco
- Licenciada Gladys Andrea Chávez Guillen, directora de la Empresa Municipal de Festejos del Cusco, Gerente General en Andine SRL y Andine Travel SRL

Tabla 3 *entrevistados vinculados al turismo - Municipalidad de Cusco*

	<b>Abogado Miguel Ángel Tinajeros Arteta, Regidor de la Municipalidad Provincial del Cusco</b>	<b>Licenciada Gladys Andrea Chávez Guillen, directora de la Empresa Municipal de Festejos del Cusco, Gerente General en Andine SRL y Andine Travel SRL</b>	<b>Resumen</b>
<b>1. ¿Qué entiende usted por informalidad empresarial?</b>	Son las actividades productivas de bienes y servicios que son realizadas sin cumplir las formalidades de Ley, o se cumplen parcialmente.	Cuando un negocio funciona, pero sin tener sus documentos en orden, como estar en SUNAT.	El desarrollo de actividades productivas de bienes y servicios por empresas, sin cumplir las formalidades de Ley.
<b>2. ¿Qué entiende usted por informalidad laboral?</b>	Viene a ser el incumplimiento de las normas laborales vigentes en el país	Cuando el personal de la empresa no está en planilla y por lo tanto no cuenta con un seguro y beneficios.	Comprende la realización de un trabajo, incumpliendo las normas laborales.
<b>3. ¿Qué</b>	La relación es muy estrecha en razón	Considero que la relación es directa,	Existe una relación directa entre

<p><b>relación existe entre la informalidad empresarial e informalidad laboral?</b></p>	<p>de que si hubiera una formalidad empresarial la consecuencia lógica es la formalidad laboral; sin embargo, existen casos en los cuales aun cuando haya formalidad empresarial, se puede dar la informalidad laboral. Por el contrario, la informalidad empresarial genera necesariamente informalidad laboral</p>	<p>porque una empresa no formal tampoco puede tener en la formalidad a sus trabajadores.</p>	<p>la informalidad empresarial y la informalidad laboral.</p>
<p><b>4. ¿Cómo podría describir la situación actual de la formalización de las agencias de turismo minoristas del Centro Histórico de Cusco?</b></p>	<p>Actualmente en plena reactivación económica del sector turismo, considero que, en la formalización de las agencias minoristas del Centro Histórico de Cusco, existe mayor precariedad de estas empresas, puesto que el reinicio de actividades implica un nuevo empezar, muchas veces sin contratar personal, y generalmente solo con la participación de una sola persona en el centro laboral.</p>	<p>Actualmente en un porcentaje todavía alto, muchas de las agencias de viajes que operan en el Centro Histórico no tienen sus documentos en orden o actualizados. Esto crea inseguridad en los visitantes que vienen a nuestra ciudad.</p>	<p>la situación actual de la formalización de las agencias de turismo minoristas del Centro Histórico de Cusco es precaria,</p>
<p><b>5. ¿Cree Ud. que los costos de formalizar una empresa -Agencia de Turismo- inciden en generar informalidad empresarial?</b></p>	<p>Los costos de formalización de una empresa de todas formas tienen una influencia en su formalización, más aun teniendo en consideración que nos encontramos en un proceso de reactivación económica donde los empresarios consideran otras prioridades antes de la formalización empresarial.</p>	<p>Creo que los costos no son muy caros, pero lo que hace que las agencias muchas veces no se formalicen es la falta de información y los trámites engorrosos</p>	<p>los costos de formalizar una empresa -Agencia de Turismo-, sí inciden en generar informalidad empresarial</p>

<p><b>6. ¿Por qué es importante investigar la informalidad de las agencias de turismo de Cusco?</b></p>	<p>Porque permitirá tener datos e información respecto a las agencias de turismo no formales, lo cual además serviría para realizar otras investigaciones.</p>	<p>Es importante para saber qué porcentaje son formales y comparar con las ventas y beneficios que cuentan, para demostrar que siempre una agencia formal tiene más oportunidades como por ejemplo formar parte del Banco de Datos de MINCETUR y ser tomado en cuenta para asistir a ferias internacionales.</p>	<p>Porque es un problema que es más general, pero dado que el Cusco es una ciudad turística, ahí podemos encontrar una muestra de algo que está ocurriendo, por lo que, nos puede permitir sacar conclusiones</p>
<p><b>7. ¿Cuáles son las repercusiones de formalizar las agencias de turismo de Cusco?</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <input type="checkbox"/> Considero que permitirá tener trabajadores con derechos y beneficios laborales.</li> <li>• <input type="checkbox"/> Fortalecer los emprendimientos en las agencias de turismo.</li> <li>• <input type="checkbox"/> Los costos laborales se incrementarán lo cual podría traer consigo reducción de personal</li> </ul>	<p>Garantizar que el destino Cusco ciudad ofrezca servicios seguros y de garantía y que el turista siempre tenga la posibilidad de contar con un sistema que le permite mostrar sus molestias y quejas, si fuera necesario. Además, las agencias formales siempre forman parte de gremios que les dan capacitaciones periódicas y muchas oportunidades de negocio.</p>	<p>Otorgarle más seguridad no solo a los trabajadores de las agencias sino al turista</p>
<p><b>8. ¿Qué acciones propone usted para reducir la informalidad laboral en las agencias de turismo?</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Otorgar sellos de responsabilidad social a las empresas que se formalicen.</li> <li>• Publicitar la relación de agencias de turismo formales para que los turistas puedan conocer qué empresas son formales</li> <li>• Otorgar periodos de gracia respecto del pago de los impuestos.</li> <li>• Otorgar periodos de gracia para el cumplimiento del pago de beneficios sociales.</li> </ul>	<p>Primero empadronar a todas las agencias informales sin penalizarlas en un inicio, segundo darles capacitaciones y apoyo para su formalización y hacer un seguimiento con estas por parte de las autoridades, para asegurar que continúen por el camino correcto de la formalidad. Se debe buscar que en estas agencias haya un personal permanente en planilla y aparte personal de operaciones pagados con Recibos por Honorarios. Además, se debe buscar que las agencias</p>	<p>Las principales acciones para reducir la informalidad laboral, son la fiscalización, brindar facilidades en la formalización, publicitar relación de agencias de turismo formales, empadronar a las agencias informales y luego de orientarlas para su formalización.</p>

- 
- Entrega de incentivos por cumplimiento de la formalización empresarial y laboral. trabaje siempre con guías titulados tanto de universidades como institutos que puedan transmitir adecuadamente la historia, costumbres y realidad de nuestra ciudad.

---

**9. Pregunta libre**  
 • ¿La Municipalidad Provincial del Cusco alienta acciones de fiscalización interinstitucionales, para combatir la informalidad empresarial y específicamente la informalidad laboral de las agencias de turismo?

Se brinda las facilidades para hacer que sea más sencillo ser formal. En la fiscalización, algo que se advierte es que el fiscalizador al ganar bonos por fiscalizar, procura a fiscalizar al formal; porque la labor con el informal se hace más difícil.

---

A continuación, se han agrupado entrevistados vinculados al sector turismo

- Asesor Legal GERCETUR
- Ex Decano del Colegio de Licenciados de Turismo



- Gerencia Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía Cusco - Sub Gerente de Facilitación de la Calidad

Tabla 4 *entrevistados vinculados al sector turismo*

	<b>Guillermo Bárcena Gutiérrez Asesor Legal GERCETUR</b>	<b>Neil Castro Fortón Ex Decano del Colegio de Licenciados de Turismo</b>	<b>Eliana Miranda Gerencia Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía Cusco - Sub Gerente de Facilitación de la Calidad</b>	<b>Edy Edward Cuellar Margholt Presidente de la Cámara de Comercio de Cusco.</b>	<b>Resumen</b>
<b>1. ¿Qué entiende usted por informalidad empresarial</b>	Que las personas jurídicas no están constituidas formalmente, prestando trabajos con más de una razón social o actuando fuera del marco de la Ley	Servicios que brindan personas o empresas sin cumplir con las formalidades exigidas, puede ser por distintos motivos	Es la informalidad o el mal actuar de las empresas (sector turismo) frente a las leyes	La informalidad empresarial es no cumplir con lo más mínimo de la seguridad que le puedes dar a un cliente, a un trabajador y a tu comunidad. (...)	La informalidad empresarial comprende el servicio que se brinda sin cumplir con las formalidades exigidas o prestando trabajos con más de una razón social.
<b>2. ¿Qué entiende usted por informalidad laboral?</b>	Se considera informalidad laboral cuando no se cumplen con los derechos mínimos dispuestos por la ley, como remuneración, beneficios sociales, prácticamente, omisión de planillas	Que los trabajadores no gozan de los beneficios laborales, las empresas no cumplen con lo señalado en la ley laboral. Los trabajadores del sector turismo no tiene un seguro de salud regular, tampoco tienen un seguro de vida en caso ocurra algún incidente	La informalidad laboral son las malas conductas que tiene el empleador, que vulnera los derechos laborales de sus empleados.	La informalidad laboral se va a dar cuando la empresa no cumpla con los respectivos derechos de sus trabajadores; es decir, el pago del sueldo, el seguro, vacaciones, etc. no tener a sus trabajadores en planilla	La informalidad laboral se encuentra asociada a las conductas realizadas por el empleador y que vulneran derechos laborales

<p><b>3. ¿Considera que es importante investigar la informalidad de las agencias de turismo? ¿Por qué?</b></p>	<p>Es sumamente importante, porque va a permitir que se establezcan las causas de la informalidad en el ámbito empresarial (agencias) y en el ámbito laboral (trabajadores).</p>	<p>Si, porque en el sector turismo existe mucha informalidad, se ha visto aún más en esta pandemia. Por la naturaleza del trabajo que se realiza en el sector turismo merecería un tratamiento especial y quizá un nuevo régimen laboral para los trabajadores que actualmente no gozan de beneficios laborales.</p>	<p>Es importante porque con la presencia de la informalidad, se deteriora la imagen de nuestra región</p>	<p>Sí, tenemos que medir, en la cámara de comercio tenemos el centro de estudios empresariales, que se ha creado en mi gestión, y uno de los objetivos es medir la informalidad, porque tenemos que identificarla y medirla, porque, aunque no queramos, solo se puede gestionar lo que se cuenta; entonces, en el sector turismo, de alguna u otra manera, están conectados la informalidad con la formalidad, ósea, no es un agente aparte, (...)</p>	<p>Si es importante investigar la informalidad en el sector turismo por la naturaleza del trabajo que se realiza en la región.</p>
<p><b>4. ¿Cree Ud. ¿Qué los costos de formalizar una empresa -agencia de turismo- inciden en generar informalidad empresarial?</b></p>	<p>No, ya que los costos son mínimos, y por única vez, es más, si se constituye como micro empresa, en el régimen MYPE, tienen todo un conjunto de beneficios tributarios y laborales</p>	<p>Si, las agencias buscan maximizar sus ganancias o tener precios cada vez más competitivos; para ello muchas veces sacrifican los beneficios y remuneración de los trabajadores; quienes de alguna forma compensan con las propinas que se acostumbra dar en el sector, pero no se da siempre, tampoco está regulado</p>	<p>No del todo, porque actualmente existen muchas facilidades para las empresas a fin de que se formalicen.</p>	<p>Ahora en las agencias de viaje para que seas formal, no necesitas hacer muchos gastos, los costos de ser una empresa constituida formalmente, para una agencia de viajes es muy bajo, se ha minimizado, antes te pedían una garantía, un depósito, una carta fianza, hace años, ahora</p>	<p>Mayoritariamente consideran que no incide el costo de formalizar una empresa en la informalidad empresarial, debido a que existen facilidades para la formalización.</p>

					cualquiera puede constituir una agencia de turismo. (...)	
5. <b>¿Cuáles son las repercusiones de formalizar las agencias de turismo de Cusco?</b>	Son inmensamente esenciales en los diferentes ámbitos desde el inicio del destino turístico hasta el crecimiento económico de la región y del país, así como la satisfacción del trabajador.	Tendría repercusiones positivas, actualmente muchos turistas son estafados al adquirir sus tours a empresas formales.	Tener en nuestra región un turismo planificado y organizado	Mejora del destino turístico y con ello más visitantes. 2.- Acceso a financiamiento. 3. Beneficio del crédito fiscal. 4. Posicionamiento en el mercado. 5. Pueden participar en licitaciones con el estado y participar de concursos y benéficos. 6. Brindas seguridad a tus clientes.	Entre las repercusiones de formalizar las agencias de turismo están, evitar que los turistas sean estafados, mejora la imagen de Cusco como destino turístico, un turismo mejor planificado y satisfacción laboral del trabajador.	
6. <b>¿De qué manera considera Ud. que la informalidad de las agencias de turismo, incide en el problema de la informalidad laboral?</b>	En el ámbito de la actividad económica, la incidencia es sustancial, pues si la agencia no es legal o no cumple como empresa, menos va a cumplir con las obligaciones laborales.	Si, directamente. Las personas que no son formales y se dedican a las labores propias de las agencias de viajes y turismo ofertan servicios a menor costo que las formales; para tener los precios más bajos sacrifican el pago de beneficios laborales de sus colaboradores	Cuando una agencia es informal, influye en muchos aspectos, no solo el laboral	Refiere que, en el sentido de que las empresas informales, no valoran tampoco a los seres humanos que son sus trabajadores, por desconocimiento, piensan que, ahorrando en los trabajadores, incumpliendo sus derechos, van a ganar, pero es todo lo contrario, cuando se cumple con los derechos laborales de los	La informalidad de las agencias de turismo, incide directamente en el problema de la informalidad laboral; porque al no ser formal es ilegal y no cumple con las obligaciones laborales, ofertan servicios a precios más bajos que los formales.	

				trabajadores, estos hacen que la empresa crezca y prospere.	
<p>7. <b>En su opinión ¿Qué acciones pueden alentar la formalización de las agencias de Turismo? Propuestas.</b></p>	<p>Primero, es importante la capacitación, y el fortalecimiento de capacitaciones del sector empresarial, hacerles entender que trabajar empresarialmente, es cumplir las leyes y cumplir especialmente la legislación laboral, específicamente, los beneficios y derechos laborales</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Un plan de incentivos a la formalidad, que incluya beneficios tributarios, capacitaciones, participaciones en ferias y en todas las plataformas que el gobierno tiene que le signifiquen mayores ingresos.</li> <li>▪ Un régimen especial para trabajadores del sector turismo.</li> <li>▪ Un reglamento de sanciones efectivas que no solo considere el cierre de una empresa; sino campañas a nivel de gobierno que promueva consumir formal.</li> </ul>	<p>Dar incentivos a los empresarios, como participación en ferias y promover la formalización en todos los aspectos.</p>	<p>Considera que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Simplificar el sistema de pagos tributarios e impuestos, a fin de incentivar a los empresarios.</li> <li>- Proponer que los trámites que se requieren para crear una empresa, en este caso agencia de turismo, sean costo cero.</li> <li>- Hacer programas de concientización, capacitaciones, a fin de fomentar una cultura de la formalidad.</li> <li>- Establecer que el registro por parte de las agencias, a una asociación privada, como la cámara de comercio, o la AATC, sea obligatorio, en otros países es así, ya que permite un mayor orden y seguridad. y de esta manera, mediante estas asociaciones privadas, se puede garantizar la</li> </ul>	<p>Las acciones que pueden alentar la formalización de las agencias de turismo son: La capacitación, brindar incentivos como beneficios tributarios, promover un régimen especial para el trabajador del sector turismo y contar con un reglamento de sanciones.</p>

			formalidad de las agencias, y, por ende, hacer del cusco un mejor destino
<b>8. Pregunta adicional</b>	<p>¿Qué acciones ha desplegado su institución para alentar el turismo interno y externo en Cusco?</p> <p>Por el tema de la crisis mundial de salud, se ha generado una crisis económica, se han cerrado empresas y se han perdido puestos de trabajo; por lo cual, se ha incidido en el tema de la vacunación y se ha otorgado el “Sello Save Travel, Destino Seguro”.</p>	<p>¿Qué porcentaje de informalidad considera que existe en las agencias de turismo de la ciudad? Y ¿Considera usted que eso incide en la informalidad laboral respecto a los trabajadores?</p> <p>Según los estudios realizados por el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo se tiene que más del 70% del sector son informales. Efectivamente incide en la informalidad laboral y otros aspectos más.</p>	<p>¿Qué acciones ha desplegado su institución para alentar el turismo interno y externo en Cusco?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitaciones para fortalecer a los empresarios.</li> <li>• Fiscalizaciones a los prestadores.</li> <li>• Diversificar la oferta turística.</li> </ul> <p>¿De qué forma se viene realizando la reactivación económica en el sector turismo en Cusco?</p> <p>Paulatinamente se viene reactivando con el turismo interno, con visitas de cusqueños y nacionales.</p>

Entrevistados que trabajan en el sector público, en áreas vinculado al sector laboral

- Inspector Laboral en la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral
- Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo – Jefa de la Unidad Funcional de Inspección

Tabla 5 *Entrevistados que trabajan en el sector público, en áreas vinculado al sector laboral*

