



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN
TURISMO Y HOTELERÍA

La gestión de las agencias de viajes y turismo contra la informalidad
en el Balneario de Paracas 2023

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración en Turismo y Hotelería

AUTORES:

Sanchez Perez, Andrea Fernanda (orcid.org/0000-0003-1936-5993)

Tajiri Carrasco, Omar Humberto (orcid.org/0000-0002-2318-6018)

ASESORA:

Mg. Gavidia Farro de Friedemann, Martha Zulma (orcid.org/0000-0002-7651-7247)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Patrimonio y Recursos Turísticos

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2023

DEDICATORIA

A mis familiares, por el apoyo y la fuerza que me dan para continuar en este camino y a la profesora por su arduo trabajo al guiarnos y brindarnos una buena enseñanza.

A mis padres por el apoyo constante para que pueda llegar a estas instancias, ya que ellos han estado presentes para apoyarme moral y psicológicamente.

AGRADECIMIENTO

Les agradezco a mis padres que siempre me han apoyado incondicionalmente para poder cumplir todo lo que me estoy proponiendo. Ellos son los que con sus sabios consejos me han encaminado a lograr mis metas y nunca rendirme frente a los obstáculos que se presentan.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, GAVIDIA FARRO DE FRIEDEMANN MARTHA ZULMA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "La Gestión de las Agencias de Viajes y Turismo contra la informalidad en el Balneario de Paracas 2023", cuyos autores son TAJIRI CARRASCO OMAR HUMBERTO, SANCHEZ PEREZ ANDREA FERNANDA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 29 de Noviembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
GAVIDIA FARRO DE FRIEDEMANN MARTHA ZULMA DNI: 06049202 ORCID: 0000-0002-7651-7247	Firmado electrónicamente por: MDEFRI el 29-11- 2023 20:27:02

Código documento Trilce: TRI - 0672308

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA

Declaratoria de Originalidad de los Autores

Nosotros, TAJIRI CARRASCO OMAR HUMBERTO, SANCHEZ PEREZ ANDREA FERNANDA estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "La Gestión de las Agencias de Viajes y Turismo contra la informalidad en el Balneario de Paracas 2023", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
ANDREA FERNANDA SANCHEZ PEREZ DNI: 61178688 ORCID: 0000-0003-1936-5993	Firmado electrónicamente por: ASANCHEZPE22 el 29-11-2023 23:52:25
OMAR HUMBERTO TAJIRI CARRASCO DNI: 75252962 ORCID: 0000-0002-2318-6018	Firmado electrónicamente por: OTAJIRIC el 29-11-2023 23:47:06

Código documento Trilce: TRI - 0672309

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA (FIN ACADÉMICO).....	ii
AGRADECIMIENTO (FIN ACADÉMICO).....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR.....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR/ AUTORES.....	v
Índice de Contenidos.....	vi
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	3
III. METODOLOGÍA.....	15
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	15
3.1.1 Tipo de investigación.....	15
3.1.2 Diseño de investigación.....	15
3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización.....	16
3.3. Escenario de estudio.....	17
3.4. Participantes.....	18
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	18
3.6. Procedimiento.....	18
3.7. Rigor científico.....	19
3.8. Método de análisis de datos.....	19

3.9. Aspectos éticos.....	19
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	20
V. CONCLUSIONES.....	26
VI. RECOMENDACIONES.....	27
REFERENCIAS.....	28
ANEXOS	

RESUMEN

Si mencionamos los términos gestión e informalidad en nuestra población, se discrepan muchas opiniones tanto de las autoridades como los pobladores. Relacionándolo a los servicios turísticos, son todo el conjunto de actividades y establecimientos para viajar, como son el transporte, el alojamiento, la alimentación, las visitas a los centros turísticos. Muchas de las personas que obtienen este servicio desean tener un viaje planificado, con buenos precios, buenos establecimientos y distintos lugares que se acomoden a sus preferencias. Esto lo hacen para que vivan una buena y única experiencia en el lugar que desean visitar. Por ello también hablamos de una buena gestión y la formalidad que deben contar estos establecimientos, para poder garantizar a sus clientes un buen servicio, En esta investigación profundizaremos los temas, tanto como gestión y la informalidad en las agencias de viajes. Se menciona el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar el trabajo de los demás para lograr los objetivos de una organización. Y acciones laborales que no cumplen con alguna reglamentación del gobierno, no cuenta con alguna protección social y no hay una mejor prestación para el empleado así también como actividades, procesos y acciones que se realizan fuera del alcance del proceso oficial.

PALABRAS CLAVE

Agencias de Viajes, Gestión, Informalidad, Atractivos Turísticos, Producto Turístico

ABSTRACT

If we mention the terms management and informality in our population, many opinions of both the authorities and the residents differ. Relating it to tourist services, they are the entire set of activities and establishments for traveling, such as transportation, accommodation, food, visits to tourist centers. Many of the people who obtain this service want to have a planned trip, with good prices, good establishments and different places that suit their preferences. They do this so that they have a good and unique experience in the place they want to visit. For this reason, we also talk about good management and the formality that these establishments must have, in order to guarantee their clients good service. In this investigation we will delve into the topics, both management and informality in travel agencies. The process of planning, organizing, directing and controlling the work of others to achieve the objectives of an organization is mentioned. And labor actions that do not comply with any government regulations, do not have any social protection and there is no better benefit for the employee, as well as activities, processes and actions that are carried out outside the scope of the official process.

KEYWORDS

Travel Agencies, Management, Informality, Tourist Attractions, Tourist Product

I. INTRODUCCIÓN

En el Balneario de Paracas existe una gran cantidad de agencias de viajes, muchas de ellas hasta el día de hoy no cumple con el reglamento de agencias de viajes y turismo, sobre todo en ciertas normas de dicho reglamento. Por consiguiente, se espera que estas empresas puedan seguir con el reglamento, brinden un servicio con más calidad para los turistas, sin ningún tipo de riesgo.

La informalidad de estas agencias tiene un impacto negativo al flujo turístico del destino, como también a las empresas formales que sí cumplen con todos los requisitos necesarios para poder garantizar un buen servicio a los turistas que visitan el lugar. Estas empresas turísticas informales trabajan con márgenes muy bajos de ganancias, no cuentan con un certificado que respalde sus derechos y cumplimiento del reglamento. Los motivos que nos llevaron a investigar la informalidad turística se centran en que hay una competencia desleal hacia las empresas que son formales en el lugar y exponen a los turistas a la situación de ser estafados por las empresas informales, al no garantizar una buena prestación del servicio.