	<b>Daniel Masías</b> <b>Inspector Laboral en la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral</b>	<b>María Antonieta</b> <b>Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo – Jefa de la Unidad Funcional de Inspección</b>	
<b>1) ¿Qué entiende usted por informalidad empresarial?</b>	Se entiende por informalidad empresarial, la que se da en las entidades que no tienen un Registro Único de Contribuyente, en razón que, el Registro Único de Contribuyente viene a ser el punto de partida para la formalidad en todos los aspectos	Son todas aquellas empresas que no cumplen con la normativa socio-laboral; es decir, ellos solamente se centran en tener todas las ganancias posibles, no pagan para que ellos se queden con ese dinero, desconocen derechos, solamente pagan remuneraciones y cuando reclaman se incomodan y molestan	La informalidad empresarial está referida al incumplimiento de normas socio-laborales por parte de las empresas.
<b>2) ¿Qué entiende usted por informalidad laboral?</b>	Es aquella que se da cuando en una empresa no se cumple con el debido registro en planilla, y desde ahí, incumple los derechos mínimos de los trabajadores	La informalidad laboral va a la par con la informalidad empresarial porque no son cosas diferentes ni divorciadas, van una seguida de la otra, la informalidad laboral no tiene a los trabajadores en regla, no los ponen en planilla y al seguro básicamente que son derechos fundamentales, y no están cumpliendo con esos derechos que están	La informalidad laboral es aquella que no cumple con reconocer derechos laborales de los trabajadores, como por ejemplo registro en planillas.

		estipulados por norma y que son derechos irrenunciables.	
<b>3) ¿Qué entiende usted por informalidad laboral en el sector turismo?</b>	Básicamente sería no cumplir con el registro en planilla de los trabajadores del sector turismo.	En el sector turismo la situación es terrible pues los trabajadores según el trabajo que realizan en el caso de los guías de turismo ellos no están asegurados en ninguna agencia porque ellos no necesariamente trabajan para una sola agencia, trabajan para varias agencias; es decir, trabajan cuando los llaman, cuando los necesitan dependiendo obviamente del idioma que habla él; entonces, por ahí se ve más clara esta informalidad.	La informalidad laboral en el sector turismo comprende el no incorporar en planillas al trabajador de este sector; lo que lleva a que estos trabajadores laboren para otras empresas más.
<b>4) ¿Cuáles son las modalidades de contratos laborales empleados en las agencias de turismo minoristas del Centro Histórico de Cusco?</b>	Todas las que están contempladas en el Decreto Legislativo N° 728, Ley de Productividad y Competitividad Laboral y el régimen de la Microempresa	En las diferentes visitas de investigación que se han realizado en las agencias de turismo más hemos visto los contratos por inicio e incremento de actividad que están estipulados en el Art. N°57 del Decreto Supremo 003-97-TR. Básicamente hemos visto que utilizan el contrato por obra o servicio y por un tiempo determinado porque si hablamos de contratos sujetos a modalidad tienen inicio y tiene fin en cambio cuando es de carácter indeterminado tiene inicio, pero no tiene fin, esa es la diferencia.	Formalmente las modalidades de contratos están contempladas en el Decreto Legislativo 728, pero se utilizan contratos de obra y de servicios.
<b>5) ¿Considera Ud. que en las agencias de turismo minoristas del Centro Histórico de Cusco se vulneran derechos laborales del trabajador? ¿Qué derechos laborales considera que son vulnerados?</b>	Considero que si se vulneran derechos laborales. Y básicamente se incumple con el registro de los trabajadores en planilla, y, en consecuencia, los beneficios laborales como son CTS, vacaciones, gratificaciones, entre otros	Por supuesto que sí, porque no les están pagando los beneficios con ese cuento que no trabajan sola y exclusivamente para una sola agencia, ese es el malestar de los trabajadores, porque dicen yo pertenezco a una empresa, pero no siempre me llaman; entonces, cuando yo no tengo trabajo para esa empresa me voy a otra, pero; sin	Sí se vulneran derechos laborales, al no reconocer los derechos como trabajador, pues ello se podría deber al trabajo que es de tipo eventual, que motiva que el trabajo se preste en diferentes empresas.

		<p>embargo, esa empresa tal se tiene que hacer cargo de todo y no lo hacen.</p> <p>Desconocen o también se hacen que no conocen porque en realidad las normas se publicitan todos los días y salen en todos los medios; entonces, conocen, lo que pasa es que no quieren pagar y eso es otra cosa</p>	
<p>6) <b>¿Por qué consideraría usted que es importante investigar la informalidad de las agencias de turismo del Centro Histórico de Cusco?</b></p>	<p>Es importante, ya que, al investigar a un nivel de trabajo de tesis, la informalidad laboral en las agencias de turismo, se puede identificar las causas que generan la informalidad, y de esta manera hacer algo al respecto.</p>	<p>Lo que hay que ver es ¿Por qué no los aseguran? Porque las empresas que aseguran a sus trabajadores tiene beneficios tributarios; entonces, les conviene, quizás lo que pasa es que no conocen de esos beneficios tributarios y por eso prefieren trabajar de manera informal cuando lo que deberían hacer ellos es, porque nadie está libre de sufrir algún accidente en el trabajo y estando informal quien asume todos los gastos de ese accidente de trabajo es el empleador, en cambio si el trabajara formalmente; entonces, ESSALUD, la empresa aseguradora se harían cargo de todos los gastos hasta su total recuperación y el empleador ya no asume directamente. Como te digo, va a depender donde está asegurado con trabajo de riesgo, trabajo peligroso</p>	<p>Es importante investigar porque es un problema vigente, y requiere que se conozcan las causas que la motivan; precisan que el aspecto del beneficio tributario es un tema que se estaría desconociendo.</p>
<p>7) <b>¿Cuáles son las repercusiones de formalizar las agencias de turismo del Centro Histórico de Cusco?</b></p>	<p>Para las propias agencias, la formalización les permite evitar infracciones, cumplir con todos los derechos de los trabajadores, crecer como empresa, y más aún, haciendo una regla de costo beneficio, estar en la formalidad es mucho mejor, se evitan</p>	<p>Que el trabajador recibirá todos sus beneficios de acuerdo a Ley, y así estaríamos protegiendo al trabajador y al empleador, también pues como te decía si hay un accidente él se libera de estar pagando todo cuando le corresponde a la entidad donde le aseguro al trabajador.</p>	<p>Las repercusiones de formalizar una empresa son positivas, por cuanto, permitiría recibir beneficios de acuerdo a ley, cumplir con derechos de los trabajadores, así como evitar las multas.</p>



	multas, sanciones, que te esté persiguiendo el sistema inspectivo laboral, entre otros.		
<b>8) ¿Qué alternativas o acciones propone usted para reducir la informalidad laboral en las agencias de turismo minoristas?</b>	<p>Considero que vivimos en un país donde la informalidad es una cultura, y para mí, ese es el principal problema del país, al mismo nivel que la corrupción, y esto obviamente no nos permite desarrollarnos, tener un proyecto de vida, de empresa, y creo que en ese tema tiene que haber un fuerte interés del Gobierno Nacional, de los gobiernos regionales y locales, un trabajo conjunto.</p> <p>Considero que debería hacerse spots publicitarios en radio y televisión, que promuevan los derechos laborales, los beneficios de la formalidad, ya que, este es un trabajo solitario que realiza la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral, incluso mediante las multas y sanciones, y eso no es correcto, creo que primero se tiene que hacer un trabajo educativo por parte de otras instituciones, considero que es un compromiso conjunto.</p>	Habría que sensibilizar a través de paneles, afiches a todas las agencias de turismo a través de su asociación, solo así se va a poder llegar a todos dándoles a conocer todas las ventajas y desventajas de la formalización; entonces, yo creo que ahí sí se van a animar.	Entre las acciones para reducir la informalidad laboral, se proponen: Sensibilizar a través de paneles, afiches a todas las agencias de turismo a través de su asociación, spots publicitarios en radio y tv.
<b>9) Pregunta libre</b>	<p>¿Cree usted que los costos laborales de formalizar una empresa, en este caso una agencia de turismo, inciden en el problema de la informalidad laboral?</p> <p>En realidad, los costos serían por ejemplo en los aportes que tienen que</p>	<p>¿Qué políticas y programas ha implementado la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo respecto a la mejora del empleo del sector turístico?</p> <p>Desde el punto de vista del ministerio están las visitas de inspección, porque los centros</p>	Los costos laborales de formalizar son importantes como aportes. Y como políticas se debe implementar las inspecciones para dotar de facilidades para su formalización, así se eviten las

---

realizar los empleadores por el tema del seguro, pero si son microempresas, aportan al SIS; entonces, se convierte en una contribución semi contributiva, y en este caso el aporte es S/25.00 soles por cada trabajador; por lo cual, haciendo un costo – beneficio, conviene ser formal, porque los beneficios son muchos, y el costo es mínimo.

de trabajo cuando son visitados y han incumplido van a ser susceptibles de una sanción económica; entonces, si ellos no quieren eso, durante la investigación se les va a dar facilidades para que cumplan y se archiven, y así no sean multados, pero definitivamente hay agencias que están en contra, no quieren cumplir las leyes; entonces, a raíz de eso es que son multadas administrativamente.

Así también constantemente hacemos eventos sobre los derechos de los trabajadores, a quien le corresponde, desde cuándo, que derechos, etc., para concientizar a la población y lo difundimos actualmente de manera virtual.

**• Aproximadamente ¿Cuántos casos de denuncias de trabajadores contra agencias de turismo, respecto a beneficios laborales, ha visto en su labor dentro de la institución?**

Siempre hemos tenido casos de trabajadores denunciando agencias que no les han pagado sus beneficios, sus remuneraciones acordes a la ley

Ahora todo el tema de las investigaciones lo hace SUNAFIL.

---

multas.

Las denuncias de trabajadores de agencias de turismo están relacionadas a la falta de pago de sus remuneraciones.

Entrevistas a los Abogados especialistas en temas laborales:

- Néstor Abel Olarte Montes Abogado con especialidad en Derecho Laboral
- Sanin Soto Abogado con especialidad en Derecho Laboral

Tabla 6 *Entrevistas a los Abogados especialistas en temas laborales*

	<b>Néstor Abel Olarte Montes Abogado con especialidad en Derecho Laboral</b>	<b>Sanin Soto Abogado con especialidad en Derecho Laboral</b>	
<b>1) ¿Qué entiende usted por informalidad empresarial?</b>	Se entiende por informalidad empresarial, el hecho de conducir un negocio que no cumpla ni observe el ordenamiento jurídico para desarrollar la actividad económica en particular, a la que un negocio se dedica	Primero hay que precisar que lo empresarial no está supeditado a la persona jurídica, no solo la persona jurídica es empresaria, también la persona natural puede ser empresaria, entonces, la informalidad empresarial es no estar inscrito a nivel de la SUNAT, no tener planillas, no pagar impuestos, etc. En eso más o menos se enfoca la informalidad empresarial, actuar sin sujeción a ninguna norma.	El hecho de conducir un negocio, sea por una persona natural o jurídica, que no cumpla ni observe el ordenamiento jurídico para desarrollar la actividad económica en particular; como el no estar inscrito en SUNAT.
<b>2) ¿Qué entiende usted por informalidad laboral?</b>	Se entiende por informalidad laboral, al hecho de desarrollar una actividad económica que por sus particularidades requiere de la prestación de servicios de personal, no obstante, este no se encuentra válidamente registrado en las planillas de la empresa, no percibe un sueldo real, se encuentra sub empleado o	En sí, es una consecuencia de lo que podríamos denominar la informalidad empresarial, si no tienes RUC; por ejemplo, como persona natural o persona jurídica, obviamente no vas a poder tener a tus trabajadores en planilla. La informalidad laboral es cuando tus	Al hecho de desarrollar una actividad económica que por sus particularidades y que es una consecuencia de lo que podríamos denominar la informalidad empresarial

	labora en condiciones distintas a aquellas que requiere la Ley	trabajadores no están en planilla, pese a realizar prestación de servicios, remunerados y subordinados, y en consecuencia no tienen los beneficios sociales.	
<b>3) Desde una perspectiva de Derecho Laboral ¿Qué relación existe entre la informalidad empresarial e informalidad laboral?</b>	La informalidad laboral es una consecuencia de la informalidad empresarial	Entre mayor sea la informalidad, mayor, evidentemente, va a ser la informalidad laboral, como dije anteriormente, es la relación de causa y efecto podría decirse	Es una consecuencia de la informalidad empresarial, entre mayor sea la informalidad, mayor, evidentemente, va a ser la informalidad laboral
<b>4) ¿Cuáles son las modalidades de contratos laborales que usted conozca que se emplean en las agencias de turismo del Centro Histórico de Cusco?</b>	Dependería del personal, en el caso del personal operativo suelen suscribir contratos por inicio o incremento de actividad, no obstante, en su gran mayoría no celebran contratos, en el caso de los guías, por lo general no suscriben contratos de trabajo sino contratos de locación de servicios, debido a que aparentemente sus labores serían autónomas con posibilidad de pluriempleo.	Hay dos grupos de trabajadores en las agencias de turismo, hasta donde conozco, el trabajador administrativo y el guía de turismo; entonces, si nosotros hablamos de contratos laborales, evidentemente, habría que analizar la situación real, donde hay prestación personal de servicio, subordinación y remuneración, ahí hay una relación laboral, un contrato de trabajo, y si hay un contrato de trabajo, y una labor de carácter indeterminado, tendrá que ser un contrato de trabajo de carácter indeterminado, y si la labor es temporal, sería un contrato de trabajo sujeto a modalidad, de repente con los guías de turismo, se me ocurre, podría utilizarse un contrato intermitente o de temporada, podría utilizarse este tipo de contratos, pero no se utilizan, pero bueno, en el caso del guía es discutible. Pero los trabajadores administrativos,	Suelen ser, contratos por inicio o incremento de actividad, contratos de locación de servicios, un contrato intermitente o de temporada.

		el de caja, el gerente o el administrador, deben estar sujetos a un contrato de carácter indeterminado; sin embargo, los pocos contratos que utilizan las agencias, son en su mayoría sujetos a modalidad, aunque no cumplan con la causa objetiva de contratación; es decir, pueden estar desnaturalizando	
<b>5) ¿Qué derechos laborales considera Ud. que son más vulnerados en las agencias de turismo minoristas del Centro Histórico de Cusco?</b>	El derecho a la estabilidad laboral, el derecho a prestar servicios en condiciones dignas, el hecho de tener trabajadores informales, no solo incide en su registro en planilla (con el consecuente pago de derechos laborales y beneficios sociales) sino que incluso está relacionado con la implementación de planes en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo.	Hay dos tipos de derechos en sí, unos de carácter económico, mejor llamados beneficios sociales, obviamente, CTS, gratificaciones, vacaciones, son esenciales, porque estos nacen de mandato legal, de repente hay otros beneficios que salen de contrato privado, pero, considero que, si existe informalidad, estos tres beneficios son los más vulnerados, ni uno más que otro, porque si no están la planilla, obviamente no van a dar CTS, gratificaciones y mucho menos vacaciones.	Los derechos mayormente vulnerados son CTS, gratificaciones, vacaciones (pago de derechos laborales y beneficios sociales) y seguridad y salud en el trabajo.
<b>6) ¿Considera usted que es necesaria la creación de una legislación laboral específica respecto al sector turismo?</b>	No necesariamente, sino hacen falta mecanismos que permitan que la Ley se aplique adecuadamente.	En esencia no, salvo de repente en el tema de la jornada laboral, porque la agencia de turismo obviamente se dedica al turista, y el turista necesita atención todo el día, no es que la actividad del turismo son 8 horas diarias o 48 horas semanales, de repente reducir los costos en relación a la jornada de trabajo, horario de sobre tiempo, quizá en ese punto podría	Consideran que no es necesario crear una legislación laboral específica; quizá ver el tema de la jornada laboral de 8 horas diarias y 48 horas semanales y, sobre tiempos.

		haber alguna mejora, pero por lo demás no creo que sea necesario.	
<b>7) En su opinión ¿Cuáles son las causas que generan la informalidad laboral?</b>	Los altos costos de la formalización y la excesiva burocracia que tiene que atravesar un emprendedor cuando desea iniciar un negocio.	La Ley está dada, a veces es una idiosincrasia, muchas personas incluso teniendo la suficiente economía para implementar una empresa formal, no lo hacen, no es que no tengan la posibilidad, más creo que es la idiosincrasia de no querer observar las normas, pero no se dan cuenta que en el futuro eso genera una contingencia económica grande. También pienso que, respecto a la inspección, SUNAFIL tiene un número de inspectores muy limitado. Pero, en conclusión, pienso que la causa es más un tema subjetivo que un tema objetivo.	Las causas serían, el alto costo de la formalización, la excesiva burocracia al iniciar un negocio; por otro lado, tiene que ver con un aspecto de idiosincrasia de las personas.
<b>8) ¿Qué alternativas o acciones propone usted para reducir la informalidad laboral en las agencias de turismo?</b>	Fomentar la formalización mediante incentivos, exoneraciones e inafectaciones tributarias por lapsos determinados, hasta que el negocio se consolide, facilidades en los trámites de obtención de licencias, autorizaciones y otros, facilidades para acceder a créditos con garantías estatales, incentivos en relación a la contratación de trabajadores y otros. En muchos casos, estando en una locación de servicios, se puede advertir que informalmente, por vacaciones les dan un monto determinado, también por gratificaciones, pero si la CTS, es algo	Manejar una política remunerativa interna que permita disminuir costos sociales del empleador, sin dejar de beneficiar al trabajador mediante conceptos no remunerativos, por ejemplo, mediante incentivos por escolaridad, por ejemplo, puntualidad, brindar movilidad o refrigerios, etc. Ya que estos conceptos no remunerativos, no van a ser base para el cálculo de los beneficios sociales; entonces, el empleador está disminuyendo costos sociales, sin caer en la informalidad laboral ni tener que perjudicar a sus trabajadores.	Acciones como incentivar la formalización, exoneraciones e inafectaciones tributarias hasta la consolidación del negocio; brindar facilidades en los tramites administrativos y el acceso a créditos, donde el Estado podría evaluar ser garante. Adicionalmente, mejorar la política remunerativa, esto es disminuir costos sociales del empleador a fin de beneficiar al trabajador, como, incentivos por escolaridad, movilidad o refrigerios, que como conceptos no remunerativos no serán base para el cálculo de

---

olvidado

También, sería ideal poner una base al capital de la empresa que se va a constituir, y de ser una persona natural, de repente, para que inicie sus actividades, poner un soporte económico, una carta fianza o una garantía por un monto determinado, para garantizar un poco el tema de los beneficios laborales de sus trabajadores, y así evitar que malos empresarios informales, incumplan con los derechos de sus trabajadores, y simplemente desaparezcan y creen otra empresa con otro nombre, evadiendo así sus responsabilidades.