La Gestión empieza a ser descrito ligándose a la guerra por el teórico de guerra Karl Von Clausewitz, que destaca organizar los enfrentamientos mediante estrategias para derrotar o destruir al rival, si bien es cierto, tomó fuerza en los años posteriores de manera diplomática como algunos países que no deseaban luchar contra otros, pero darles objetos o recursos básicos para facilitarles la vida, y con ello generaban dominar sin que los pobladores lo notaran. En definición abierta, la gestión es una acción ya sea propia o en conjunto, que accede a una o varias actividades que se materializa en algo concreto, en el ámbito empresarial va relacionado a la administración de un bien o servicio. En lo político, el gobierno no está alineado con las necesidades de la población y muchas veces los planeamientos no están articulados con las brechas que se deben cubrir, por lo tanto, no termina siendo efectivo y no se enfila con el presupuesto público. La estructuración jerárquica no presenta efectividad debido a las organizaciones que no están siendo claras en las funciones que realizan para entregar sus servicios de

una manera óptima y responsable. Con respecto a la informalidad en el Perú, en los años 70s las migraciones del campo a la ciudad debido a la ola de violencia en el terrorismo, fue la causa de que personas en provincia se centralicen en un sólo lugar, en el año 2018 tuvo un alcance del 72.4% de informalidad, quiere decir que cerca de 12 millones de personas se desempeñan, con la falta de información y reglamentación se obtiene esta problemática.

En algunas zonas de nuestro país se observa con mayor claridad este problema. Manayay (2020) en su investigación titulada El empleo informal en el Perú: Una breve caracterización 2007-2018. Explica que la tasa de informalidad es muy elevada y que existe una conexión positiva entre pobreza y la informalidad, que se logra entender por una baja capacidad adquisitiva de los trabajadores que viven en la informalidad, la tasa de informalidad aumenta en su mayoría rural a diferencia de lo urbano, por los escasos terrenos agrícolas. Con respecto al sexo femenino, las mujeres son más vulnerables a aceptar faenas en condiciones precarias, así también jóvenes y adultos mayores. Se toma en cuenta que mientras el nivel educativo es más alto, la tasa de informalidad va disminuyendo. Mientras es más alto el nivel educativo, menores son las tasas de empleo informal. La decano cantidad de trabajadores informales se encuentra en la banda de trabajadores independientes, lo que significa que existe un lato borde y bono para difundir políticas públicas en saliente banda de trabajadores. Por lo tanto, Burga, Z. A. C., Quispe, G. L., Ponce, D. M., & Raúl, R. J. Z. (2019) afirman que toda actividad relacionada al turismo también es un factor importante en dicho territorio, basándose directamente y primordialmente en la zona de El Chaco, lugar donde se logra ubicar una gran cantidad de instalaciones para el crecimiento del turismo.

Por lo mencionado anteriormente se plantea la pregunta general: ¿De qué manera se realiza la Gestión de las Agencias de Viajes y Turismo contra la informalidad en el Balneario de Paracas 2023? Por lo consiguiente se toma en cuenta las siguientes preguntas específicas: ¿Cuál es la Gestión de las Agencias de Viajes y Turismo en el Balneario de Paracas 2023? ¿Cómo se describe la Informalidad de las Agencias de Viajes y Turismo en el Balneario de Paracas 2023?

El presente proyecto de investigación cuenta con una justificación práctica pues se dispone de los recursos económicos y de algunas fuentes de información necesarias para llevarla a cabo, algunas instituciones que operan en el balneario de paracas no siguen los lineamientos de las organizaciones públicas, alterando las masas y provocando inestabilidad económica para empresas que siguen todos los protocolos. Actualmente se debe contar con un ambiente único que permita que los operadores de la zona se sientan identificados, para lograr la posibilidad lograr sus objetivos conjuntamente con empresas ya reglamentadas y mejorar los atractivos turísticos de la zona. En el aspecto social, el estudio sobre los pobladores del balneario turístico de Paracas, se busca mejorar la formalidad de las Agencias de Viajes, mejorando con ello la calidad de servicio y generar confianza al adquirir este servicio. Este proyecto tiene una utilidad metodológica debido a que futuros investigadores usarían metodologías similares de manera que se habilitarán análisis, se podrán hacer comparaciones y llevarlas a cabo para su mejora. En el aspecto académico se pretende contribuir a los estudios que se vienen realizando a nivel nacional y centrándose en el Balneario de Paracas, mejorando la comunicación, calidad, eficiencia y eficacia.

Asimismo, nuestro objetivo general es: Analizar la Gestión de las Agencias de Viajes y Turismo contra la informalidad en el Balneario de Paracas 2023. Por lo tanto, los objetivos específicos son: Describir la Gestión de las Agencias de Viajes y Turismo en el Balneario de Paracas 2023. Explicar la Informalidad de las Agencias de Viajes y Turismo en el Balneario de Paracas 2023

II. MARCO TEÓRICO

Los antecedentes nacionales que se lograron identificar acorde al tema de investigación son los siguientes:

Díaz (2022) Quien realizó la Propuesta modelo gestión participativa área Gestión Institucional Unidad de Gestión Educativa Local Utcubamba, Amazonas, 2019. Mencionó que propuso un modelo de gobernanza participativa en el área

institucional de la administración local de educación de Utkubamba en el estado de Amazonas en el 2019; la pregunta principal fue ¿cómo se puede mejorar la propuesta de un modelo de gobernanza participativa en el Área de Gobernanza Institucional Utcubamba Baguagran Región Amazónica Deucubamba LMU 2019? El alcance es descriptivo y explicativo utilizando un diseño no experimental con clasificación transversal; la población era de siete personas que trabajaban en la zona. Los hallazgos del diagnóstico situacional en esta área de la gestión de agencias destacaron su comprensión de las tareas delegadas, alineando su ambiente de trabajo y procesos de comunicación con los objetivos de la agencia, utilizando herramientas de comunicación que en su mayoría eran virtuales; sin embargo, consideraron que la comunicación interna es fundamental para mejorar el trabajo. Los equipos son más importantes, lo que fortalecerá las relaciones y aumentará la productividad. Los hallazgos permitieron identificar con claridad las funciones específicas de los participantes y sus empleados, ofreciendo un modelo lógico basado en garantizar un mejor aprendizaje comunicativo y una planificación eficaz basada en la gestión del conocimiento, de acuerdo con las metas y la lealtad de los empleados, así como un cronograma para la ejecución de actividades. Propuesta y presupuesto mínimo de S/ 4,500.00 soles.

Asimismo, Balvin (2022). Gestión por procesos y la gestión organizacional en la empresa “Consultoría, Gestión y Proyectos S.A, Lima – 2021”. Esto sugiere que el objetivo del presente estudio fue determinar la relación entre la gestión por procesos y la gestión organizacional en las empresas de Consultoría, Gestión y Proyectos S.A., Lima – 2021. Los métodos utilizados son descriptivos, no experimentales, correlativos y laterales y se refieren a una población de 60 empleados. La herramienta utilizada para medir las variables de control de procesos se basa en el modelo cíclico de Deming (1989) con cuatro dimensiones: planificación (11 ítems), medición y seguimiento (7 ítems) y acción (4 ítems). Las variables de liderazgo organizacional basadas en los modelos de Makon (2000) y Schumpeter (2010) consisten en cuatro dimensiones: visión (3 ítems), dirección (6 ítems), liderazgo (4 ítems) y cultura organizacional (3 ítems).). El Rho de Spearman arrojó un resultado igual a 0,879, p-valor = 0,00, lo que demuestra la existencia de una relación directa y significativa entre la gestión por procesos y la gestión

organizacional en Consultoría, Gestión y Proyectos S.A. en Lima. Conclusión: para una mejor gestión de procesos, las empresas lograrán una mejor gestión organizacional. Por lo tanto, se concluye que optimizando los procesos de la empresa mejorará la gestión de la organización, lo cual se demostrará en la concreción de la visión, dirección, gestión y cultura de la empresa.

En cuanto a Sanchez (2021) Gestión por procesos y gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Lambayeque. Esto confirma que el propósito del presente estudio sobre gestión y administración de procesos en el municipio de Lambayeque es determinar la relación entre ambas variables en el municipio de Lambayeque en el año 2020. El estudio realizado fue de tipo básico, no experimental, diseño, nivel pertinente y métodos cuantitativos; fue una muestra de 32 servidores administrativos quienes respondieron prácticamente 30 preguntas validadas formalmente por expertos, su confiabilidad se determina mediante el alfa de Cronbach. Con ayuda de la investigación se logró determinar la relación entre la gestión por procesos y la gestión administrativa en la provincia de Lambayeque en el año 2020; y dió como resultado una correlación positiva moderada y significativa, según el Rho de Spearman es 0,442. El estudio concluyó que estas dos variables están directamente relacionadas; es decir, mientras el control de procesos funcione correctamente, el control administrativo también funcionará correctamente.

Burga y Cruzado (2022) quiénes realizaron la tesis “Gestión turística municipal para mejorar la oferta turística del distrito de Zaña – Lambayeque” señala que el presente estudio sobre gestión turística municipal para mejorar los servicios turísticos en el distrito de Zaña - Lambayeque tiene como objetivo identificar la gestión turística municipal, que actualmente se encuentra en desarrollo, y plantea las siguientes interrogantes: ¿Cómo se pueden mejorar los servicios turísticos del distrito de Zaña? , con el objetivo general: proponer una estrategia de gestión turística municipal para el mejoramiento de los servicios turísticos en el distrito de Zaña - 2020, cabe señalar que la estrategia ya fue desarrollada de acuerdo a los objetivos. El estudio es descriptivo y prospectivo, utilizando métodos mixtos y un diseño no

experimental, utilizando dos técnicas, como una encuesta a 374 vecinos del distrito de Zaña y tres autoridades municipales del distrito de Zaña. De acuerdo a los resultados obtenidos en las encuestas y entrevistas se obtuvo un bajo nivel de 34,49% en la gestión turística del municipio, que se puede decir incompleto, y un bajo nivel de 59,36% en la oferta turística por no parcialidad. -cumplimiento. - la existencia de un punto en el plan municipal que ayudaría a mejorar. Se concluye elaborando una estrategia de gestión turística municipal para promover y desarrollar las actividades turísticas en la región.

Bringas (2021) quién realizó la tesis “Gestión turística municipal y conciencia turística de la zona monumental del Rímac. Lima, 2021” explicó que el objetivo principal de este trabajo de investigación fue determinar la relación entre la gestión turística municipal y la conciencia turística en la zona del Rímac Monumental. Lima, 2021, encuesta a 104 habitantes de 20 a 65 años del Distrito Memorial del Rímac (muestra no probabilística por conveniencia). El estudio es cuantitativo, correlacional simple y transversal según un diseño no experimental. En cuanto a la base teórica principal, hemos recibido apoyo teórico de Rodríguez y Roberto C. Bulón es responsable de "Gestión Municipal de Turismo" y junto a Mireles Vásquez y Ramírez de "Concienciación Turística". Los resultados del estudio mostraron una correlación positiva significativa de 0.740 entre la gestión turística municipal y la conciencia turística, aceptando así la hipótesis alternativa inicial de reconocer que la gestión turística en el Rímac es incompleta en términos de destinos. Lo contrario puede indicar una buena capacidad turística por parte de la población. Sin embargo, el municipio necesita prestar atención al objeto entre los turistas, porque la percepción del turismo que se muestra en la encuesta de población es fundamental.

Los antecedentes internacionales que se lograron identificar acorde al tema de investigación fueron los siguientes:

Vílchez, Rojas y Huapaya (2020) Capacitación, remuneración promedio e impuestos como factores que explican la actitud hacia la regulación laboral en contextos de informalidad. La gestión irregular de recursos humanos es una cuestión muy recurrente en las pequeñas y microempresas, que afecta la compensación de los empleados. Por lo tanto, el objetivo de este estudio fue probar un modelo que pudiera explicar las actitudes hacia la regulación del mercado laboral. Las hipótesis son que: a) la formación profesional obtenida es un mediador entre el nivel educativo y la actitud hacia la regulación laboral b) el salario medio y la actitud hacia la regulación fiscal predicen la actitud hacia la regulación laboral. Este es un estudio transversal. El modelo conceptual de la investigación utilizó dos instrumentos de recolección de datos: la Encuesta Nacional de Emprendimiento (ENE) 2015 y entrevistas estructuradas a propietarios de MYPES en Perú. Para la ENE 2015 se utilizó un muestreo aleatorio estratificado monoetápico. El análisis cuantitativo se realizó utilizando PLS-SEM (ecuaciones estructurales de mínimos cuadrados parciales), una técnica de modelado estructural que maximiza la varianza; termMEXt se utilizó para el análisis cualitativo. La relación de causalidad propuesta para estas dos hipótesis explicaba en mayor proporción dos variables del modelo conceptual, a saber, la educación recibida ($R^2 = 0,396$) y la actitud hacia la regulación del trabajo ($R^2 = 0,448$). Este estudio contribuye a la comprensión de la cultura informal en las MYPES y ofrece un método que puede ser utilizado en el sector industrial o empresarial.

Díaz (2021) Informalidad laboral y empresarial en el municipio de San Gil en el subsector económico: hoteles. Este estudio examina la informalidad laboral y empresarial en un subsector de la economía: la hostelería. También quiere crear una forma de atender los perfiles de negocios que demandan las empresas de manera informal, así como oportunidades de trabajo informal. Para indagar esta problemática, se realizó una encuesta en la cual participaron el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), el Departamento de la Prosperidad Social (DPS) y el Ministerio del Trabajo, que fortalece la red Ormet. La primera parte

introduce la metodología y los conceptos de trabajo y empresas informales. Luego presenta los principales desarrollos en el mercado laboral y la dinámica informal del subsector hotelero en la ciudad de Saint-Gilles. Finalmente, hay resultados correspondientes a la informalidad de un sector particular de la economía. Es fundamental resaltar la variable que determina la informalidad laboral, que es la falta excesiva de pensiones de seguridad social para todos los encuestados del sector. El 45% de los trabajadores eventuales no cuenta con seguridad social, mientras que el 15% pertenece al sistema de seguridad social subsidiado y el 63% al sistema de cotización. El 22% no tiene sistema de seguridad social. El estudio de implementación tuvo como objetivo diagnosticar la informalidad en el rubro hotelero que están ubicados en el poblado de Saint-Gilles Por ello, se ha planteado la formalización empresarial. Por lo tanto, se ha propuesto la formalización de los negocios porque como consecuencia tiene un doble efecto: primero, baja considerablemente los impuestos, y, en segundo lugar, genera un impacto hacia la competitividad de los inversionistas formales que realizan correctamente el pago de sus impuestos, alterando el sistema económico de la ciudad de Saint-Gilles y la región.