---

---

beneficios sociales.

### 3.2. Discusión y contrastación teórica de los hallazgos

La discusión y contrastación teórica de los hallazgos será realizada teniendo en cuenta los problemas formulados y los objetivos propuestos en la parte referida al planteamiento del problema.

<b>Problemas</b>	<b>Objetivos</b>
<p>¿Qué razones motivan la informalidad laboral en las agencias de turismo minoristas en el Centro Histórico de Cusco?</p>	<p>Identificar qué razones motivan la informalidad laboral en las agencias de turismo minoristas en el Centro Histórico de Cusco</p>
<ul style="list-style-type: none"><li>• ¿Cuáles son los criterios de acceso y permanencia de la formalidad que incentivan a las personas a preferir ser informales?</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Identificar los criterios de acceso y permanencia de la formalidad que incentivan a las personas a preferir ser informales</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• ¿Cuáles son los derechos laborales que la informalidad vulnera en las Agencias de Turismo minoristas del Centro Histórico de Cusco?</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Identificar los derechos laborales vulnerados por la informalidad en las agencias de turismo minoristas en el Centro Histórico de Cusco.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• ¿Qué acciones pueden alentar la formalización y de esta manera</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Proponer acciones para alentar la formalización y de esta manera</li></ul>



erradicar informalidad laboral en las agencias de turismo minoristas del Centro Histórico de Cusco?

erradicar informalidad laboral en las agencias de turismo minoristas en el Centro Histórico de Cusco.

Las respuestas a los problemas formulados serán desarrolladas en el siguiente orden:

- Razones que motivan la informalidad laboral en las agencias de turismo minoristas en el Centro Histórico de Cusco
- Criterios de acceso y permanencia de la formalidad que incentivan a las personas a preferir ser informales
- Derechos laborales que la informalidad vulnera en las Agencias de Turismo minoristas del Centro Histórico de Cusco
- Acciones que pueden alentar la formalización y de esta manera erradicar la informalidad laboral en las agencias de turismo de Cusco.

### **3.2.1. Razones que motivan la informalidad laboral en las agencias de turismo minoristas en el Centro Histórico de Cusco**

Teniendo en consideración que el problema principal viene a ser: ¿Cuáles son las razones que motivan la informalidad laboral en las agencias de turismo minoristas en el Centro Histórico de Cusco? Estas se advierten del contenido de la presente investigación:

Se ha evidenciado que, existe un gran porcentaje de agencias de turismo informales que realizan sus actividades en el Centro Histórico -Plaza de Armas- (Radio Programas del Perú, 2018), información que refleja la presencia de la informalidad empresarial, que también se hace extensiva al sector turismo y en específico a las agencias de turismo minoristas de esta ciudad, cuya informalidad laboral responde a razones de carácter económico y tributario – laboral, así como al desconocimiento de las ventajas de informalidad.

El primero referido a lo medianamente accesible de la inversión de capital para la apertura de una agencia de turismo minorista, este costo aun puede ser considerado como factor determinante de la informalidad laboral, ya que los dueños de estas empresas suelen ser solo personas naturales, que consideran que esta inversión de capital para el procedimiento de formalización, es excesiva e innecesaria.

El segundo, que dado el tipo de servicio que ofrece una agencia de turismo minorista informal, hace que no consideren necesario formalizar a sus trabajadores y recurran a trabajadores con relación laboral encubierta bajo un contrato de locación de servicios, y de esta manera, evitan el registro en planilla de los trabajadores, y por ende el pago de sus beneficios sociales. Sumado a ello, una razón más que motiva la informalidad también viene a ser la evasión tributaria, ya que una empresa informal no tiene ninguna obligación tributaria para con el Estado.

Así mismo, la falta de información, en relación a los beneficios de ser formal, ya que se tiene la idea equivocada de que los pasos a seguir para formalizarse aun son engorrosos, y buscan evitar la responsabilidad que conlleva la formalización de una agencia para con los trabajadores y el Estado, sin conocer las ventajas de ser formal.

Adicionalmente se tiene que la informalidad laboral en las agencias de turismo minorista, responde a la importante demanda de turistas nacionales y extranjeros, cuya presencia siempre ha sido creciente, salvo la eventualidad del Covid-19 que ha generado ausencia de ingresos que provenían de este sector, situación que en la actualidad viene cambiando en mejora de este sector, de manera que, resulta un momento oportuno para poder iniciar acciones de promoción y fomento de la formalización de estas agencias de turismo minorista y también, en caso de su persistencia, a la fiscalización y correspondiente sanción.

### **3.2.2. Criterios de acceso y permanencia de la formalidad que incentivan a las personas a preferir ser informales.**

Teniendo en consideración que la primera pregunta específica formulada es: ¿Cuáles son los criterios de acceso y permanencia de la formalidad que incentivan a las personas a preferir ser informales? Los mismos se han podido identificar del trabajo de campo realizado, esto es, las entrevistas realizadas a profesionales del Derecho y representantes de diferentes sectores próximos a la actividad del turismo en la ciudad.

Identificándose que los criterios de acceso y permanencia de la formalidad que incentiva a las personas a preferir ser informales son:

1) Desarrollar una actividad económica en la cual los trabajadores se encuentren en planillas de la empresa, que perciban un sueldo real y principalmente cumplir con la realización de pagos laborales y tributarios para mantenerse en la formalidad.

2) La falta de información, creencias en relación al sistema para ser formal, que es complicado, la responsabilidad que conlleva formalizarse como empresa y mantenerse en la formalidad a través del tiempo.

### **3.2.3. Derechos laborales que la informalidad vulnera en las Agencias de Turismo minoristas del Centro Histórico de Cusco**

En relación al tercer problema específico: ¿Cuáles son los derechos laborales que la informalidad vulnera en las Agencias de Turismo Minoristas del Centro Histórico de Cusco? Se ha precisado que los derechos laborales de todo los trabajadores tienen protección a nivel constitucional y mediante legislación especial, que responde al régimen laboral; para el caso que amerita la investigación, nos referimos a los alcances del D.L. N° 728 y D.S 003-97-TR o en el caso que sea MYPE dentro del Régimen Especial de la Micro y Pequeña Empresa.

Así mismo, se ha identificado que los derechos laborales vulnerados por la informalidad de las agencias de turismo minorista vienen a ser principalmente, el acceso a registro de los trabajadores en planilla y, en consecuencia, los beneficios laborales como son percibir una remuneración justa, el pago por Compensación por Tiempo de Servicios, vacaciones y descansos remunerados, entre otros.

#### **3.2.4. Acciones que pueden alentar la formalización y de esta manera erradicar informalidad laboral en las agencias de turismo de Cusco**

En relación al cuarto problema específico: ¿Qué acciones pueden alentar la formalización y de esta manera erradicar informalidad laboral en las agencias de turismo de Cusco? Se ha podido describir que la informalidad de estas empresas merece ser abordada y para ello se deben realizar diferentes acciones, principalmente por las autoridades vinculadas a este sector, debido a la información con que cuentan, a los conocimientos y especialidad en el tema y las facultades atribuidas.

Las acciones que pueden alentar la formalización y de esta manera erradicar informalidad laboral en las agencias de turismo de Cusco, vendrían a ser desde la óptica de las entrevistas: Primero, empadronar a todas las agencias informales, con la finalidad de conocer cuantas existen y poder plantear acciones más acordes a la realidad; es decir, empadronarlas sin penalizarlas en un inicio, sino solamente para tener cifras exactas y conocer la realidad, segundo, darles capacitaciones y apoyo para su formalización y hacer un seguimiento y fiscalización por parte de

las autoridades competentes para asegurar que una vez que se formalicen, se mantengan en la formalidad.

Por otro lado, las acciones a realizar, dando continuidad al empadronamiento, serían: Publicitar la relación de agencias de turismo formales, a fin de otorgarles incentivos, sellos de responsabilidad social, que permitan que estas sean reconocidas como empresas de confianza, y así mismo, impulsar incentivos tributarios, rebajas de determinados pagos, a fin de que las empresas prefieran ser formales.

## **CAPÍTULO IV**

### **CONCLUSIONES**

#### **PRIMERA**

Las razones que motivan la informalidad laboral en las agencias de turismo minorista en el Centro Histórico de Cusco son de carácter económico, tributario - laboral y la falta de información, en el primer caso, porque se requiere de un considerable capital para abrir una agencia de turismo minorista, de carácter tributario - laboral, porque al no estar formalizadas no pagan tributos, tampoco cuentan con planilla de trabajadores porque no contratan a fin de no reconocer beneficios laborales; y la falta de información, ya que los dueños de las agencias de turismo no conocen muchas veces las ventajas de la formalización, lo cual conduce a que prefieran ser informales..

#### **SEGUNDA**

Los criterios de acceso y permanencia en la formalidad que incentiva a las personas a preferir ser informales son dos, el primero es que la formalidad implica desarrollar una actividad económica cumpliendo a cabalidad la normativa vigente; es decir; registrando a los trabajadores en planilla, cumpliendo con el pago de los beneficios sociales; así mismo, cumpliendo con el pago de los tributos correspondientes; el segundo es que, las

empresas por falta de información, creen que acceder y permanecer en la formalidad es complejo, oneroso y burocrático; sin embargo, es necesario mencionar que, del análisis realizado en el presente trabajo de investigación y el resultado de las entrevistas realizadas, se tiene que la burocracia como tal, si bien es cierto aun persiste mínimamente en algunas aspectos a realizar para formalizar un empresa, en gran porcentaje, estas barreras se han superado mediante distintas acciones que se han ido implementando por parte del Estado, como son el Tramifácil, el trámite virtual antes SUNAT, entre otros.

### **TERCERA**

Los derechos laborales que la informalidad laboral vulnera en las agencias de turismo minoristas del Centro Histórico de Cusco, son: El acceso a registro de los trabajadores en planilla y, en consecuencia, los beneficios laborales como son la remuneración mínima vital, Compensación por Tiempo de Servicios, vacaciones remuneradas, gratificaciones, y seguros.

### **CUARTA**

El 100% de los profesionales entrevistados, está de acuerdo con realizar acciones que puedan alentar la formalización y de esta manera erradicar la informalidad laboral en las agencias de turismo de Cusco, entre las acciones a realizar se tienen; El empadronamiento de las agencias informales, brindarles capacitación sobre las ventajas de la formalización y los derechos laborales de los trabajadores, y apoyo para transitar hacia la formalización,



promover la certificación de las empresas con sellos de calidad, conceder incentivos a los empresarios como beneficios tributarios y participación en ferias y plataformas del Gobierno mediante las cuales, puedan promocionar de mejor manera sus servicios.

## **CAPÍTULO V**

### **RECOMENDACIONES**

#### **PRIMERA**

Teniendo en consideración las razones de carácter económico, tributario - laboral y la falta de información que motivan la informalidad laboral en las agencias de turismo minoristas en el Centro Histórico de Cusco, las autoridades del sector deben realizar acciones de empadronamiento y capacitación a fin de promover que los empleadores, así como los trabajadores de las agencias de turismo, transiten hacia la formalización y conozcan los beneficios que esta conlleva; es decir, implementar políticas para que las empresas puedan ver materializadas las ventajas de la formalidad, además de realizar la fiscalización permanentemente a través de SUNAFIL, y de esta manera, la ciudad y el país puedan avanzar en su lucha contra la informalidad laboral.

#### **SEGUNDA**

Concientizar a los emprendedores respecto a los beneficios económicos y de ser emprendedores formales, así como capacitarlos en relación a las formas de registrar su agencia de turismo minorista, y brindarles información en relación a todos los pasos y requisitos a seguir para formalizarse.

#### **TERCERA**

Se recomienda realizar como Estado, todas políticas públicas orientadas a formalizar las agencias de turismo minorista y de esta forma evitar que se siga afectando derechos laborales de los trabajadores, y, en consecuencia, el pago de los beneficios laborales.

#### **CUARTA**

Se recomienda realizar las siguientes acciones, que van desde el empadronamiento de agencias de turismo informales, capacitarlas y brindarles apoyo, hacer un seguimiento del tránsito hacia la formalización de las mismas, y crear una ordenanza regional-lege ferenda- que permita materializar estas acciones orientadas a solucionar el problema de la informalidad laboral en el sector de agencias de turismo, que incluye a las minoristas, desde el Gobierno Regional.

## **PROPUESTA NORMATIVA – LEGE FERENDA**

### **Iniciativa Legislativa Ordenanza Regional**

De acuerdo a la presente investigación, proponemos el siguiente proyecto de Ordenanza Regional.

### **ORDENANZA DE FORMALIZACIÓN DE LAS AGENCIAS DE TURISMO DE LA REGIÓN DE CUSCO**

#### **1.1. Exposición de Motivos**

Considerando lo regulado por la Constitución Política del Perú, específicamente por el artículo 191 y 192, en concordancia con lo estipulado por el artículo 2 de la Ley Orgánica de Gobiernos Regionales, Ley Nro. 27867; en la que se prevé que los Gobiernos Regionales son personas jurídicas de Derecho Público y que cuentan con autonomía, tanto, económica, política y administrativa.

Que lo prescrito en el artículo 192 de la Constitución Política del Perú, en el sentido de que, los Gobiernos Regionales tienen competencia para promover y regular actividades como las de turismo.

Que la Ley Orgánica de Gobiernos Regionales, establece en su artículo 9 que, estas entidades son promotoras de actividades como el turismo; concordante con lo previsto en el artículo 29-A, respecto a que la Gerencia de Desarrollo

Económico cuenta con funciones en el sector turismo; y que conforme al artículo 63, puede formular políticas para el desarrollo de actividad turística regional.

Que la Ley General de Turismo, Ley Nro. 29408, en su artículo 20 se refiere a la promoción de la inversión en turismo y que el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo es el encargado de promover la ejecución de proyectos de inversión turística y preservar el patrimonio cultural y natural y consolidar productos turísticos sostenibles; empleando para ello un esquema de financiamiento mixto que permita la inversión pública y privada.

Que el artículo 21 del mismo cuerpo normativo, precisa el proceso de priorización de proyectos de inversión turística, sea de infraestructura o de servicios, donde se pueda contar con la participación de entidades públicas y privadas, a fin de permitir la descentralización, reducción de la pobreza, y motivar la competitividad de oferta en el turismo nacional.

Por lo expuesto y estando a las atribuciones conferidas por la Constitución Política del Estado, la Ley Nro. 27867, y sus modificatorias, y por el Reglamento Interno de Organizaciones y Funciones del Consejo Regional.

## **1.2. Análisis costo beneficio**

La iniciativa de Ordenanza Regional, posibilitará la formalización empresarial y laboral de las agencias de turismo de la Región de Cusco, y de ésta manera, permitirá garantizar el respeto de derechos laborales, promover la

formalización empresarial y ofrecer un mejor servicio a los turistas nacionales y extranjeros.

Entonces, el análisis del costo para la promulgación de la presente Ordenanza Regional, no acarreará ningún costo económico, sino únicamente la voluntad de la mayoría de los integrantes del Consejo Regional para su aprobación; además, dotará a las autoridades regionales y municipales, de un marco normativo adecuado para contrarrestar la informalidad empresarial y laboral de las agencias de turismo de la Región de Cusco.

### **1.3. Análisis de impacto de la vigencia de la norma en la legislación nacional**

Con el presente proyecto de Ordenanza Regional, se busca complementar la normativa regional, en tal sentido, su aprobación no va a contravenir el ordenamiento legal y Constitucional.

## **Anteproyecto de Ordenanza Regional**

### **Capítulo I**

#### **Disposiciones Generales**

La presente Ordenanza Regional tiene por objeto reconocer la informalidad laboral -en las agencias de turismo de la Región de Cusco- como una expresión de informalidad empresarial.

La informalidad laboral es el establecimiento de relaciones de trabajo que no cumplen, parcial o completamente, las regulaciones vigentes.

## **Capítulo II**

### **Ámbito de aplicación**

El ámbito de aplicación de la presente ordenanza regional comprende:

- Las agencias de turismo de la Región de Cusco.

## **Capítulo III**

### **Competencia**

Investigación, identificación, empadronamiento, fiscalización y sanción de la informalidad en las agencias de turismo de la Región de Cusco.

La Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo, dentro de sus atribuciones de promover las actividades turísticas y el desarrollo empresarial, , así como la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, serán el órgano encargado de investigar, identificar, empadronar, fiscalizar y sanciona la informalidad empresarial y la informalidad laboral en las agencias de turismo de la Región de Cusco, sea de oficio o de parte.

### **SE RESUELVE:**

**Artículo Primero: DISPONER** el empadronamiento de todas las agencias de turismo que operan al margen del ordenamiento nacional y regional.

**Artículo Segundo. ENCARGAR** a la Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo capacite a las agencias de turismo de la Región, a fin de que se formalicen, y posteriormente, realizar el seguimiento correspondiente.

**Artículo Tercero. - FISCALIZAR Y SANCIONAR** la informalidad de las agencias de turismo de la Región de Cusco mediante las instituciones competentes.

**Artículo QUINTO. - DISPONER** que la presente Ordenanza Regional entrará en vigencia al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial El Peruano.

**Artículo SEXTO.-** Publicar la presente Ordenanza Regional en el Diario Oficial El Peruano en cumplimiento con lo dispuesto en el artículo 42 de la Ley N° 27867, Ley Orgánica de Gobiernos Regionales.



### **Contrastación de resultados y antecedentes.**

En el presente ítem se realiza una contrastación entre las conclusiones de los antecedentes empíricos citados en la investigación, los cuales son:

- Derecho e Informalidad. Explicaciones alternativas a la relación entre el Derecho Laboral y la Informalidad a partir del caso de Gamarra
- La Inspección socio laboral en la micro y pequeña empresa del sector informal laboral
- Oferta informal de servicios de las agencias de viajes y la satisfacción del turista en la calle Procuradores de la ciudad del Cusco – 2016

### **Contrastación de los resultados con el antecedente “Derecho e Informalidad. Explicaciones alternativas a la relación entre el Derecho Laboral y la Informalidad a partir del caso de Gamarra”**

Se tiene que la principal conclusión en el antecedente “**Derecho e Informalidad. Explicaciones alternativas a la relación entre el Derecho Laboral y la Informalidad a partir del caso de Gamarra**” es: El Derecho como mecanismo para reducir la informalidad. Se sugiere que con esta propuesta se podrá contar con un marco mucho más amplio de cara a analizar el rol del Derecho en la transición hacia la formalidad.

En tal sentido, realizado el contraste, se tiene que la informalidad laboral es un problema vigente y que requiere del Derecho para poder ser reducida; esto se hace extensivo al sector de turismo, como es el caso de ciudades como Cusco; cuya problemática ha sido advertida de manera específica en las empresas de turismo minorista. De manera que, al alcanzar una propuesta legislativa podemos advertir como es que el Derecho representa un mecanismo para reducir la informalidad.

### **Contrastación de los resultados con el antecedente “La Inspección socio laboral en la micro y pequeña empresa del sector informal laboral”**

Se tiene que la principal conclusión en el antecedente “**La Inspección socio laboral en la micro y pequeña empresa del sector informal laboral**” es: Haber concedido facultades nuevas a los inspectores laborales, a fin o como alternativa para buscar reducir a informalidad laboral. Así como brindar adecuada definición en el marco normativo, permitirá aplicar adecuadamente los Planes de Formalización de acuerdo a las políticas públicas nacionales. Y, se logra reducir significativamente la informalidad laboral en el Perú, siendo trascendente formular políticas públicas que garanticen la participación de los inspectores laborales.

En tal sentido, realizado el contraste, se tiene que, al advertirse vulneración de derechos laborales en las agencias de turismo minoristas del Centro Histórico de Cusco, como son: El acceso a registro de los trabajadores en planilla y, en

consecuencia, los beneficios laborales como son compensación por tiempo de servicios, vacaciones; la labor que realicen los inspectores laborales de SUNAFIL, al inspeccionar las agencias de turismo minoristas del Centro Histórico de Cusco, resultará importante para la reducción significativa de la informalidad en éste sector, a nivel nacional.

**Contrastación de los resultados con el antecedente “Oferta informal de servicios de las agencias de viajes y la satisfacción del turista en la calle Procuradores de la ciudad del Cusco – 2016”**

Se tiene que la principal conclusión en el antecedente **“Oferta informal de servicios de las agencias de viajes y la satisfacción del turista en la calle Procuradores de la ciudad del Cusco – 2016”** es: A) La oferta informal que brindan y ofrecen las agencias de viajes tiene influencia significativa en la satisfacción que encuentran los turistas, en la calle Procuradores - Cusco. B) Se determinó que existe una oferta informal de servicios en las agencias de viajes lo que se muestra en las tablas N° 5, con un 61.1% de turistas que consideran la organización de las agencias informales como regular y el 14.7% las considera malas

En tal sentido, realizado el contraste, se tiene que, según el presente antecedente, la oferta informal de servicios en las agencias de viaje tiene incidencia en la satisfacción de los turistas; pues ello es consecuencia de las razones que motivan la informalidad, donde se ven involucrados aspectos de

carácter económico, en tanto las agencias de turismo minorista requiere de capital para abrir una agencia; de carácter tributario - laboral, porque al no estar formalizadas no pagan tributos, tampoco cuentan con planilla de trabajadores porque realizan contratos de locación de servicios a fin de no reconocer beneficios laborales.

## REFERENCIAS

- GESTIÓN. (11 de junio de 2017). *GESTIÓN*. Obtenido de <https://gestion.pe/economia/sunafil-tendra-intendencia-cusco-combatir-informalidad-laboral-137006>
- GESTIÓN. (17 de agosto de 2017). *GESTIÓN*. Obtenido de <https://gestion.pe/economia/sni-dos-minutos-crea-informal-peru-141856>
- Galicia Vidal, S. R. (2017). *Repositorio Tesis PUCP*. Obtenido de Repositorio Tesis PUCP:  
[http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/9944/Galicia\\_Vidal\\_Derecho\\_informalidad\\_explicaciones1.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/9944/Galicia_Vidal_Derecho_informalidad_explicaciones1.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Municipalidad Provincial de Cusco. (16 de Octubre de 2018). *Municipalidad Provincial de Cusco*. Obtenido de <https://www.cusco.gob.pe/plan-maestro-del-centro-historico/>
- Organización Internacional de Trabajo*. (2009). Obtenido de Organización Internacional de Trabajo: [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-san\\_jose/documents/publication/wcms\\_180458.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-san_jose/documents/publication/wcms_180458.pdf)
- Diario Oficial EL PERUANO*. (s.f.). Obtenido de Diario Oficial EL PERUANO:  
<https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/aprueban-el-reglamento-de-agencias-de-viajes-y-turismo-decreto-supremo-n-004-2016-mincetur-1391743-1/>

*Instituto Nacional de Estadística e Informática.* (15 de Noviembre de 2019). Obtenido de <https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/empleo-nacionaljulagoset-2019.pdf>

Neyra, M. (05 de Febrero de 2018). *El Comercio*. Obtenido de El Comercio: <https://elcomercio.pe/peru/cusco/cusco-37-agencias-turisticas-region-son-informales-noticia-494705-noticia/>

De Soto, H. (2010). *El Otro Sendero*. Lima: Norma S.A.C.

Zavala, J., & Luis, M. (2018). Formalización. *Jurídica*, 4-6. Obtenido de <https://elperuano.pe/suplementosflipping/juridica/697/web/index.html>

Dirección de Supervisión y Evaluación del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (2018). Flujo de empleo formal en Perú. *Boletín Informativo Laboral*, 15-39.

Quispe, S. J. (2016). *Repositorio Digital de tesis, UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO*. Obtenido de [http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/1187/3/Silvia\\_Tesis\\_bachiller\\_2016.pdf](http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/1187/3/Silvia_Tesis_bachiller_2016.pdf)

Ministerio de Producción. (2021). Obtenido de [ogeiee.produce.gob.pe: https://ogeiee.produce.gob.pe/index.php/en/shortcode/estadistica-oe/estadisticas-mipyme](https://ogeiee.produce.gob.pe/index.php/en/shortcode/estadistica-oe/estadisticas-mipyme)

perucontable. (2021). *perucontable.com*. Obtenido de <https://www.perucontable.com/empresa/diferencias-entre-empresa-formal-e-informal-2/>

De Soto, H. (1995). *El Otro Sendero*. Instituto Libertad y Democracia.

Oficina de la OIT para los Países Andinos. (2017). *Sobre Informalidad y Productividad: Breves reflexiones para el caso del Perú*. Lima: OIT.

Municipalidad del Cusco. (2021). *cusco.gob.pe*. Obtenido de <https://cusco.gob.pe/plan-maestro-del-centro-historico/>

Ministerio de Comercio e Industria de Colombia. (2018). *mipymes.gov.co*. Obtenido de <https://www.mipymes.gov.co/programas/formalizacion-empresarial#:~:text=La%20formalidad%20es%20un%20proceso,le%20aplican%20de%20manera%20obligatoria.>

Organización Internacional del Trabajo. (2021). Obtenido de [https://rpp.pe/economia/economia/el-64-de-trabajadores-en-el-sector-turismo-en-peru-eran-informales-segun-la-oit-noticia-1345149#:~:text=Un%2064%25%20de%20los%20trabajadores,Internacional%20del%20Trabajo%20\(OIT\).](https://rpp.pe/economia/economia/el-64-de-trabajadores-en-el-sector-turismo-en-peru-eran-informales-segun-la-oit-noticia-1345149#:~:text=Un%2064%25%20de%20los%20trabajadores,Internacional%20del%20Trabajo%20(OIT).)

Gestión. (14 de Abril de 2019). Obtenido de <https://gestion.pe/economia/tasa-informalidad-cusco-supera-80-pese-aumento-turistas-alerta-comex-264182-noticia/>

Gestión. (11 de junio de 2017). Obtenido de <https://gestion.pe/economia/sunafil-tendra-intendencia-cusco-combatir-informalidad-laboral-137006>

Organización Internacional del Trabajo. (01 de Agosto de 2013). *OIT CINTERFOR*. Obtenido de <http://www.oitcinterfor.org/hechos-noticias/forlac-programa-oit-formalizaci%C3%B3n-informalidad>

CEPAL Unidad de Desarrollo Social. (01 de Marzo de 2007). *CEPAL, Comisión Económica para America Latina y el Caribe*. Obtenido de <https://www.cepal.org/es/publicaciones/6135-informalidad-inseguridad-cohesion-social-america-latina>

Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

Canessa, M. (2009). Los derechos humanos laborales en el Derecho internacional. *Revista de Derecho PUCP*, 349-373. Obtenido de <https://www.corteidh.or.cr/tablas/r32265.pdf>

Toyama, J., & Vinatea, L. (2017). *Guía Laboral 2017*. Lima: Gaceta Jurídica.

Loayza, N. (2008). *Causas y consecuencias de la informalidad en el Perú BCRP*. Obtenido de <http://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Revista-Estudios-Economicos/15/Estudios-Economicos-15-3.pdf>

Galicia, S. R. (2017). *Derecho Laboral y la Informalidad a partir del caso de Gamarra*. Lima.



Córdova, J. G. (2017). *La Inspección socio laboral en la micro y pequeña empresa del sector informal laboral*. Lima.

Valderrama, M. J. (2012). *La remuneración mínima en Perú (Tesis de Posgrado de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos)*. Lima.

Tribunal Constitucional. (2007). *Expediente N° 4922-2007-PA/TC*. Lima. Obtenido de <https://www.tc.gob.pe/jurisprudencia/2008/04922-2007-AA.pdf>

Decreto Supremo N° 005-2020-MINCETUR. (14 de Mayo de 2020). del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo.

Expediente N° 4188- 2004-AA/TC (Tribunal Constitucional 8 de Septiembre de 2005). Obtenido de <https://tc.gob.pe/jurisprudencia/2005/04188-2004-AA.html>

Ley N° 28015. (02 de Julio de 2003). Ley de Promoción y Formalización de la micro y pequeña empresa. Lima. Obtenido de <https://www4.congreso.gob.pe/comisiones/2002/discapacidad/leyes/28015.htm#:~:text=Cr%C3%A9ase%20el%20r%C3%A9gimen%20laboral%20especial,los%20trabajadores%20de%20las%20mismas.>

Ley N° 30056. (01 de Julio de 2013). Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial. Diario Oficial el Peruano. Obtenido de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-que-modifica-diversas-leyes-para-facilitar-la-inversion-ley-n-30056-956689-1/>

Decreto Legislativo 1086. (27 de Junio de 2008). Lima: Diario Oficial el Peruano.

Obtenido de

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1039382/1086.pdf?v=15958892>

83

Ley N° 28868. (19 de Julio de 2006). Ley que faculta al Ministerio de Comercio

Exterior y Turismo a tipificar infracciones por vía reglamentaria en materia de prestación de servicios turísticos y calificación de establecimientos de hospedaje y establece las sanciones aplicables. Lima: Diario Oficial El Peruano. Obtenido de <https://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/28868.pdf>

Ley N° 30802. (07 de Junio de 2018). Ley que establece condiciones para el ingreso de

niñas, niños y adolescentes a establecimientos de hospedaje a fin de garantizar su protección e integridad. Lima: Diario Oficial El Peruano.

Decreto Supremo N° 007-2007-MINCETUR. (06 de Junio de 2007). Reglamento de la

Ley que faculta al Ministerio de Comercio Exterior y Turismo a tipificar infracciones por vía reglamentaria en materia de prestación de servicios turísticos y la calificación de establecimientos de hospedaje y establece las sanciones. Lima: Diario Oficial El Peruano. Obtenido de [https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/funciones\\_y\\_normatividad/normatividad/infracciones\\_sanciones/DS\\_007\\_2007\\_MINCETUR.pdf](https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/funciones_y_normatividad/normatividad/infracciones_sanciones/DS_007_2007_MINCETUR.pdf)

Boza, G. (2011). *Lecciones de Derecho del Trabajo*. Lima: Fondo Editorial PUCP.

Quiñones, S. (2011). La igualdad de oportunidades en el empleo por razón de género en la experiencia europea. *Derecho & Sociedad*, 107-116.

Convenio 158 de la Organización Internacional de Trabajo. (1982). Convenio sobre la terminación de a relación de trabajo. Ginebra.

Neves, J. (2018). *Introducción al Derecho del Trabajo*. Lima: Fondo Editorial PUCP.

Expediente N° 519-2010-PA/TC (Tribunal Constitucional 19 de Octubre de 2010).

Obtenido de <https://www.tc.gob.pe/jurisprudencia/2010/00529-2010-AA.html>

Expediente 1513-2017-PA/TC (Tribunal Constitucional 26 de Enero de 2021).

Obtenido de <https://www.tc.gob.pe/jurisprudencia/2021/01513-2017-AA.pdf>

Zavala, A. (2011). *ABC del Derecho Laboral Y procesal Laboral*. Lima: San Marcos.

Neves, J. (2003). *Introducción al Derecho Laboral*. Lima: Fondo Editorial PUCP.

Munayco, E. (2011). Derechos fundamentales y principios constitucionales laborales.

En *Jurisprudencia laboral para el abogado litigante* (págs. 9-45). Lima: Gaceta Jurídica.

Higa, A. (2017). *La Irrenunciabilidad de los derechos laborales*. Lima: Gaceta Jurídica.

Gonzales, L. A. (2013). *Modalidades de contratación laboral*. Lima: Gaceta Jurídica S.A.

García, Á., & De Lama, M. (2016). *Manual de contratación laboral*. Lima: Gaceta Jurídica.

Ley N° 29245. (11 de Septiembre de 2008). Ley que regula los servicios de Tercerización . Lima: Diario Oficial el Peruano.

Ley 26887. (18 de Noviembre de 1997). Ley General de Sociedades. Lima: Diario Oficial El Peruano.

Ley N° 28015. (2 de Julio de 2003). Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa. Lima: Diario Oficial El Peruano.

Ley 30056. (01 de Julio de 2013). Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y crecimiento empresarial. Lima: Diario Oficial El Peruano.

Expediente N° 0013-2014-PI/TC (Tribunal Constitucional 10 de Septiembre de 2019).  
Obtenido de <https://tc.gob.pe/jurisprudencia/2020/00013-2014-AI.pdf>

Santos, A. (2019). El papel del guí turístico. *Journal of Tourism and Heritage Research*, 308-326.

Gomez, F. (2015). *Derecho del Trabajo. Las relaciones individuales de trabajo*. Lima: San Marcos.

Picazo, C. (2014). *Los Servicios Turísticos de asistencia y guía*. Madrid: Síntesis.

Villena, C. (2006). *Introducción al Turismo Teoría y Realidad Peruana*. Lima: Asociación Peruana de Profesionales en Turismo.

Certus. (25 de Julio de 2019). *Qué significa MIPYMES*. Obtenido de <https://www.certus.edu.pe/blog/que-significa-mipymes/>

Constitución Política de Perú. (1993). Lima, Perú: Diario Oficial El Peruano.

Código Civil. (1984). Lima: Diario Oficial El Peruano.

Sánchez, M., & Chafloque, R. (2019). *La Informalidad Laboral en el Perú*. Lima: USMP. Obtenido de <https://www.administracion.usmp.edu.pe/investigacion/files/INFORMALIDAD-LABORAL-final-corregido.pdf>

Decreto Supremo N° 006-2021-MINCETUR. (30 de Abril de 2021). Decreto Supremo que modifica el Reglamento de la Ley General de Turismo. Lima: Diario Oficial el Peruano.

Neyra, M. (05 de Febrero de 2018). Cusco: 37% de agencias turísticas en la región son informales. Obtenido de <https://elcomercio.pe/peru/cusco/cusco-37-agencias-turisticas-region-son-informales-noticia-494705-noticia/?ref=ecr>

Armas, C. (2006). *Justurismo*. Lima: UNMS. Obtenido de <https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/libros/2007/justuris/justurismo.pdf>

Cosmópolis, M. (2009). *Reafirmación de los principios del Derecho del Trabajo*. Lima: Grijley.

Chavalier, S. (16 de Febrero de 2022). *¿A cuánto asciende el empleo informal en América Latina?* Obtenido de <https://es.statista.com/grafico/24764/nivel-de->



Decreto Supremo N° 004-2016 MINCETUR. (10 de Junio de 2016). Reglamento de Agencias de Viajes y Turismo. Lima: Diario Oficial El Peruano.