Ramírez (2020) Percepción sobre la plataforma Home Exchange en la industria hotelera legal de la localidad de la Candelaria. Este proyecto de investigación da cuenta de la perspectiva del mundo digital para la promoción y comercialización de hospedaje o alojamiento ubicado en el distrito de Candelaria en el centro de Bogotá, la ciudad principal de Colombia. Para ello se utilizan herramientas de investigación cualitativa para explorar el espacio o entorno con referencia al hotel ubicado en la zona de ejecución de este proyecto, entre ellas herramientas de observación y entrevistas dando como resultado la comprensión de las perspectivas de los diferentes colaboradores. Hoteles ubicados en el territorio, de tal manera que es claro que tiene un impacto positivo o negativo en la industrias de restaurante, está legalmente establecido y refleja las grandes oportunidades que se pueden obtener de la plataforma, tales como: mercado Marketing, promoción y la publicidad así como otros usos informales del mismo medio para comercializar, promocionar y publicitar alojamientos que no están acreditados y legalmente establecidos, afectando negativamente a la industria hotelera. De esta manera, es posible

determinar cómo se pretende que estas plataformas electrónicas funcionen de manera plenamente consciente y para todos los destinatarios en condiciones razonables.

Valeri, M., & Baggio, R. (2021). Social network analysis: Organizational implications in tourism management. *International Journal of Organizational Analysis*. Para mejor entendimiento se hace la traducción correspondiente: El propósito de este documento es proporcionar una descripción general de cómo se pueden usar los métodos de análisis cuantitativo y cómo se pueden usar estos métodos para mejorar la competitividad de los destinos turísticos. La investigación se centra en el análisis de redes sociales (SNA). La metodología de investigación es cualitativa e incluye una revisión de la literatura relevante para esta tesis. Este enfoque es necesario para tener en cuenta los métodos y técnicas utilizados para recopilar datos utilizados por otros sectores de la economía. Las SCN son necesarias para analizar la creación y configuración de comunidades de práctica en los destinos e identificar posibles barreras para una interacción efectiva. Básicamente, es un sistema socioeconómico adaptativo complejo. Tiene muchas, si no todas, de las características típicamente asociadas con tales entidades, a saber, relaciones no lineales entre los componentes, el surgimiento de estructuras organizativas y de autoorganización, y resiliencia a los choques externos. La principal limitación de este artículo es que todos los resultados presentados aquí no se aplican a un solo estudio de caso. Los estudios futuros proporcionarán más casos y ejemplos para proporcionar la validación necesaria de los resultados presentados aquí. Este artículo proporciona información sobre las redes de relaciones que pueden proporcionar a los administradores de turismo un poderoso apalancamiento para mejorar los flujos de información e identificar oportunidades donde los flujos de información pueden tener el mayor impacto en las actividades regulatorias o comerciales. SNA puede ayudar a descubrir experiencias reales para predecir pérdidas potenciales de flujos de conocimiento ineficientes. Además, los autores podrán definir roles en redes organizacionales y realizar una evaluación de estructuras organizacionales formales e informales. En el sentido de que la teoría de la organización tradicional carece de una correspondencia concreta con la investigación matemática, los autores intentan encontrar correspondencia.

Ulyssea, G. (2020). Informality: Causes and consequences for development. *Annual Review of Economics*.

Para mejor entendimiento se hace la traducción correspondiente: Este artículo revisa la literatura económica sobre la informalidad, sus causas e implicaciones para el desarrollo. Abarca una amplia gama de estudios, desde algunas investigaciones bien relacionadas al tema, hasta esquemas sobre macro equilibrio y recientemente prototipos que dan efectos micro y macro. Como resultado en textos se puede observar que reducir los costos formales no es una política eficaz para reducir la informalidad, pero puede tener efectos positivos generales, como una mayor producción y productividad total de los factores. El primero condujo a aumentos significativos en el PIB y la producción en general sin aumentar necesariamente el desempleo. Sin embargo, el efecto de bienestar general puede depender de la dinámica de transición entre los estados de equilibrio, que sigue siendo un área abierta para futuras investigaciones.

Para comprender mejor el tema de estudio, se mencionarán bases teóricas que tengan relación con la gestión e informalidad:

En los últimos años, los términos gestión e informalidad han prevalecido en muchas organizaciones, por lo tanto, Campos (2022) afirma que La informalidad en todo el planeta es una dificultad recurrente por varios años, y erradicarlo es una tarea muy difícil, en el cual ocasiona que el índice de crecimiento para preparar proyectos no se mantenga como se uno imagina, repercutiendo así en la supresión de muchas opciones para el mejoramiento del beneficio de la población.

Entre las tantas definiciones tenemos a Vilcarromero (2017) nos indica que la gestión es la administración y dirección de las actividades profesionales, cuyo objeto es fijar metas y medios para su ejecución, precisar la organización de los sistemas, desarrollar una estrategia de desarrollo e implementar la gestión del personal. La acción también es muy importante en la gestión porque es una expresión de interés que puede influir en una determinada situación.

Por otro lado, algunos autores que nos brindan información de la variable gestión: Milla (2020) Afirma lo siguiente: Cuando se habla de gestión en término semántico, se entiende como la gestión o posicionamiento de tareas, áreas del conocimiento humano o estructuras técnicas de gestión, que técnicamente incluye la gestión de un conjunto de procedimientos y recursos para lograr objetivos establecidos. (pág. 17)

También Cotrina (2021), (como se citó en USAID, 2010) afirma de manera similar que Se refiere a desarrollar los pilares de los temas políticos, el desarrollo económico, la sociedad y el medio ambiente como base para el progreso local, donde cada pilar se aborda a través de un plan que se mide contra los resultados. (pág. 15)

En el caso de informalidad: En Colombia, el concepto de informalidad está mal definido y no existe un consenso claro sobre cómo reconocerlo en la práctica. Algunos no están registrados en el registro mercantil, algunos son evasión de impuestos y algunos son visibles desde la perspectiva informal del trabajo. (Citur, s.f., como se citó en Ramírez, 2019).

También se afirma lo siguiente: La informalidad suele tener varios efectos en la economía, ya sea afecta la oferta y calidad del empleo, dificultades para obtener crédito y reducción de la productividad en las empresas..(Citur, s.f. , como se citó en Ramírez, 2019).