Reali, C. (15 de Febrero de 2020). *¿Qué es una agencia de viajes minorista? Así funcionan.* Obtenido de [https://www.hotelmize.com/es/blog/que-es-una-agencia-de-viajes-minorista-y-como-funciona/#%C2%BFQue\\_tipos\\_de\\_agencias\\_de\\_viajes\\_minoristas\\_existen](https://www.hotelmize.com/es/blog/que-es-una-agencia-de-viajes-minorista-y-como-funciona/#%C2%BFQue_tipos_de_agencias_de_viajes_minoristas_existen)

Gonzales, D. (05 de Marzo de 2021). *MEF: Entre el 75% y el 80% de peruanos trabajan en la informalidad.* Obtenido de <https://www.america-retail.com/peru/mef-entre-75-y-80-de-peruanos-trabajan-en-la-informalidad/>

Municipalidad Provincial del Cusco. (s.f.). *Plan Maestro del Centro Histórico de Cusco.* Obtenido de <https://cusco.gob.pe/plan-maestro-del-centro-historico/>

Pasco, M. (2000). *Derecho Laboral.* Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.

UNWTO. (s.f.). Obtenido de Organización Mundial del Turismo: <http://www2.unwto.org/es/content/definicion>

Andina Agencia Peruana de Noticias. (13 de Agosto de 2019). *andina.pe.* Obtenido de <https://andina.pe/agencia/noticia-mincetur-clausura-agencias-informales-turismo-el-cusco-763338.aspx>

Decreto Supremo N° 039-85-ICTI-TUR. (11 de Mayo de 1985). Reglamento de la Ley General de Turismo. Lima: Diario Oficial El Peruano.

D. S. N° 039-85-ICTI-TUR. (11 de Mayo de 1985). Reglamento de la Ley General de Turismo. Lima: Diario Oficial El Peruano.

Decreto Legislativo N° 1086. (27 de Junio de 2008). Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente. Lima: Diario Oficial el Peruano. Obtenido de <https://leyes.congreso.gob.pe/Documentos/DecretosLegislativos/01086.pdf>

Decreto Legislativo N° 005-2020-MINCETUR. (14 de Mayo de 2020). Reglamento de Agencias de Viaje y Turismo. Lima: Diario Oficial El Peruano.

Decreto Legislativo N° 1409. (11 de Septiembre de 2018). De Promoción de la Formalización y Dinamización de Micro, Pequeña y Mediana Empresa mediante el Régimen Societario al ternativo denominado Sociedad por Acciones Cerradas Simplificadas. Lima: Diario Oficial El Peruano.

Decreto Supremo N° 013-2013-PRODUCE. (27 de Diciembre de 2013). Texto Único Ordenado de la Ley de Impulso al Desarrollo Productivo y al Crecimiento Empresarial. Lima: Diario Oficial El Peruano.

Puntriano, César; et al. (2019). *El Contrato de Trabajo*. Lima: Gaceta Jurídica.

Tribunal Constitucional. (20 de Enero de 2004). Expediente N° 2906-2002-AA/TC. Lima. Obtenido de <https://www.tc.gob.pe/jurisprudencia/2004/02906-2002-AA.html>



Constitucional, T. (10 de Septiembre de 2020). Expediente N° 1569-2015-PA/TC.

Lima. Obtenido de <https://www.tc.gob.pe/jurisprudencia/2020/01569-2015-AA.htm>

Expediente N° 0932-2019-PA/TC (Tribunal Constitucional 14 de Enero de 2021).

## ANEXOS

a) Matriz de Consistencia

INFORMALIDAD LABORAL EN LAS AGENCIAS DE TURISMO MINORISTAS EN EL CENTRO HISTÓRICO DE CUSCO					
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	CATEGORÍAS DE ESTUDIO	METODOLOGÍA
<p><b>General</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>¿Qué razones motivan la informalidad laboral en las agencias de turismo minoristas en el Centro Histórico de Cusco?</li> </ul> <p><b>Específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>¿Que criterios de acceso y permanencia de la formalidad que incentivan a las personas a preferir ser informales?</li> <li>¿Que derechos laborales que la informalidad vulnera en las Agencias de Turismo minoristas del Centro Histórico de Cusco?</li> <li>¿Qué acciones pueden alentar la formalización y de esta manera erradicar informalidad laboral en las agencias de turismo de Cusco?</li> </ul>	<p><b>General</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar las razones que motivan la informalidad laboral en las agencias de turismo minoristas en el Centro Histórico de Cusco.</li> </ul> <p><b>Específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar los criterios de acceso y permanencia de la formalidad que incentivan a las personas a preferir ser informales.</li> <li>Identificar los derechos laborales vulnerados por la informalidad en las agencias de turismo minoristas en el Centro Histórico de Cusco.</li> <li>Proponer acciones para alentar la formalización y de esta manera erradicar informalidad laboral en las agencias de turismo de Cusco.</li> </ul>	<p>General</p> <p>Las razones que motivan la informalidad laboral en las agencias de turismo minoristas en el Centro Histórico de Cusco, son de carácter económico relacionado a la inversión de capital que presupone iniciar y permanecer en esta actividad económica formalmente; en consecuencia, en el aspecto tributario, ya que las empresas informales evaden el pago de tributos, y en cuanto al aspecto laboral, ya que las empresas informales evaden el pago de beneficios sociales a favor de los trabajadores. Así mismo, motiva la informalidad laboral, la falta de información sobre los beneficios de ser formal.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Los criterios de acceso y permanencia en la formalidad que incentiva a las personas a preferir ser informales son, los costos para constituir una empresa y mantener la formalidad de la misma y la latente burocracia en la constitución de una empresa.</li> <li>Los derechos laborales que principalmente la informalidad vulnera, son la falta de registro de los trabajadores en planillas, lo que conduce al pago recortado o atrasado de remuneraciones, el pago de gratificaciones, Compensación por Tiempo de Servicios, vacaciones remuneradas, descanso semanal remunerado, entre otros.</li> <li>Las acciones que pueden alentar la formalización y de esta manera erradicar la informalidad laboral en las agencias de turismo de Cusco, es el empadronamiento de las agencias informales y capacitaciones a sus propietarios respecto a los beneficios de la formalización.</li> </ol>	<p><b>- Informalidad Laboral.</b></p> <p><b>- Agencias de turismo minorista.</b></p>	<p><b>Enfoque de investigación</b> Cualitativo.</p> <p><b>Tipo de Investigación</b> Descriptivo</p> <p><b>Técnicas de Recolección de Información</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Análisis documental</li> <li>Entrevistas</li> </ul> <p><b>Instrumentos de Recolección de Información</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ficha de análisis documental.</li> <li>Cuestionario de preguntas.</li> </ul>

**b) Ficha de Registro de Observación**

RELACIÓN ENTRE AGENCIAS DE TURISMO MINORISTAS EN LA PLAZA DE ARMAS DE CUSCO Y SUS TRABAJADORES	
LUGAR	Plaza de Armas del Cusco
OBJETO DE OBSERVACIÓN	Aproximadamente 50 agencias de turismo minoristas en Perú
FECHA	11-05-2021
OBSERVADOR	Sandra Liz Condori Mancilla

INDICADORES	RESULTADO
Presencia de trabajadores en las agencias de turismo	Se ha podido observar personal que labora en las agencias de turismo, desempeñando distintas funciones dentro de la misma.
Relación de subordinación de los trabajadores	Se ha podido observar que el personal tiene una relación de subordinación para con el empleador, ya que cumplen con un horario de trabajo y funciones establecidas.
Inscripción de trabajadores en planillas	Se ha podido observar que, los trabajadores no perciben beneficios laborales y en algunos casos se encubre su relación laboral con un contrato de locación de servicios; por lo cual, se presume que no estarían debidamente inscritos en planilla.
Presencia de jaladores con relación laboral	Se ha podido observar la presencia de “jaladores” en los alrededores de las agencias de turismo, los cuales cumplen también una labor específica y un horario; por lo cual, también tienen relación laboral con la agencia.
Disposición de los empleadores a brindar información	Los empleadores, dueños de las agencias de turismo, no tienen predisposición de brindar información sobre sus trabajadores, limitando así la investigación.

**c) Entrevistas**

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

**FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO**

**Título De Trabajo De Investigación:**

**“INFORMALIDAD LABORAL EN LAS AGENCIAS DE TURISMO  
MINORISTAS EN EL CENTRO HISTÓRICO DE CUSCO”**

**ENTREVISTA**

**NOMBRE : NÉSTOR ABEL OLARTE MONTES.**

**CARGO : Socio Estudio Muñiz.**

**ESPECIALIDAD : Laboral**

**• ¿Qué entiende usted por informalidad empresarial?**

Se entiende por informalidad empresarial, el hecho de conducir un negocio que no cumpla ni observe el ordenamiento jurídico para desarrollar la actividad económica en particular, a la que un negocio se dedica.

**• ¿Qué entiende usted por informalidad laboral?**

Se entiende por informalidad laboral, al hecho de desarrollar una actividad económica que por sus particularidades requiere de la prestación de servicios de personal, no

obstante, este no se encuentra válidamente registrado en las planillas de la empresa, no percibe un sueldo real, se encuentra sub empleado o labora en condiciones distintas a aquellas que requiere la Ley.

- **Desde una perspectiva de Derecho Laboral ¿Qué relación existe entre la informalidad empresarial e informalidad laboral?**

La informalidad laboral es una consecuencia de la informalidad empresarial.

- **¿Cuáles son las modalidades de contratos laborales que usted conozca que se emplean en las agencias de turismo del Centro Histórico de Cusco?**

Dependería del personal, en el caso del personal operativo suelen suscribir contratos por inicio o incremento de actividad, no obstante, en su gran mayoría no celebran contratos, en el caso de los guías, por lo general no suscriben contratos de trabajo sino contratos de locación de servicios, debido a que aparentemente sus labores serían autónomas con posibilidad de pluriempleo.

- **¿Qué derechos laborales considera Ud. que son más vulnerados en las agencias de turismo minoristas del Centro Histórico de Cusco?**

El derecho a la estabilidad laboral, el derecho a prestar servicios en condiciones dignas, el hecho de tener trabajadores informales, no solo incide en su registro en planilla (con el consecuente pago de derechos laborales y beneficios sociales) sino que incluso está relacionado con la implementación de planes en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo.

- **¿Considera usted que es necesaria la creación de una legislación laboral específica respecto al sector turismo?**

No necesariamente, sino hacen falta mecanismos que permitan que la Ley se aplique adecuadamente.

- **En su opinión ¿Cuáles son las causas que generan la informalidad laboral?**

Los altos costos de la formalización y la excesiva burocracia que tiene que atravesar un emprendedor cuando desea iniciar un negocio.

- **¿Qué alternativas o acciones propone usted para reducir la informalidad laboral en las agencias de turismo?**

Fomentar la formalización mediante incentivos, exoneraciones e inafectaciones tributarias por lapsos determinados, hasta que el negocio se consolide, facilidades en los trámites de obtención de licencias, autorizaciones y otros, facilidades para acceder a créditos con garantías estatales, incentivos en relación a la contratación de trabajadores y otros.



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

**FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO**

**Título De Trabajo De Investigación:**

**“INFORMALIDAD LABORAL EN LAS AGENCIAS DE TURISMO  
MINORISTAS EN EL CENTRO HISTÓRICO DE CUSCO”**

**ENTREVISTA**

**NOMBRE : GUILLERMO BÁRCENA GUTIÉRREZ.**

**CARGO : Asesor Legal – Gerencia de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía.**

**ESPECIALIDAD : Laboral - Administrativo.**

**• ¿Qué entiende usted por informalidad empresarial?**

Que las personas jurídicas no están constituidas formalmente, prestando trabajos con más de una razón social o actuando fuera del marco de la Ley.

**• ¿Qué entiende usted por informalidad laboral?**

Se considera informalidad laboral cuando no se cumplen con los derechos mínimos dispuestos por la ley, como remuneración, beneficios sociales, prácticamente, omisión de planillas.

- **¿Considera que es importante investigar la informalidad de las agencias de turismo? ¿Por qué?**

Es sumamente importante, porque va a permitir que se establezcan las causas de la informalidad en el ámbito empresarial (agencias) y en el ámbito laboral (trabajadores).

- **¿Cree Ud. ¿Qué los costos de formalizar una empresa -agencia de turismo- inciden en generar informalidad empresarial?**

No, ya que los costos son mínimos, y por única vez, es más, si se constituye como micro empresa, en el régimen MYPE, tienen todo un conjunto de beneficios tributarios y laborales.

- **¿Cuáles son las repercusiones de formalizar las agencias de turismo de Cusco?**

Son inmensamente esenciales en los diferentes ámbitos desde el inicio del destino turístico hasta el crecimiento económico de la región y del país, así como la satisfacción del trabajador.

- **¿De qué manera considera Ud. que la informalidad de las agencias de turismo, incide en el problema de la informalidad laboral?**

En el ámbito de la actividad económica, la incidencia es sustancial, pues si la agencia no es legal o no cumple como empresa, menos va a cumplir con las obligaciones laborales.

• **En su opinión ¿Qué acciones pueden alentar la formalización de las agencias de Turismo? Propuestas.**

Primero, es importante la capacitación, y el fortalecimiento de capacitaciones del sector empresarial, hacerles entender que trabajar empresarialmente, es cumplir las leyes y cumplir especialmente la legislación laboral, específicamente, los beneficios y derechos laborales.

• **¿Qué acciones ha desplegado su institución para alentar el turismo interno y externo en Cusco? ¿Realiza acciones respecto a este tema en coordinación con otras instituciones?**

Por el tema de la crisis mundial de salud, se ha generado una crisis económica, se han cerrado empresas y se han perdido puestos de trabajo; por lo cual, se ha incidido en el tema de la vacunación y se ha otorgado el “Sello Save Travel, Destino Seguro”.

• **¿De qué forma se viene realizando la reactivación económica en el sector turismo en Cusco? Especialmente en las agencias de turismo del Centro Histórico.**

Con el otorgamiento del sello Save Travel, con el turismo interno nacional y local, con las capacitaciones, tanto en seguridad y salud, como en el tema de reactivación económica.

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

**FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO**

**Título De Trabajo De Investigación:**

**“INFORMALIDAD LABORAL EN LAS AGENCIAS DE TURISMO  
MINORISTAS EN EL CENTRO HISTÓRICO DE CUSCO”**

**ENTREVISTA**

**NOMBRE : DANIEL APARICIO MASIAS OLIVERA**

**CARGO : Inspector Laboral en la Superintendencia Nacional de Fiscalización  
Laboral**

**ESPECIALIDAD: Laboral**

- **¿Qué entiende usted por informalidad empresarial?**

Se entiende por informalidad empresarial, la que se da en las entidades que no tienen un Registro Único de Contribuyente, en razón que, el Registro Único de Contribuyente viene a ser el punto de partida para la formalidad en todos los aspectos.

- **¿Qué entiende usted por informalidad laboral?**

Es aquella que se da cuando en una empresa no se cumple con el debido registro en planilla, y desde ahí, incumple los derechos mínimos de los trabajadores.

- **¿Qué entiende usted por informalidad laboral en el sector turismo?**

Básicamente sería no cumplir con el registro en planilla de los trabajadores del sector turismo.

- **¿Cuáles son las modalidades de contratos laborales empleados en las agencias de turismo minoristas del Centro Histórico de Cusco?**

Todas las que están contempladas en el Decreto Legislativo N° 728, Ley de Productividad y Competitividad Laboral y el régimen de la Microempresa.

- **¿Considera Ud. que en las agencias de turismo minoristas del Centro Histórico de Cusco se vulneran derechos laborales del trabajador? ¿Qué derechos laborales considera que son vulnerados?**

Considero que si se vulneran derechos laborales. Y básicamente se incumple con el registro de los trabajadores en planilla, y, en consecuencia, los beneficios laborales como son CTS, vacaciones, gratificaciones, entre otros.

- **¿Por qué consideraría usted que es importante investigar la informalidad de las agencias de turismo del Centro Histórico de Cusco?**

Es importante, ya que, al investigar a un nivel de trabajo de tesis, la informalidad laboral en las agencias de turismo, se puede identificar las causas que generan la informalidad, y de esta manera hacer algo al respecto.

• **¿Cuáles son las repercusiones de formalizar las agencias de turismo del Centro Histórico de Cusco?**

Para las propias agencias, la formalización les permite evitar infracciones, cumplir con todos los derechos de los trabajadores, crecer como empresa, y más aún, haciendo una regla de costo beneficio, estar en la formalidad es mucho mejor, se evitan multas, sanciones, que te esté persiguiendo el sistema inspectivo laboral, entre otros.

• **¿Cree usted que los costos laborales de formalizar una empresa, en este caso una agencia de turismo, inciden en el problema de la informalidad laboral?**

En realidad, los costos serían por ejemplo en los aportes que tienen que realizar los empleadores por el tema del seguro, pero si son microempresas, aportan al SIS; entonces, se convierte en una contribución semi contributiva, y en este caso el aporte es S/25.00 soles por cada trabajador; por lo cual, haciendo un costo – beneficio, conviene ser formal, porque los beneficios son muchos, y el costo es mínimo.

• **¿Qué alternativas o acciones propone usted para reducir la informalidad laboral en las agencias de turismo minoristas?**

Considero que vivimos en un país donde la informalidad es una cultura, y para mí, ese es el principal problema del país, al mismo nivel que la corrupción, y esto obviamente no

nos permite desarrollarnos, tener un proyecto de vida, de empresa, y creo que en ese tema tiene que haber un fuerte interés del Gobierno Nacional, de los gobiernos regionales y locales, un trabajo conjunto.