Por otro lado se dice lo siguiente: La informalidad está relacionada con la elección personal y racional de los agentes, quienes trazan su oferta laboral preferida en lugar de lidiar con los costos impuestos por el Estado para la legalización y operación de las empresas. Desde esta perspectiva, el Estado y sus regulaciones distorsionan la economía y crean informalidad. Para ellos, recomienda la liberalización del mercado y la reducción de la intervención estatal en el mercado laboral. También se cree que el acceso al crédito de inversión contribuye a las barreras institucionales a la entrada al mercado. (Galvis, 2012, como se citó en Sierra, Rangel, & Soto, 2019).

A continuación, las subcategorías de la variable gestión: En agencias de viajes. Gómez & Saldaña (2018) nos mencionan que las agencias de viajes son empresas que sirven a la comunicación entre un profesional y un turista, así como empresas de viajes nacionales y extranjeras. Durante mucho tiempo se ha considerado que las agencias de viajes son uno de los factores más dominantes en la oferta turística a nivel mundial en la actualidad, haciendo capacidad individual y masiva. En Planificación turística según Baidal & Rebollo (2019) Nos indica que diseñar un destino como un proyecto turístico de futuro construido sobre decisiones contemporáneas dio paso a procesos de gestión rutinarios, no variables a corto plazo y mínimamente dinámicos para el desarrollo local. Asimismo, en Gestión Hotelera, Rodrigo & Lisa 2020, (como se citó en Pérez, 2012) Nos afirman que trata de las actividades del municipio a partir de otras tareas definidas así: Localización y seguimiento de las etapas de la planificación turística y sus resultados, relacionamiento con los actores sociales, fomento de la intervención del municipio, apoyo a la categoría comercial, apoyo y modernización turística. red de información de viajes y formación de talento humano.

A continuación, entre las subcategorías, hemos considerado el término Empresarial, de acuerdo con el autor Fernández (2020) también nos menciona que, aunque no existe una definición universalmente válida de este documento, generalmente se entiende como negocios que se dedican a actividades legales y no están bajo la jurisdicción del gobierno. Algunos se enfocan en los derechos que vienen con esta órbita y por lo tanto miden la informalidad por los beneficios recibidos. En el término Legal, según Arias, Carrillo & Torres (2020) Afirman que la reestructuración en el aspecto informal comprende dos puntos de vista: De forma legal que se entiende como una actividad ilícita o informal, y de forma económica que describe como las labores formalizadas no pueden acrecentar lo suficiente. En el término Laboral Espejo, A. (2022) Nos afirma que la operacionalización y medición de la informalidad laboral es un tema relativamente nuevo en el mundo y especialmente en América Latina. Si bien se han realizado mediciones desde la década de 1970, las estadísticas comparativas nacionales e internacionales en la región solo aumentaron a mediados de la década de 1990. En general, ya pesar de

estos esfuerzos, no existen datos desagregados por región que expliquen la informalidad de la fuerza laboral en América Latina y el Caribe.

A continuación, se mostrarán los enfoques conceptuales que enmarcan la investigación:

El turismo: es un fenómeno social, económico y cultural en donde las personas viajan o se desplazan de un lugar a otro por más de 24 horas, por motivos personales, profesionales o de negocios a países y lugares fuera de su entorno habitual. Esto quiere decir que pernoctan en diferentes lugares que van a visitar.

Agencias Mayoristas.- Realización, ejecución y organización de servicios diversos, viajes combinados y tours para agencias de viajes en retail.

Agencias Minoristas.- Elaboran paquetes turísticos organizados que se venden directamente a los turistas.

Productos turísticos.- Un producto turístico es una combinación de elementos tangibles e intangibles como la naturaleza, la cultura, los recursos creados por el hombre, las atracciones turísticas, las instalaciones, los servicios y las actividades centradas en un elemento particular de interés, que refleja la esencia del plan de marketing turístico y ofrece potencial para Una experiencia de viaje integral con elementos emocionales.

Destinos turísticos .- Los destinos turísticos son los lugares o espacios geográficos que los viajeros o turistas van a visitar durante un tiempo determinado. Puede determinarse por las barreras geográficas, el contexto político, y sobre todo la percepción del mercado. En el sector turísticos, estos destinos son el primordial producto desarrollado por los gestores del destino.

Rentabilidad. - Se refiere a los ingresos que una inversión ha obtenido o puede obtener. La rentabilidad le permite al inversionista saber cuál es su posición frente al mercado.

Procedimiento. - Es el método de realizar acciones definidas puede entenderse como parte del mismo proceso. Es decir, se trata de la forma en que hacemos algo, los pasos específicos que damos para realizar la acción.

Tecnología.- La tecnología es un conjunto de conocimientos y habilidades que se

aplican debidamente para lograr un objetivo en específico o solucionar un problema.

Recursos.- Un recurso es un medio para alcanzar un fin o en economía, poder satisfacer una necesidad.

Economía.- La economía es la ciencia social que estudia cómo se utilizan los recursos disponibles para satisfacer las necesidades humanas. Es el estudio de cómo las personas, las empresas y los gobiernos toman decisiones relacionadas con la producción, la distribución y el consumo mediante el análisis del comportamiento, las decisiones y el comportamiento humano.

Competidores.- Los competidores son el conjunto o grupo de empresas que brindan servicios o productos parecidos a los nuestros o manejan sus diferentes actividades al mismo segmento de nuestro mercado.

Gestión turística.- La gestión turística se refiere a todo lo relacionado con la gestión hotelera y turística. Incluye formación profesional para puestos directivos en sectores como el turismo, el alojamiento y la gastronomía.

Oferta turística. - La oferta turística se le dice al conjunto de productos y servicios que los clientes que desean viajar deben considerar. Esto quiere decir que la oferta de viaje incluye todo lo que se requiere para satisfacer las necesidades del turista en su viaje, como: clima, atracciones, hoteles, restaurantes, entretenimiento, etc.

Actividad turística. - Las actividades turísticas también se pueden considerar como el proceso de buscar ocio, relajación o entretenimiento fuera del hogar mientras se beneficia de la prestación de servicios turísticos comerciales.

Sistema turístico. - Es el eje operativo de las actividades turísticas modernas. Se compone de empresas o establecimientos que prestan una serie de servicios básicos a los turistas como: alimentación, alojamiento, agencias de viajes y empresas de transporte.

Conciencia turística. - Es la identificación de la población o la mayoría de la población con los objetivos y la responsabilidad de las actividades turísticas y tiene una comprensión reflexiva de la importancia del turismo.

Cultura organizacional. - Estas son las normas y valores que rigen la empresa. Algunos principios se relacionan con la estructura de la empresa, la forma en que se realiza el trabajo e incluso la forma en que trabaja la gente.

Destinos turísticos. - Los destinos turísticos son los sitios que reciben a muchas personas viajeras, en este caso turistas, ya sean internacionales o turistas nacionales, en una época especial del año o durante todo el año. Dichos turistas pueden visitar estos diferentes destinos, como centros históricos, centros culturales, monumentos o maravillas naturales.