Considero que debería hacerse spots publicitarios en radio y televisión, que promuevan los derechos laborales, los beneficios de la formalidad, ya que, este es un trabajo solitario que realiza la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral, incluso mediante las multas y sanciones, y eso no es correcto, creo que primero se tiene que hacer un trabajo educativo por parte de otras instituciones, considero que es un compromiso conjunto.

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

**FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO**

**Título De Trabajo De Investigación:**

**“INFORMALIDAD LABORAL EN LAS AGENCIAS DE TURISMO  
MINORISTAS EN EL CENTRO HISTÓRICO DE CUSCO”**

**ENTREVISTA**

**NOMBRE : SANIN SOTO RODRIGUEZ**

**CARGO : Director del Estudio Jurídico Sanin Soto Abogados**

**ESPECIALIDAD : Laboral**

**• ¿Qué entiende usted por informalidad empresarial?**

Primero hay que precisar que lo empresarial no está supeditado a la persona jurídica, no solo la persona jurídica es empresaria, también la persona natural puede ser empresaria, entonces, la informalidad empresarial es no estar inscrito a nivel de la SUNAT, no tener planillas, no pagar impuestos, etc. En eso más o menos se enfoca la informalidad empresarial, actuar sin sujeción a ninguna norma.

**• ¿Qué entiende usted por informalidad laboral?**



En sí, es una consecuencia de lo que podríamos denominar la informalidad empresarial, si no tienes RUC; por ejemplo, como persona natural o persona jurídica, obviamente no vas a poder tener a tus trabajadores en planilla.

La informalidad laboral es cuando tus trabajadores no están en planilla, pese a realizar prestación de servicios, remunerados y subordinados, y en consecuencia no tienen los beneficios sociales.

También dentro de una empresa formal, puede haber informalidad laboral, a veces suelen poner del 100% de trabajadores, un 50%, 80% en planilla, y los demás bajo locación de servicios, o no tienen ninguna vinculación formal, a pesar de que en la realidad están prestando servicios, no solo la informalidad laboral es producto de la informalidad empresarial.

**• Desde una perspectiva de Derecho Laboral ¿Qué relación existe entre la informalidad empresarial e informalidad laboral?**

Entre mayor sea la informalidad, mayor, evidentemente, va a ser la informalidad laboral, como dije anteriormente, es la relación de causa y efecto podría decirse.

**• ¿Cuáles son las modalidades de contratos laborales que usted conozca que se emplean en las agencias de turismo del Centro Histórico de Cusco?**

Hay dos grupos de trabajadores en las agencias de turismo, hasta donde conozco, el trabajador administrativo y el guía de turismo; entonces, si nosotros hablamos de contratos laborales, evidentemente, habría que analizar la situación real, donde hay

prestación personal de servicio, subordinación y remuneración, ahí hay una relación laboral, un contrato de trabajo, y si hay un contrato de trabajo, y una labor de carácter indeterminado, tendrá que ser un contrato de trabajo de carácter indeterminado, y si la labor es temporal, sería un contrato de trabajo sujeto a modalidad, de repente con los guías de turismo, se me ocurre, podría utilizarse un contrato intermitente o de temporada, podría utilizarse este tipo de contratos, pero no se utilizan, pero bueno, en el caso del guía es discutible.

Pero los trabajadores administrativos, el de caja, el gerente o el administrador, deben estar sujetos a un contrato de carácter indeterminado; sin embargo, los pocos contratos que utilizan las agencias, son en su mayoría sujetos a modalidad, aunque no cumplan con la causa objetiva de contratación; es decir, pueden estar desnaturalizando.

- **¿Qué derechos laborales considera Ud. que son más vulnerados en las agencias de turismo minoristas del Centro Histórico de Cusco?**

Hay dos tipos de derechos en sí, unos de carácter económico, mejor llamados beneficios sociales, obviamente, CTS, gratificaciones, vacaciones, son esenciales, porque estos nacen de mandato legal, de repente hay otros beneficios que salen de contrato privado, pero, considero que, si existe informalidad, estos tres beneficios son los más vulnerados, ni uno más que otro, porque si no están la planilla, obviamente no van a dar CTS, gratificaciones y mucho menos vacaciones.

En muchos casos, estando en una locación de servicios, se puede advertir que informalmente, por vacaciones les dan un monto determinado, también por gratificaciones, pero si la CTS, es algo olvidado.

Y otra cosa es la seguridad social, si no están en planilla los trabajadores, obviamente no se hace el aporte al seguro social de salud; entonces, ante una contingencia de un trabajador, un accidente, una lesión en el trabajo, no va a tener seguro, pero en esta informalidad, va a generar una contingencia económica, en contra de la agencia informal, porque aún no este formalizada, o estándolo, siempre va a recaer una responsabilidad económica por la infracción a esas normal laborales, una multa ante la autoridad de trabajo, un proceso por el pago de beneficios sociales, o una indemnización por el accidente de trabajo, pero en tanto estén en planilla, al menos, contingencia respecto de indemnización por accidente de trabajo va a ver, pero no multas ni procesos por incumplimiento de beneficios y derechos laborales.

• **¿Considera usted que es necesaria la creación de una legislación laboral específica respecto al sector turismo?**

En esencia no, salvo de repente en el tema de la jornada laboral, porque la agencia de turismo obviamente se dedica al turista, y el turista necesita atención todo el día, no es que la actividad del turismo son 8 horas diarias o 48 horas semanales, de repente reducir los costos en relación a la jornada de trabajo, horario de sobre tiempo, quizá en ese punto podría haber alguna mejora, pero por lo demás no creo que sea necesario.

• **¿Qué causas considera usted que motivan la informalidad?**

La Ley está dada, a veces es una idiosincrasia, muchas personas incluso teniendo la suficiente economía para implementar una empresa formal, no lo hacen, no es que no tengan la posibilidad, más creo que es la idiosincrasia de no querer observar las normas, pero no se dan cuenta que en el futuro eso genera una contingencia económica grande.

También pienso que, respecto a la inspección, SUNAFIL tiene un número de inspectores muy limitado.

Pero, en conclusión, pienso que la causa es más un tema subjetivo que un tema objetivo.

- **¿Qué alternativas de solución propondría usted frente a este problema de la informalidad?**

Manejar una política remunerativa interna que permita disminuir costos sociales del empleador, sin dejar de beneficiar al trabajador mediante conceptos no remunerativos, por ejemplo, mediante incentivos por escolaridad, por ejemplo, puntualidad, brindar movilidad o refrigerios, etc. Ya que estos conceptos no remunerativos, no van a ser base para el cálculo de los beneficios sociales; entonces, el empleador está disminuyendo costos sociales, sin caer en la informalidad laboral ni tener que perjudicar a sus trabajadores.

También, sería ideal poner una base al capital de la empresa que se va a constituir, y de ser una persona natural, de repente, para que inicie sus actividades, poner un soporte económico, una carta fianza o una garantía por un monto determinado, para garantizar un poco el tema de los beneficios laborales de sus trabajadores, y así evitar que malos

empresarios informales, incumplan con los derechos de sus trabajadores, y simplemente desaparezcan y creen otra empresa con otro nombre, evadiendo así sus responsabilidades.

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

**FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO**

**Título De Trabajo De Investigación:**

**“INFORMALIDAD LABORAL EN LAS AGENCIAS DE TURISMO  
MINORISTAS EN EL CENTRO HISTÓRICO DE CUSCO”**

**ENTREVISTA**

**NOMBRE : MIGUEL ÁNGEL TINAJEROS ARTETA.**

**CARGO : Regidor de la Municipalidad Provincial del Cusco.**

**ESPECIALIDAD : Derecho Administrativo.**

**• ¿Qué entiende usted por informalidad empresarial?**

Son las actividades productivas de bienes y servicios que son realizadas sin cumplir las formalidades de Ley, o se cumplen parcialmente.

**• ¿Qué entiende usted por informalidad laboral?**

Viene a ser el incumplimiento de las normas laborales vigentes en el país.

**• Desde una perspectiva de derecho laboral ¿Qué relación existe entre la informalidad empresarial e informalidad laboral?**

La relación es muy estrecha en razón de que si hubiera una formalidad empresarial la consecuencia lógica es la formalidad laboral; sin embargo, existen casos en los cuales aun cuando haya formalidad empresarial, se puede dar la informalidad laboral. Por el contrario, la informalidad empresarial genera necesariamente informalidad laboral.

- **¿Cómo podría describir la situación actual de la formalización de las agencias de turismo minoristas del Centro Histórico de Cusco?**

Actualmente en plena reactivación económica del sector turismo, considero que, en la formalización de las agencias minoristas del Centro Histórico de Cusco, existe mayor precariedad de estas empresas, puesto que el reinicio de actividades implica un nuevo empezar, muchas veces sin contratar personal, y generalmente solo con la participación de una sola persona en el centro laboral.

- **¿Cuál es el nivel de formalización de las agencias de turismo minorista del Centro Histórico de Cusco?**

Luego de la pandemia considero que las agencias de turismo minorista del Centro Histórico de Cusco han pasado a la informalidad tanto en el ámbito empresarial como en el laboral.

- **¿Cree Ud. que los costos de formalizar una empresa -Agencia de Turismo- inciden en generar informalidad empresarial?**

Los costos de formalización de una empresa de todas formas tienen una influencia en su formalización, más aun, teniendo en consideración que nos encontramos en un proceso de

reactivación económica donde los empresarios consideran otras prioridades antes de la formalización empresarial.

- **¿Por qué es importante investigar la informalidad de las agencias de turismo de Cusco?**

Porque permitirá tener datos e información respecto a las agencias de turismo no formales, lo cual además serviría para realizar otras investigaciones.

- **¿Cuáles son las repercusiones de formalizar las agencias de turismo de Cusco?**

- Considero que permitirá tener trabajadores con derechos y beneficios laborales.
- Fortalecer los emprendimientos en las agencias de turismo.
- Los costos laborales se incrementarán lo cual podría traer consigo reducción de personal.

- **¿Qué acciones propone usted para reducir la informalidad laboral en el sector turismo?**

- Otorgar sellos de responsabilidad social a las empresas que se formalicen.
- Publicitar la relación de agencias de turismo formales para que los turistas puedan conocer qué empresas son formales
- Otorgar periodos de gracia respecto del pago de los impuestos.



- Otorgar periodos de gracia para el cumplimiento del pago de beneficios sociales.
- Entrega de incentivos por cumplimiento de la formalización empresarial y laboral.

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

**FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO**

**Título De Trabajo De Investigación:**

**“INFORMALIDAD LABORAL EN LAS AGENCIAS DE TURISMO  
MINORISTAS EN EL CENTRO HISTÓRICO DE CUSCO”**

**ENTREVISTA**

**NOMBRE : EDY EDWARD CUELLAR MARGHOLT**

**CARGO : Presidente de la Cámara de Comercio de Cusco**

**ESPECIALIDAD : Administración**

**• ¿Qué entiende usted por informalidad empresarial?**

La informalidad empresarial es no cumplir con lo más mínimo de la seguridad que le puedes dar a un cliente, a un trabajador y a tu comunidad.

Es que no soy una persona que da la garantía al mismo de que le voy a prestar el servicio que me están pidiendo, que no voy a cumplir, ese es el informal.

Cuando digo trabajador, me refiero a que cuando no le das los respectivos derechos al trabajador, que le pague su sueldo, que le dé su seguro social, sus beneficios sociales en general.

Y como comunidad, porque la informalidad también afecta en el destino, Cusco es un destino turístico, y la informalidad afecta al destino en general.

- **¿Qué entiende usted por informalidad laboral?**

La informalidad laboral se va a dar cuando la empresa no cumpla con los respectivos derechos de sus trabajadores; es decir, el pago del sueldo, el seguro, vacaciones, etc. No tener a sus trabajadores en planilla.

- **¿Considera que es importante investigar la informalidad en el sector turismo?**

- **¿Por qué?**

Claro que sí, tenemos que medir, en la Cámara de Comercio tenemos el Centro de Estudios Empresariales, que se ha creado en mi gestión, y uno de los objetivos es medir la informalidad, porque tenemos que identificarla y medirla, porque, aunque no queramos, solo se puede gestionar lo que se cuenta; entonces, en el sector turismo, de alguna u otra manera, están conectados la informalidad con la formalidad, ósea, no es un agente aparte, ¿Por qué? Porque en el circuito turístico los principales proveedores del destino, si son formales, y están conectados con el circuito, a que me refiero, cuando tu vienes a Perú, tomas un vuelo, compras un tren, o pagas tu entrada a los atractivos, casi todos son formales.

Hay algunos operadores informales, pero pasa que este sector es tan grande, dice que son casi 80 000 los que trabajan informalmente en la región, pero están conectados con el sector formal.

Entonces, cuando identifiquemos y midamos, vamos a hacer que los informales vayan a la formalidad, porque cuando estamos en la formalidad, somos un mejor destino, un mejor producto.

- **¿Considera que es importante investigar la informalidad de las agencias de turismo? ¿Por qué?**

Si, porque el hecho de que las agencias de turismo den un producto de menos calidad, es más el perjuicio para ellos, el informal tiene una gran desventaja, tiene un periodo de vida corto, no se puede ser informal toda tu vida en un mundo donde nos conocemos, para eso, hay nuevas normas, y depende de la autoridad competente: El municipio, GERCETUR, son las autoridades encargadas de directamente fiscalizar a las empresas de turismo, mira, las agencias informales nos hacen mucho daño, porque ellos al no ser formales, evaden la garantía de prestar el servicio de calidad que han ofrecido, e INDECOPI no defiende a los pasajeros, porque justamente ellos se van del país, van a INDECOPI, pero pierden su vuelo; entonces, ya no denuncian por eso, y los gremios, la Cámara de Comercio, el AATC, recién están implementando comisiones para estar detrás de estos eventos generados por los informales, que disminuyen la calidad de servicio, fomentan la competencia desleal.

- **¿Cree Ud. que los costos que implica formalizar una empresa -agencia de turismo- inciden en el incremento de la informalidad empresarial y la informalidad laboral?**

No, ahora en las agencias de viaje para que seas formal, no necesitas hacer muchos gastos, los costos de ser una empresa constituida formalmente, para una agencia de viajes es muy bajo, se ha minimizado, antes te pedían una garantía, un depósito, una carta fianza, hace años, ahora cualquiera puede constituir una agencia de turismo.

Considero que, en todo caso, son los costos tributarios los que espantan a los emprendedores, la SUNAT hace mal en cobrar al formal, y al informal nada. Pero nosotros conocemos, creo que debería haber mesas de trabajo, la idea es que todos seamos formales, que cumplamos lo que ofrecemos, porque el informal lo que hace es estafar, dar un mal servicio y cambiar de razón social, y así sucesivamente. Entonces, eso se debe sancionar, y no solo a la empresa, sino a la persona del infractor directamente, se debe sancionar la informalidad.

- **¿Qué otras causas considera usted que son la razón por la cual las agencias de turismo no se formalizan a nivel empresarial y por ende a nivel laboral?**

La competencia desleal. Así mismo, el desconocimiento, ellos no saben que ser informal es más perjudicial, no hay un crecimiento sostenido.

Que el sistema para ser formal es muy complicado, es muy difícil llevar la formalidad de una agencia, son muchos pasos para formalizarse.

• **¿Cuáles son las repercusiones de formalizar las agencias de turismo de Cusco?**

- Mejora del destino turístico y con ello más visitantes.
- Acceso a financiamiento.
- Beneficio del crédito fiscal.
- Posicionamiento en el mercado.
- Pueden participar en licitaciones con el Estado y participar de concursos benéficos.
- Brindar seguridad a tus clientes.

• **¿De qué manera considera Ud. que la informalidad de las agencias de turismo, incide en el problema de la informalidad laboral?**

En el sentido de que las empresas informales, no valoran tampoco a los seres humanos que son sus trabajadores, por desconocimiento, piensan que, ahorrando en los trabajadores, incumpliendo sus derechos, van a ganar, pero es todo lo contrario, cuando se cumple con los derechos laborales de los trabajadores, estos hacen que la empresa crezca y prospere.

• **¿Qué porcentaje de agencias de turismo informales considera que existe en las agencias de turismo de la ciudad? ¿Considera usted que eso incide en la informalidad laboral respecto a los trabajadores?**

Aproximadamente un 30% de agencias de turismo son informales, más que todo en la plaza de armas, en los destinos turísticos, agencias que operan por internet, etc.

E informalidad laboral, considero que existe un 50% aproximadamente, porque muchas empresas formales; es decir que son empresarialmente formales, son informales en el ámbito laboral.

• **En consecuencia, ¿Considera usted que las agencias de turismo informales tampoco respetan la formalidad laboral en cuanto a sus trabajadores?**

Si, justamente por eso son informales, porque no tienen planillas ni cumplen con los derechos laborales de sus trabajadores.

• **En su opinión ¿Qué acciones pueden alentar la formalización de las agencias de Turismo? Propuestas.**

- Simplificar el sistema de pagos tributarios e impuestos, a fin de incentivar a los empresarios.
- Proponer que los trámites que se requieren para crear una empresa, en este caso agencia de turismo, sean costo cero.
- Hacer programas de concientización, capacitaciones, a fin de fomentar una cultura de la formalidad.
- Establecer que el registro por parte de las agencias, a una asociación privada, como la cámara de comercio, o la AATC, sea obligatorio, en otros países es así, ya que permite un mayor orden y seguridad. Y de esta manera, mediante estas asociaciones privadas, se puede garantizar la formalidad de las agencias, y, por ende, hacer del Cusco un mejor destino.