Balneario turístico. - Son sitios turísticos con instalaciones de agua que pueden servir tanto para fines médicos como recreativos. Este concepto cubre diferentes carpetas de ubicación con diferentes propósitos.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación:

La presente investigación es básica ya que según Álvarez (2020) Nos dice que el objetivo de la investigación es obtener sistemáticamente nueva información y el único objetivo es aumentar el conocimiento sobre una determinada realidad. Y es de vital importancia ya que toma como una base de otras investigaciones para su desarrollo. Además, es de enfoque cualitativo porque Cerrón (2019) determina que cada elemento de la realidad estudiada se mueve dinámicamente, ubicándose en fenómenos emergentes. Dichos fenómenos han sido observados, analizados, interpretados y descritos a partir de sus propias dinámicas internas y externas, a las que pertenecen y deben dárseles un sentido ideológico.

3.1.2. Diseño de investigación:

Es una investigación cualitativa de diseño estudio de caso, el en cual, según Piza, Amaiquema & Beltrán (2019) (como se citó en Monge, C. 2011) nos indica que los métodos utilizados en la investigación cualitativa incluyen

diversas técnicas de obtención de información, que han dejado clara evidencia de su idoneidad para comprender, investigar y estudiar la vida humana, el comportamiento, las relaciones sociales, el sistema reproductivo, etc. También incluyen varios métodos y procedimientos.

3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización

La presente investigación contiene como categoría a la gestión, según González, Viteri, Izquierdo & Verdezoto (2020) (como se citó en Mendoza Briones 2017) la gestión administrativa es de naturaleza sistemática, es portadora de actividades que se orientan constantemente hacia el logro de metas, siguiendo los clásicos de la gestión en el proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar. Asimismo, las subcategorías son:

Agencias de Viajes, según Pierrend (2021) menciona que son especialmente útiles para alquilar viajes de varios días al extranjero, ya que facilitan el trato con empresas extranjeras y solucionan problemas relacionados con el alojamiento y los guías turísticos.

Planificación turística, asimismo Ávalos & Trueba (2019) (como se citó en Romero 2010) Advierten que es una actividad que se desarrolla en un espacio que consiste en restituir el conocimiento del mundo rural, vivir en la cultura de sus habitantes y participar de ella, que es fruto del desarrollo de una sociedad moderna cada vez más alejada de las tradiciones.

Gestión Hotelera, según Fernández (2019) sostiene que La gestión de un establecimiento hotelero consiste en la consecución de objetivos relacionados con el bienestar de la empresa, accionistas, socios, clientes y la sociedad a través de un proceso de gestión que incluye las funciones básicas de la dirección, ubicando roles como la tarea de planificar, organizar, coordinar, dirigir, controlar e innovar.

Además, encontramos también como categoría a la Informalidad, la cual según García & Mena (2020) (como se citó a DeFaria 2000) indican que la organización informal se manifiesta como una red desarrollada de procesos de comunicación

que median prácticas y similares, que no son tan normativas como la organización formal y la cultura receptora. Asimismo, las subcategorías son:

Empresarial, según Izaquita León, C. (2021) nos menciona que Los costos de la informalidad, que van mucho más allá de la órbita de los negocios informales y afectan directamente la competitividad de los negocios formales, dificultan el crecimiento de la estructura empresarial de la región, porque no están legalmente establecidos y no les permiten ganar influencia económica. beneficios, contratos gubernamentales, o si eso no es posible, con otras organizaciones privadas en el marco oficial, con empresas informales, aunque todo parece mucho más fácil, porque no lleva impuestos, trámites legales, asesoría contable y otros costos, no es completamente beneficioso para ellos, por problemas regulatorios pueden ser objeto de sanciones, cierre de la empresa, entre otras consecuencias.

Legal, según Ricalde & Carnero (2019) afirman que en el Perú se aplica la organización laboral general de la actividad privada en la contratación de trabajadores extranjeros, y se reconocen los mismos derechos y beneficios para los trabajadores locales. En cuanto a la duración del contrato, según la Ley N° 689, la duración máxima es de 3 años, pero puede prorrogarse por períodos similares. Una vez firmados, estos contratos deben ser aprobados por el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo del Perú. En general, el número de empleados extranjeros no puede exceder el 20% del total de la organización.

Laboral, Según Temkin & Cruz (2019) (como se citó en INEGI 2018) mencionan que es el porcentaje de trabajadores que son vulnerables a la vida laboral por la naturaleza de la unidad económica en la que se desarrollan en su centro de labores (esto puede deberse a la falta de constitución legal) o cuyo empleo o dependencia no es reconocido por su lugar de trabajo. (por ejemplo, trabajar sin contrato).

3.3. Escenario de estudio

Para esta investigación nos centramos en las agencias de viajes que se encuentra en el Balneario de Paracas, se encuentra en la provincia de Pisco, departamento

de Ica. Se eligió este lugar debido a que es un lugar turístico con mucha afluencia de turistas, donde podremos encontrar notables datos para nuestra investigación.

3.4. Participantes

Esta investigación tuvo como participantes a las agencias de viajes alrededor del balneario de paracas. Dichas agencias que se encuentren ubicadas en el balneario son parte del desarrollo de este estudio.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Según (Hernández y Duana, 2020) La recolección de datos es necesaria en toda investigación, por lo que es un paso importante en la obtención de resultados. La recopilación de datos se considera un requisito previo para la adquisición de conocimientos científicos. Por lo tanto, a las técnicas de recojo de datos se añaden parámetros y actividades que admiten a los investigadores obtener la información que necesitan para responder a sus preguntas de investigación. En este caso la técnica que se empleó fue la técnica de la entrevista.

3.6. Procedimientos

Se ha definido el título del proyecto, por lo que tiende a tener un enfoque temático, tema importante en el que se abordan los aspectos clave que ayudan a alcanzar una comprensión completa del tema en estudio, tal como se planteó el contexto. siempre que, en su totalidad actual, indique la viabilidad de la investigación a realizar, demostrada dentro de los límites teóricos y metodológicos. Se propusieron y redactaron objetivos generales y específicos con los mismos criterios pertinentes, utilizados para construir correctamente este proyecto; Las perspectivas metodológicas en las que se basa el trabajo de investigación están implacablemente orientadas, a saber, el tipo, diseño, técnica y herramientas utilizadas como mecanismo de almacenamiento y procesamiento de los datos que se recolectan para obtener información contrastada y veraz.

3.7. Rigor Científico

Según Guillén & Sanz (2021), indican que, con respecto a la investigación en educación modelada cualitativamente, muchas publicaciones todavía están ocupadas apoyando juicios sobre científicidad con criterios redefinidos o incluso complementados, y con variaciones en las denominaciones. Pueden ser ambiguas por pertenecer a categorías heterogéneas de términos, en una u otra lengua; tal vez también porque el significado no es lo suficientemente claro.