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

**FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO**

**Título De Trabajo De Investigación:**

**“INFORMALIDAD LABORAL EN LAS AGENCIAS DE TURISMO  
MINORISTAS EN EL CENTRO HISTÓRICO DE CUSCO”**

ENTREVISTA

NOMBRE : NEIL CASTRO FORTÓN

CARGO : Ex Decano del Colegio de Licenciados de Turismo

ESPECIALIDAD : Turismo

- **¿Qué entiende usted por informalidad empresarial?**

Servicios que brindan personas o empresas sin cumplir con las formalidades exigidas, puede ser por distintos motivos.

- **¿Qué entiende usted por informalidad laboral?**



Que los trabajadores no gozan de los beneficios laborales, las empresas no cumplen con lo señalado en la ley laboral. Los trabajadores del sector turismo no tiene un seguro de salud regular, tampoco tienen un seguro de vida en caso ocurra algún incidente.

- **¿Considera que es importante investigar la informalidad en el sector turismo?  
¿Por qué?**

Si, porque en el sector turismo existe mucha informalidad, se ha visto aún más en esta pandemia. Por la naturaleza del trabajo que se realiza en el sector turismo merecería un tratamiento especial y quizá un nuevo régimen laboral para los trabajadores que actualmente no gozan de beneficios laborales.

- **¿Cree usted qué los costos de formalizar una empresa -agencia de turismo- inciden en generar informalidad empresarial?**

Si, las agencias buscan maximizar sus ganancias o tener precios cada vez más competitivos; para ello muchas veces sacrifican los beneficios y remuneración de los trabajadores; quienes de alguna forma compensan con las propinas que se acostumbra dar en el sector, pero no se da siempre, tampoco está regulado.

- **¿Cree Ud. que los costos que implica formalizar una empresa -agencia de Turismo- inciden en el incremento de la informalidad empresarial?**

No necesariamente, se tiene facilidades para la formalización, con algunos programas de gobierno, adicionalmente los trámites ahora muchos de ellos virtuales.

- **¿Cuáles son las repercusiones de formalizar las agencias de turismo de Cusco?**

Tendría repercusiones positivas, actualmente muchos turistas son estafados al adquirir sus tours a empresas formales.

• **¿De qué manera considera Ud. que la informalidad de las agencias de turismo, incide en el problema de la informalidad laboral?**

Si, directamente. Las personas que no son formales y se dedican a las labores propias de las agencias de viajes y turismo ofertan servicios a menor costo que las formales; para tener los precios más bajos sacrifican el pago de beneficios laborales de sus colaboradores.

• **En su opinión ¿Qué acciones pueden alentar la formalización de las agencias de Turismo? Propuestas.**

- Un plan de incentivos a la formalidad, que incluya beneficios tributarios, capacitaciones, participaciones en ferias y en todas las plataformas que el gobierno tiene que le signifiquen mayores ingresos.
- Un régimen especial para trabajadores del sector turismo, considerando la naturaleza de la labor que realizamos, solo tenemos horario de entrada, el trabajo puede tomar minutos, horas y días sin tener horas extras, tenemos varios empleadores, no tenemos beneficios laborales, nuestro trabajo es mayor en fiestas y feriados sin embargo no recibimos pagos adicionales.
- Un reglamento de sanciones efectivas que no solo considere el cierre de una empresa; sino también inhabilitar a las personas que cierran una empresa e

inmediatamente apertura otra con distinta razón social y continúan con la informalidad.

- Campañas a nivel de gobierno que promueva consumir formal.

**• ¿Qué porcentaje de informalidad considera que existe en las agencias de turismo de la ciudad? Y ¿Considera usted que eso incide en la informalidad laboral respecto a los trabajadores?**

Según los estudios realizados por el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo se tiene que más del 70% del sector son informales. Efectivamente incide en la informalidad laboral y otros aspectos más.

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

**FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO**

**Título De Trabajo De Investigación:**

**“INFORMALIDAD LABORAL EN LAS AGENCIAS DE TURISMO  
MINORISTAS EN EL CENTRO HISTÓRICO DE CUSCO”**

**ENTREVISTA**

**NOMBRE : GLADYS ANDREA CHÁVEZ GUILLÉN**

**CARGO : Directora Empresa Municipal de Festejos de Cusco.**

**ESPECIALIDAD : Turismo**

**• ¿Qué entiende usted por informalidad empresarial?**

Quando un negocio funciona, pero sin tener sus documentos en orden, como estar en SUNAT.

**• ¿Qué entiende usted por informalidad laboral?**

Quando el personal de la empresa no está en planilla y por lo tanto no cuenta con un seguro y beneficios.

- **Desde una perspectiva de derecho laboral ¿Qué relación existe entre la informalidad empresarial e informalidad laboral?**

Considero que la relación es directa, porque una empresa no formal tampoco puede tener en la formalidad a sus trabajadores.

- **¿Cómo podría describir la situación actual de la formalización de las agencias de turismo del Centro Histórico de Cusco?**

Actualmente en un porcentaje todavía alto, muchas de las agencias de viajes que operan en el Centro Histórico no tienen sus documentos en orden o actualizados. Esto crea inseguridad en los visitantes que vienen a la ciudad de Cusco.

- **¿Cree Ud. que los costos de formalizar una empresa -Agencia de Turismo- inciden en generar informalidad empresarial?**

Creo que los costos no son muy caros, pero lo que hace que las agencias muchas veces no se formalicen es la falta de información y los trámites engorrosos.

- **¿Por qué es importante investigar la informalidad de las agencias de turismo de Cusco?**

Es importante para saber qué porcentaje son formales y comparar con las ventas y beneficios que cuentan, para demostrar que siempre una agencia formal tiene más oportunidades como por ejemplo formar parte del Banco de Datos de MINCETUR y ser tomado en cuenta para asistir a ferias internacionales.

- **¿Cuáles son las repercusiones de formalizar las agencias de turismo de Cusco?**

Garantizar que el destino Cusco ciudad ofrezca servicios seguros y de garantía y que el turista siempre tenga la posibilidad de contar con un sistema que le permite mostrar sus molestias y quejas, si fuera necesario. Además, las agencias formales siempre forman parte de gremios que les dan capacitaciones periódicas y muchas oportunidades de negocio.

- **¿Qué acciones propone usted para reducir la informalidad laboral en las agencias de turismo?**

Primero empadronar a todas las agencias informales sin penalizarlas en un inicio, segundo darles capacitaciones y apoyo para su formalización y hacer un seguimiento con estas por parte de las autoridades, para asegurar que continúen por el camino correcto de la formalidad. Se debe buscar que en estas agencias haya un personal permanente en planilla y aparte personal de operaciones pagados con Recibos por Honorarios. Además, se debe buscar que las agencias trabajen siempre con guías titulados tanto de universidades como institutos que puedan transmitir adecuadamente la historia, costumbres y realidad de la ciudad.

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

**FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO**

**Título De Trabajo De Investigación:**

**“INFORMALIDAD LABORAL EN LAS AGENCIAS DE TURISMO  
MINORISTAS EN EL CENTRO HISTÓRICO DE CUSCO”**

**ENTREVISTA**

**NOMBRE : CHRISTIAN ANTHONY RODRÍGUEZ  
TORREBLANCA**

**CARGO : Juez del Segundo Juzgado Paz Letrado de Cusco – Corte  
Superior de Justicia de Cusco.**

**ESPECIALIDAD : Laboral**

- **¿Qué entiende usted por informalidad empresarial?**

Se da informalidad empresarial, cuando la persona jurídica (empresa) no se ha formalizado conforme a las normas de la materia como son normas societarias y tributarias; en tal sentido estas empresas informales no están dentro del ordenamiento jurídico.

- **¿Qué entiende usted por informalidad laboral?**

Informalidad laboral es cuando no se ha contratado a un trabajador bajo los alcances del D.L. N° 728 y D.S 003-97-TR o en el caso que sea MYPE dentro del Régimen especial de la Micro y Pequeña Empresa; en tal sentido los trabajadores fruto de la informalidad no gozan de los derechos que la Constitución y la norma les otorgan.

- **Desde una perspectiva de derecho laboral ¿Qué relación existe entre la informalidad empresarial e informalidad laboral?**

Existen una relación directa ya que si la empresa es informal sus trabajadores no van a tener contrato de trabajo escrito o verbal, ya que la informalidad empresarial afecta todas las esferas de la empresa.

Ahora no es solo culpa de los empleadores; ya que los colaboradores no quieren un contrato de trabajo por los descuentos de Ley (AFP e impuesto a la renta).

- **¿Cómo podría describir la situación actual de la formalización de las agencias de turismo minoristas del Centro Histórico de Cusco?**

Desde el año 2017 que asumí como Juez he logrado determinar que la gran mayoría son informales, ya que las demandas no estaban dirigidas a una empresa constituida sino en contra de personas naturales como empleadores, lo cual demuestra la informalidad que se viene dando en el sector turismo; sin embargo, esto sucede con las agencias más pequeñas, al contrario de agencias que manejan un volumen mayor de turistas.

- **¿Cree Ud. que los costos de formalizar una empresa -Agencia de Turismo- inciden en generar informalidad empresarial?**



Los costos en general dificultan la formalización y el desconocimiento de la normatividad que les da opciones para que se formalicen; y además la necesidad de mayores ganancias obliga que no se formalicen.

- **¿Por qué es importante investigar la informalidad de las agencias de turismo de Cusco?**

Es importante; porque mediante la formalización se genera más impuestos para beneficio de la población; así como se formaliza el trabajo de los colaboradores.

- **¿Cuáles son las repercusiones de formalizar las agencias de turismo de Cusco?**

Las repercusiones son que accedan a créditos del sistema financiero, programas de apoyo del Gobierno, beneficios de la ciudad con los impuestos y además generar una cultura de cumplir reglas y no querer burlar al Estado del que se quejan todos los días.

- **¿Qué acciones propone usted para reducir la informalidad laboral en las agencias de turismo?**

Yo creo en la flexibilidad laboral, con contratos modales por temporadas o contratos parciales, que ayuden que los colaboradores gocen de beneficios pero que les permita laborar en varias agencias a los que desean ser más libres.

Asimismo, la flexibilidad laboral también ayuda a que el empleador no se ahogue con la totalidad de gastos que requiere un contrato de trabajo.

Se ha visto en otras realidades que la flexibilidad laboral ayuda e incentiva a colaboradores y empleadores a la formalización.

- **Desempeñando su labor de Juez Paz Letrado Laboral, ¿Han llegado a su despacho demandas de beneficios sociales, por parte de trabajadores contra agencias de turismo? ¿Aproximadamente cuantas demandas de este tipo hubo entre 2019 a 2021?**

Si han llegado casos, no muchos pero si hemos tenido; sin embargo, es necesario determinar que la cadena laboral en el turismo no solo es el guía de la agencia de viajes sino los choferes que si hemos visto casos, las señoras y señores que trabajan en hoteles como administradores y limpieza (también hemos tenido demandas), los mozos y mozas de los restaurantes y locales del centro de Cusco (también hemos tenido demandas); por lo que recortar la informalidad laboral solo a las agencias de viajes es solo reconocer un pequeño grupo ya que el turismo es mas allá que solo agencias de viajes.

Demandas aproximadas no recuerdo.

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

**FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO**

**Título De Trabajo De Investigación:**

**“INFORMALIDAD LABORAL EN LAS AGENCIAS DE TURISMO  
MINORISTAS EN EL CENTRO HISTÓRICO DE CUSCO”**

**ENTREVISTA**

**NOMBRE : ELIANA MIRANDA CABRERA**

**CARGO : Gerencia Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía Cusco**  
**- Sub Gerente de Facilitación de la Calidad.**

**• ¿Qué entiende usted por informalidad empresarial?**

Es la informalidad o el mal actuar de las empresas (sector turismo) frente a las leyes.

**• ¿Qué entiende usted por informalidad laboral?**

La informalidad laboral son las malas conductas que tiene el empleador, que vulnera los derechos laborales de sus empleados.

**• ¿Considera que es importante investigar la informalidad de las agencias de turismo? ¿Por qué?**

Es importante porque con la presencia de la informalidad, se deteriora la imagen de nuestra región.

- **¿Cree Ud. ¿Que los costos de formalizar una empresa -agencia de turismo- inciden en generar informalidad empresarial?**

No del todo, porque actualmente existen muchas facilidades para las empresas a fin de que se formalicen.

- **¿Cuáles son las repercusiones de formalizar las agencias de turismo de Cusco?**

Tener en nuestra región un turismo planificado y organizado.

- **¿De qué manera considera Ud. que la informalidad de las agencias de turismo, incide en el problema de la informalidad laboral?**

Cuando una agencia es informal, influye en muchos aspectos, no solo el laboral.

- **En su opinión ¿Qué acciones pueden alentar la formalización de las agencias de Turismo? Propuestas.**

Dar incentivos a los empresarios, como participación en ferias y promover la formalización en todos los aspectos.

- **¿Qué acciones ha desplegado su institución para alentar el turismo interno y externo en Cusco? ¿Realiza acciones respecto a este tema en coordinación con otras instituciones?**

- Capacitaciones para fortalecer a los empresarios.
- Fiscalizaciones a los prestadores.
- Diversificar la oferta turística.
  
- **¿De qué forma se viene realizando la reactivación económica en el sector turismo en Cusco? Especialmente en las agencias de turismo del Centro Histórico.**

Paulatinamente se viene reactivando con el turismo interno, con visitas de cusqueños y nacionales.

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

**FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO**

**Título De Trabajo De Investigación:**

**“INFORMALIDAD LABORAL EN LAS AGENCIAS DE TURISMO  
MINORISTAS EN EL CENTRO HISTÓRICO DE CUSCO”**

**ENTREVISTA**

**NOMBRE : SILVIA USCAMAITA OTÁROLA**

**CARGO : Presidenta de la Asociación de Agencias de Turismo de Cusco**

**• ¿Qué entiende usted por informalidad empresarial?**

Todas las actividades que no cumplen con el marco legal establecido en el país.

**• ¿Qué entiende usted por informalidad laboral?**

Las prácticas empresariales que no respetan los derechos laborales de los trabajadores.

**• ¿Considera que es importante investigar la informalidad en el sector turismo?**

**¿Por qué?**

Si. Porque más del 70% del sector está en este segmento.

- **¿Considera que es importante investigar la informalidad de las agencias de turismo? ¿Por qué?**

Porque como asociación, apostamos por la formalidad y por la gestión de un turismo responsable.

- **¿Cree Ud. ¿Que los costos que implica formalizar una empresa -agencia de Turismo- inciden en el incremento de la informalidad empresarial?**

Es relativo, porque existen programas municipales que facilitan la formalización, como es el TRAMIFACIL.

- **¿Cuáles son las repercusiones de formalizar las agencias de turismo de Cusco?**

Elevar la competitividad del Cusco, como destino turístico.

- **¿De qué manera considera Ud. que la informalidad de las agencias de turismo, incide en el problema de la informalidad laboral?**

Genera una competencia desleal y deteriora la calidad de la oferta turística.

- **¿Cómo considera usted, que las agencias de turismo informales, afectan a las agencias de turismo formales de su asociación?**

Generando desequilibrio entre calidad y precio, creando falsas expectativas y una visión a corto plazo.

• **¿Qué acciones de concientización ha desplegado su institución para fomentar la formalización laboral de sus asociados y no asociados?**

- Promover el Programa Nacional de Calidad – CALTUR.
- Junto a la Organización de Destino Turístico Cusco, hemos logrado la certificación de las empresas con el Sello de Calidad AENOR y sello de Sostenibilidad TOURCERT.

• **¿Qué porcentaje de informalidad considera que existe en las agencias de turismo de la ciudad? Y ¿Considera usted que eso incide en la informalidad laboral respecto a sus trabajadores?**

Considero que hay una informalidad del 70%, y definitivamente incide en la informalidad laboral.

• **En su opinión ¿Qué acciones pueden alentar la formalización de las agencias de Turismo? Propuestas.**

- Incentivar la formalidad.
- Crear una plataforma para las empresas certificadas.
- Sensibilizar al sector informal dándoles a conocer las bondades que brinda la formalización.



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

**FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO**

**Título De Trabajo De Investigación:**

**“INFORMALIDAD LABORAL EN LAS AGENCIAS DE TURISMO  
MINORISTAS EN EL CENTRO HISTÓRICO DE CUSCO”**

**ENTREVISTA**

**NOMBRE : MARÍA ANTONIETA ÁLVAREZ TRUJILLO**

**CARGO : Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo – Jefa de la  
Unidad Funcional de Inspección**

**• ¿Qué entiende usted por informalidad empresarial?**

Son todas aquellas empresas que no cumplen con la normativa socio-laboral; es decir, ellos solamente se centran en tener todas las ganancias posibles, no pagan para que ellos se queden con ese dinero, desconocen derechos, solamente pagan remuneraciones y cuando reclaman se incomodan y molestan

**• ¿Qué entiende usted por informalidad laboral?**

La informalidad laboral va a la par con la informalidad empresarial porque no son cosas diferentes ni divorciadas, van una seguida de la otra, la informalidad laboral no tiene a los trabajadores en regla, no los ponen en planilla y al seguro básicamente que son derechos fundamentales, y no están cumpliendo con esos derechos que están estipulados por norma y que son derechos irrenunciables.