3.8. Método de análisis de datos

Para realizar esta investigación es necesario conocer la gestión de las Agencias de Viajes y Turismo contra la informalidad en la actualidad, para ello, se compilan datos de fuentes fiables. La mejor opción para recolectar la información es grabar entrevistas a dueños de las Agencias de Viajes en el Balneario de Paracas para obtener declaraciones que contribuirán a la recolección de datos, luego serán analizados; replicar y así poder conocer detalles, características e información directa sobre la relación entre las dos variables propuestas.

3.9. Aspectos éticos

Si se habla de ética en la investigación conecta el comportamiento humano con regímenes y normas, estableciendo ciertos principios básicos que aceptamos como investigadores. Para el actual proyecto de investigación “La Gestión de las Agencias de Viajes y Turismo contra la informalidad en el Balneario de Paracas 2023”, el equipo de este trabajo de investigación respeta y evalúa la información de las muestras y resultados utilizados puramente para la investigación. Se obtuvo durante el desarrollo del estudio, con énfasis en la metodología brindada, sin modificar ni eliminar las respuestas recibidas. Las referencias utilizadas tienen la integridad académica provista por los autores. Por lo tanto, este proyecto no posee

algún indicio de plagio, se respeta los derechos de los protagonistas de sus investigaciones para las fuentes que se están utilizando.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En esta parte del estudio se presentarán los resultados obtenidos a través de entrevistas realizadas a agencias de viajes, basadas en preguntas directas. se desarrolla en subcategorías que están en base a todo lo observado en el balneario de Paracas. En general este instrumento está estructurado por 2 categorías. La primera parte corresponde a la gestión respectivamente con los ítems que corresponde a cada uno. La segunda parte se enfoca a la informalidad que existe en el balneario de Paracas, se evaluará la visibilidad, la forma de captación de clientes y otros servicios que puedan ofrecer cada agencia de viajes como el área de atención al público. Anteriormente se solicitó al Dircetur una lista con las Agencias de viajes debidamente registradas para ubicar y entrevistar con mayor facilidad y total seguridad. Además, se logró entrevistar al Gestor del Turismo de la Dircetur Ica para encontrar mayor alcance y encontrar versiones que determinen la gestión e informalidad en el balneario de Paracas. A continuación, se mostrarán los resultados obtenidos luego del análisis de las entrevistas.

GESTIÓN

La primera categoría de investigación elaborada es la gestión, en la cual se considera como un principal factor el manejo turístico en el balneario de Paracas, lo que se busca en esta categoría es identificar la gestión que aún se encuentra en un débil desarrollo.

El objetivo general de la presente investigación es analizar la gestión de las Agencias de Viajes y Turismo contra la informalidad en el Balneario de Paracas 2023.

De acuerdo a lo investigado, la gestión es una serie de actividades debidamente planeadas que finaliza con el cumplimiento de ello. Engloba muchas palabras adheridas, y dentro de nuestra investigación conforman las agencias de viajes, el hotelería y la planificación turística.

AGENCIAS DE VIAJES

Como primera subcategoría destacan las modalidades de atención al cliente, de tal forma que influye en los turistas al momento de comprar un servicio en el balneario de Paracas, describen que muchas agencias informales no venden al precio justo y muchos visitantes son estafados.

“...Yo pienso que es el servicio y dos depende los servicios que tu ofreces...”

“...Nosotros las agencias formales, dar un servicio de buena calidad, para que sigan viniendo los turistas, se vayan contentos y sigan recomendando, así generar ingresos tanto para las agencias, restaurantes y transporte...”

PLANIFICACIÓN TURÍSTICA

Como segunda subcategoría se mencionan las necesidades de las agencias de viajes frente a todo hecho ilícito, entre ellos destacamos a la poca fiscalización por parte de la Municipalidad, el Mincetur y el Dircetur. Esto genera mucha molestia y se ven reflejados en los colaboradores que día a día tienen que competir con trabajadores informales para captar clientes, en muchas ocasiones detallan que muchos fiscalizadores no pueden tomar el control frente a ello, y sólo sancionan a algunas agencias mediante multas.

“...vienen visitando agencia por agencia, cuando ellos ven a los informales, les cierran los establecimientos, de esa manera tratamos de estar junto con fiscalización, viendo que no ocurran estos hechos...”

“...Primero dan un aviso, cuando no cumplen reiteradas veces, cierran el establecimiento y los multan. Ahorita ya les están poniendo una multa...”

“...En parte han puesto fiscalizadores, pero no hacen nada, sigue siendo un caos, la informalidad sigue insistiendo...”

“...hay jaladores que no tienen agencias y trabajo formal, son muy vulgares,

prepotentes y ya son muchos, los fiscalizadores no pueden enfrentarse a ellos ya que tienen cierto temor...”

GESTIÓN HOTELERA

Como tercera subcategoría indicamos las alianzas estratégicas con establecimientos de hospedaje para fortalecer el lazo entre organizaciones, algunas agencias de viajes tienen servicio de alojamiento, esto da un valor agregado para una mejor calidad de servicio, como dato no menor, tienen respaldo de las plataformas digitales y ayudar al turista.

“...Si tenemos publicidad en Booking, donde hay información sobre los servicios que ofrecemos, y como agencia también estamos en proceso de la creación de nuestra propia página web...”

“...En Booking, Expedia, asociarnos con ellos, es decir son áreas en la cual son comisionistas, pero tenemos que hacer alianzas estratégicas...”

INFORMALIDAD

La segunda categoría de investigación elaborada es la informalidad, en la cual se considera como un principal factor el manejo turístico en el balneario de Paracas, lo que se busca en esta categoría es identificar la gestión que aún se encuentra en un débil desarrollo.

EMPRESARIAL

En el tema de informalidad empresarial, las personas entrevistadas coinciden que debido a la alta demanda turística es por qué existe la informalidad en los establecimientos en el Balneario de paracas.

“... - Si hay bastante, hay mucho que hacer todavía, existe la informalidad no solamente de agencias, sino también informales trabajadores, operadores turísticos informales y es ahí donde nos afecta ...”

“...Si siempre va a existir, hay bastante competencia, como hay bastante turismo aquí. ...”

“... - Si existe, hay mucha informalidad. ... de 10 personas que he conocido, solo 3 en la actualidad son empresas formales que han puesto su oficina y tienen todo en regla, los demás siguen en la informalidad...”

LEGAL

En el tema de informalidad legal, las personas entrevistadas coinciden que debido a la escasa presencia de las entidades competentes y la falta de seguimiento hacia las agencias turísticas, continua la informalidad en los establecimientos en el Balneario de paracas.

“... Yo tengo tiempo acá, la oficina de Mincetur está cerrada, no hacen nada prácticamente. Existe el Mincetur y Dircetur, están acá, pero son muy pocas las veces que se les encuentran, o muy pocas las veces que hacen algún operativo ...”

“... - Si hay el Mincetur aquí en Paracas, pero no hacen nada drástico sus sanciones, ni nada. ...”