• **¿Qué entiende usted por informalidad laboral en el sector turismo?**

En el sector turismo la situación es terrible pues los trabajadores según el trabajo que realizan en el caso de los guías de turismo ellos no están asegurados en ninguna agencia porque ellos no necesariamente trabajan para una sola agencia, trabajan para varias agencias; es decir, trabajan cuando los llaman, cuando los necesitan dependiendo obviamente del idioma que habla él; entonces, por ahí se ve más clara esta informalidad. Ahora, en las agencias ellos toman los servicios de las personas que llevan bultos a Machupicchu ósea los porteadores; entonces, su caso es el mismo, pues ellos también están sujetos a que las empresas los llamen para que les den el trabajo y ellos hagan ese recorrido; entonces, simplemente les pagan obviamente de acuerdo a Ley del Porteador, ósea cumplen con pagarle, pero ahí nomás, pero que pasa si ese porteador se enferma, le pasa un accidente, esa situación es un poco difícil porque ellos trabajan así, lo ideal sería que cada agencia de turismo tengan sus propios porteadores, sus propios guías de turismo, así ellos se hacen cargo del personal, de todos los derechos que les corresponden por Ley, pero no es así, por toda esa informalidad que hay en donde prefieren lucrar antes que cumplir con los derechos de los trabajadores.

- **¿Cuáles son las modalidades de contratos laborales empleados en las agencias de turismo minoristas del Centro Histórico de Cusco?**

En las diferentes visitas de investigación que se han realizado en las agencias de turismo más hemos visto los contratos por inicio e incremento de actividad que están estipulados en el Art. N°57 del Decreto Supremo 003-97-TR. Básicamente hemos visto que utilizan el contrato por obra o servicio y por un tiempo determinado porque si hablamos de contratos sujetos a modalidad tienen inicio y tiene fin en cambio cuando es de carácter indeterminado tiene inicio, pero no tiene fin, esa es la diferencia.

- **¿Considera Ud. que en las agencias de turismo minoristas del Centro Histórico de Cusco se vulneran derechos laborales del trabajador? ¿Qué derechos laborales considera que son vulnerados?**

Por supuesto que sí, porque no les están pagando los beneficios con ese cuento que no trabajan sola y exclusivamente para una sola agencia, ese es el malestar de los trabajadores, porque dicen yo pertenezco a una empresa, pero no siempre me llaman; entonces, cuando yo no tengo trabajo para esa empresa me voy a otra, pero; sin embargo, esa empresa tal se tiene que hacer cargo de todo y no lo hacen.

Desconocen o también se hacen que no conocen porque en realidad las normas se publicitan todos los días y salen en todos los medios; entonces, conocen, lo que pasa es que no quieren pagar y eso es otra cosa

- **¿Por qué es importante investigar la informalidad de las agencias de turismo minoristas del Centro Histórico de Cusco?**

Lo que hay que ver es ¿Por qué no los aseguran? Porque las empresas que aseguran a sus trabajadores tiene beneficios tributarios; entonces, les conviene, quizás lo que pasa es que no conocen de esos beneficios tributarios y por eso prefieren trabajar de manera informal cuando lo que deberían hacer ellos es, porque nadie está libre de sufrir algún accidente en el trabajo y estando informal quien asume todos los gastos de ese accidente de trabajo es el empleador, en cambio si el trabajara formalmente; entonces, ESSALUD, la empresa aseguradora se harían cargo de todos los gastos hasta su total recuperación y el empleador ya no asume directamente. Como te digo, va a depender donde está asegurado con trabajo de riesgo, trabajo peligroso.

Entonces es importante investigar para saber las razones por las que no quieren cumplir con los derechos socio-laborales de los trabajadores y por otro lado seria porque no quieren trabajar formalmente y para eso sería la investigación para saber las razones y como se dice darle al problema una solución.

Son los mismos trabajadores que no quieren, es algo increíble, porque no quieren que les descuenten, sino que les den integro todo su sueldo, pero no es que se trata de eso para eso es que el empleador debe cumplir la ley y la ley dice que tiene que estar asegurado porque el otro no ve su dimensión, porque si le pasa ¿Qué va a hacer? Va a quedar en el aire, si he visto a trabajadores que no quieren estar asegurados, quieren que les paguen todo su dinero.

- **¿Cuáles son las repercusiones de formalizar las agencias de turismo minoristas del Centro Histórico de Cusco?**

Que el trabajador recibirá todos sus beneficios de acuerdo a Ley, y así estaríamos protegiendo al trabajador y al empleador, también pues como te decía si hay un accidente él se libera de estar pagando todo cuando le corresponde a la entidad donde le aseguro al trabajador.

- **¿De qué manera la informalidad de las agencias de turismo del Centro Histórico de Cusco, incide en el problema de la informalidad laboral?**

En el sector turismo está el mayor número de trabajadores sin beneficios, porque ahora por ejemplo muchas agencias han cerrado por pandemia quedando todo en el aire, y hay fotos y yo he visto a estos trabajadores que trabajan de guías de turismo, han estado vendiendo verduras porque no tenían un seguro.

- **¿Qué políticas y programas ha implementado la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo respecto a la mejora del empleo del sector turístico?**

Desde el punto de vista del ministerio están las visitas de inspección, porque los centros de trabajo cuando son visitados y han incumplido van a ser susceptibles de una sanción económica; entonces, si ellos no quieren eso, durante la investigación se les va a dar facilidades para que cumplan y se archiven, y así no sean multados, pero definitivamente hay agencias que están en contra, no quieren cumplir las leyes; entonces, a raíz de eso es que son multadas administrativamente.

Así también constantemente hacemos eventos sobre los derechos de los trabajadores, a quien le corresponde, desde cuándo, que derechos, etc., para concientizar a la población y lo difundimos actualmente de manera virtual.

**• Aproximadamente ¿Cuántos casos de denuncias de trabajadores contra agencias de turismo, respecto a beneficios laborales, ha visto en su labor dentro de la institución?**

Siempre hemos tenido casos de trabajadores denunciando agencias que no les han pagado sus beneficios, sus remuneraciones acordes a la ley

Ahora todo el tema de las investigaciones lo hace SUNAFIL.

**• ¿Qué alternativas o acciones propone usted para reducir la informalidad laboral en las agencias de turismo?**

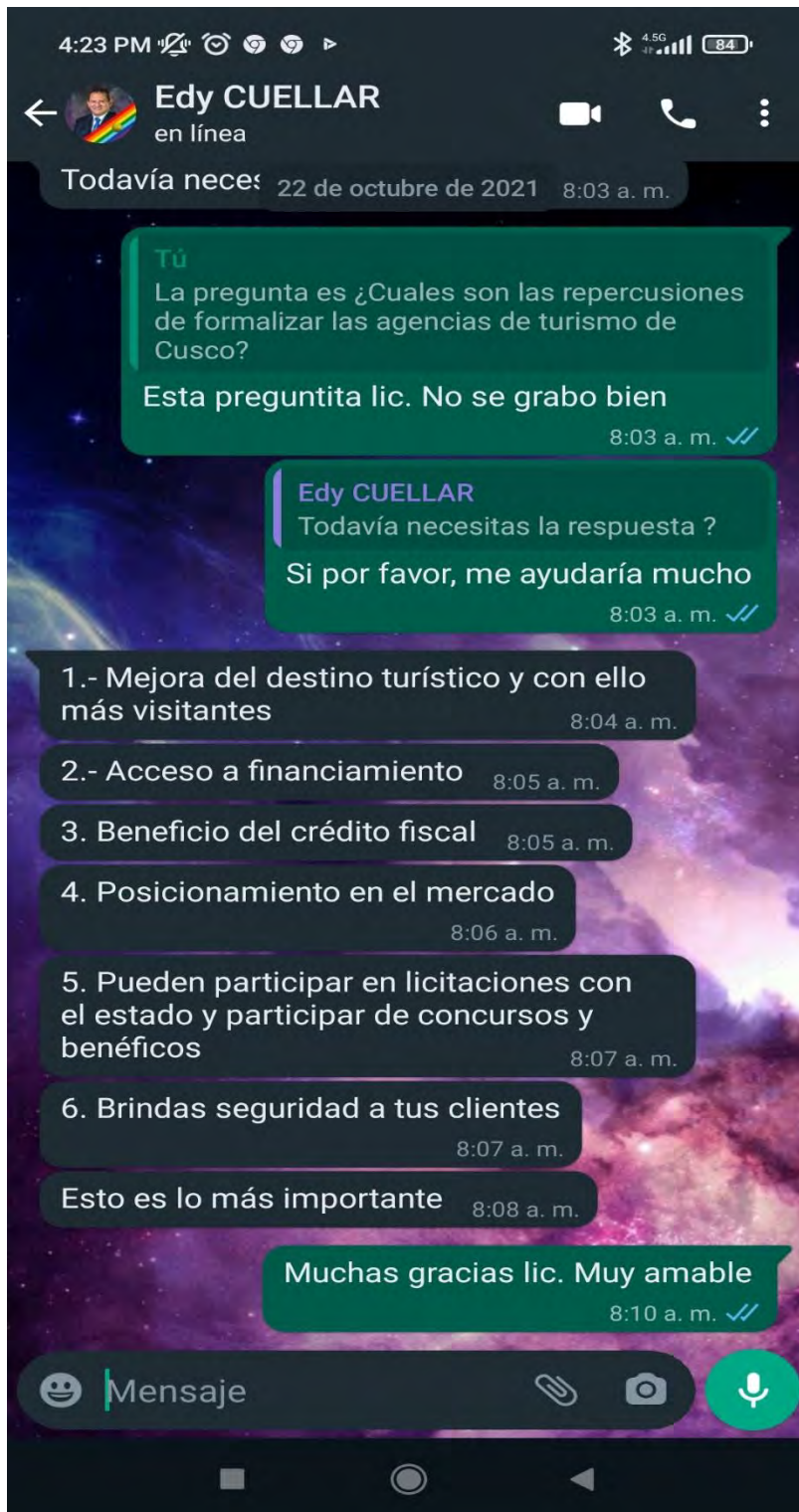
Habría que sensibilizar a través de paneles, afiches a todas las agencias de turismo a través de su asociación, solo así se va a poder llegar a todos dándoles a conocer todas las ventajas y desventajas de la formalización; entonces, yo creo que ahí si se van a animar.

**c) Evidencia fotográfica de entrevistas**

**ENTREVISTA DIRECTA A ABOG LABORALISTA SANIN SOTO RODRIGUEZ**



## ENTREVISTA POR MEDIO VIRTUAL A LIC EDY CUELLAR MARGHOLT





**ENTREVISTA POR MEDIO VIRTUAL A JUEZ CRISTIAN ANTHONY RODRIGUEZ TORREBLANCA**





## ENTREVISTA POR MEDIO VIRTUAL A ABOGADO LABORALISTA NESTOR OLARTE MONTES

PROTOKOLO DE ACTUACION COVID-19

FORMATO DE DECLARACION DE VISITAS Y TERCEROS

Nombre del Visitante: Laura Liz Couder Navarrete  
 Nombre de la Compañía: Estudio Montes  
 Teléfono de contacto: 718074247  
 Email: lauraliz@guicel.com  
 Fecha de Visita: 12/09/21

PROPOSITO DE LA VISITA  
 Visita de negocios  
 Otro: Entrevista

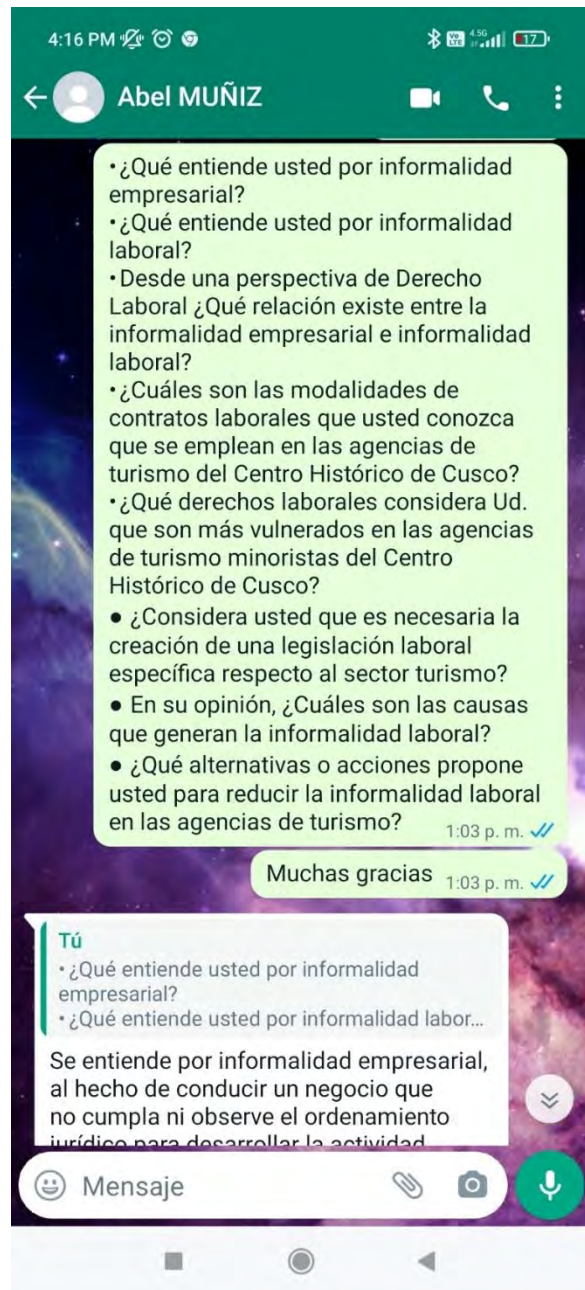
Ha viajado usted internacionalmente los últimos 14 días?  
 No

Ha estado en contacto con alguien que tiene síntomas respiratorios o que ha sido confirmado con COVID-19?  
 No

Ha estado en contacto con alguien que se cree sospechoso o que ha sido confirmado con COVID-19?  
 No

Está mostrando algún síntoma respiratorio hoy? (por ej. Fiebre, tos, falta de aliento, dificultad para respirar, dolor de garganta)  
 No

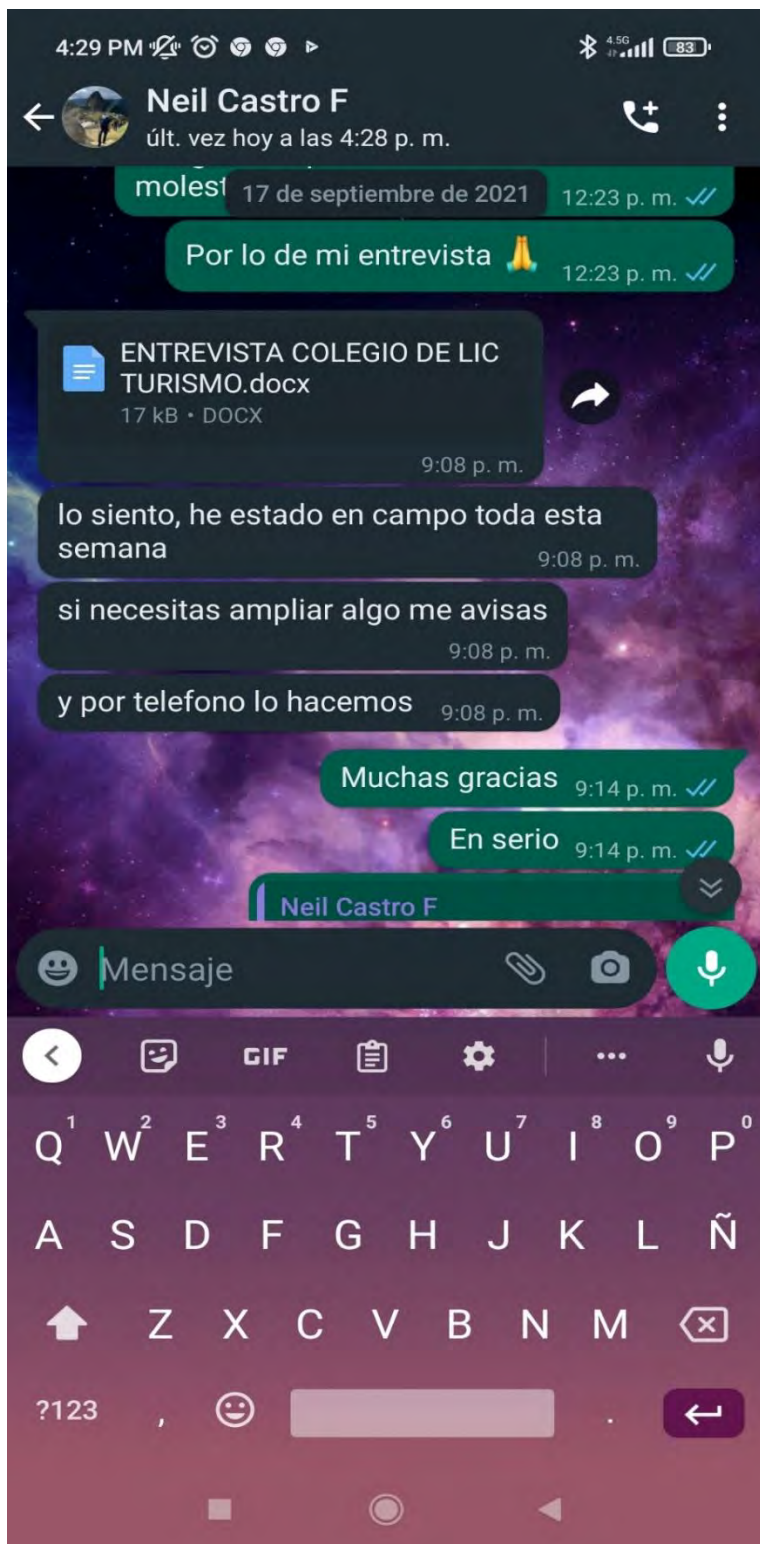
GRACIAS POR SU COOPERACION



**ENTREVISTA A SILVIA USCAMAYTA OTÁROLA**



## ENTREVISTA POR MEDIO VIRTUAL A NEIL CASTRO FORTÓN



ENTREVISTA POR MEDIO VIRTUAL A ANDREA CHAVEZ GUILLEN