“... - Mincetur a la fecha, nos visitó en el mes de marzo solo para corroborar que tenía mis papeles en regla, vinieron con el encargo del municipio, el policía de turismo, pero después ya no supe nada de ellos. ...”

LABORAL

En el tema de informalidad laboral, las personas entrevistadas coinciden que, debido a la competencia desleal de muchas de las agencias, continua la informalidad en los establecimientos en el Balneario de paracas.

“...Si es un problema, a nosotros nos afecta mucho. ... como agencia a veces tenemos que competir con ellos, con la informalidad. ...”

“...Siempre será un problema por la competencia. ...”

DISCUSIÓN

Como primer objetivo específico se consideró Describir la Gestión de las Agencias de Viajes y Turismo en el Balneario de Paracas 2023, en base a ello se estudió la teoría de Milla (2020) quien señaló que la gestión es una acción previamente planificada y luego se hace una correcta ejecución mediante técnicas que van incluidas mediante procedimientos y se van trazando objetivos.

En los resultados obtenidos en la presente investigación se evidenció que

Las personas que laboran en las agencias de viajes determinan en las entrevistas que hay una deficiencia en las gestiones municipales y órganos competentes como el Mincetur y Dircetur, que va tomando mucha fuerza desde hace muchos años y se ha vuelto una lucha constante entre agencias de viajes informales y formales.

Estos resultados guardan relación con También Cotrina (2021), (como se citó en USAID, 2010) quien afirma que se debe mantener un fortalecimiento de los pilares principales, se habla del desarrollo económico, aspecto social y el correcto mantenimiento del medio ambiente.

Los entrevistados son conscientes de que tienen que lidiar día a día ante esta problemática y luchar por la mayor captación de turistas que puedan durante el día, no tienen esperanza alguna por parte de las autoridades en crear un plan estratégico y combatir la informalidad.

Como segundo objetivo específico se consideró Explicar la Informalidad de las Agencias de Viajes y Turismo en el Balneario de Paracas 2023, en base a ello Campos (2022) afirma que el tema de la informalidad en cualquier lugar es una problemática muy recurrente al pasar los años, y sobre todo eliminarlo es una tarea

complicada de realizar, en lo que pudimos obtener de las entrevistas muchas de las personas nos mencionan que es una problemática muy difícil , sobre todo sin el apoyo de las autoridades competentes.

En los resultados obtenidos en la presente investigación se evidenció que

Las personas entrevistadas, en este caso, los dueños y trabajadores de las agencias de viaje, nos hablan de una informalidad que lleva ya muchos años en el balneario de Paracas. Sobre todo, por la falta de presencia de las autoridades. Para las empresas formales tanto como agencias de viajes, hotelería y restaurantes, es una situación que viven todos los días. Ellos sienten que no tienen el apoyo correspondiente de las entidades, no hay un sistema justo para todos.

La informalidad les llega a perjudicar mucho, ya que son una competencia desleal para las empresas del sector. Pero también es una inseguridad para los propios turistas, ya que debido a la informalidad que está presente en el balneario de Paracas, sufren de continuas estafas, y también de robos.

Estos resultados guardan relación con lo mencionado por Diaz (2021) que nos habla de la Informalidad laboral y empresarial. Donde nos mencionan sobre el correcto pago de los impuestos por las agencias formales.

Los entrevistados coinciden en que ellos tienen los permisos correspondientes para su funcionamiento como empresa del sector turístico, ellos han invertido para poder dar un servicio de calidad y seguridad para los turistas. Por lo contrario, hay muchas empresas informales a las cuales no les hacen el debido seguimiento y las inspecciones, es ahí donde evaden los pagos de impuestos, y tienden a subir los precios de sus servicios a los turistas.

CONCLUSIONES

En este trabajo se explicó la informalidad de las Agencias de Viajes y Turismo en el Balneario de Paracas 2023. Lo más importante de la explicación de la informalidad en las agencias fue la información brindada por los dueños y los operadores turísticos que trabajan en estas agencias formales. Lo que más ayudo fue al momento de cada entrevista saber los procedimientos que tuvieron que realizar las agencias de viajes para poder operar en el sector turístico formalmente. Así logramos entender que tramites y permisos evaden las otras empresas, por lo cual no logran o simplemente no está en sus planes operar de manera formal en el Balneario de paracas. Lo más difícil de la explicación de la informalidad de las agencias de viajes fue poder detectar con exactitud cuántas empresas y operadores turísticos se encuentran trabajando de manera informal en la zona.

Según el análisis de los resultados alcanzados referente al tema a tratar, podemos afirmar que el turismo mueve a grandes masas de visitantes cada año al balneario de Paracas, es por ello que se ha vuelto uno de los lugares favoritos a visitar por los turistas nacionales y extranjeros. Siendo el segundo destino más visitado del país según datos del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (Mincetur). Es ahí donde llegan a resaltar las agencias informales, ya que debido a la cantidad de turistas que llegan al balneario de Paracas, ofrecen sus servicios a precios accesibles, pero sin ningún tipo de seguridad. Esto se debe a que, muchos de estos grupos de personas, tienen muchos factores que influyen en su decisión de elegir estas agencias informales. Uno de los principales factores y el más recurrente es el precio bajo por el servicio. Esto genera que dichas agencias de viajes informales, puedan seguir ofreciendo sus servicios, debido a la demanda de los consumidores en el lugar. Pero esto no les asegura a los turistas que tengan un servicio de calidad y con todas las medidas de protección que necesitan. La investigación demuestra que muchas de las agencias de viajes informales no tienen un buen asesoramiento empresarial y legal, para poder otorgar un buen servicio, y operar con la seguridad necesaria. Estas empresas no consideran volverse legales porque eso genera un costo más para ellos, es por eso que se mantiene en la informalidad.

RECOMENDACIONES

Considerando la importancia que tiene la presente investigación, sobre todo en función a los resultados obtenidos, se procederá con las siguientes recomendaciones, con el fin de una pronta mejora en el balneario de Paracas.

Lo primordial, se tendría que solicitar más apoyo de las autoridades competentes, municipalidad, policías de turismo, mincetur, Dircetur, entre otros. Así en conjunto se podría mantener más orden en el balneario de Paracas. Hacer que se cumplan las sanciones o multas establecidas por el municipio, de esta manera se podrá disminuir la presencia de los jaladores y operadores turísticos informales.

Las autoridades competentes deben plantearse tener fechas de supervisión o seguimiento a las agencias de viajes formales y a las diferentes empresas del sector turístico, para que tengan todos sus papeles y permisos en orden. Por otro lado, al tener un continuo seguimiento, deben implementar más fiscalizadores para evitar que los operadores turísticos sigan circulando por el balneario de paracas. Esto evitaría las continuas estafas que se dan a los grupos de turistas que llegan a visitar Paracas.

Continuando con las recomendaciones, en torno a las agencias de viajes, muchos de los dueños deberían tener continua comunicación, ya que existe un grupo de WhatsApp donde se encuentran diferentes empresas del rubro turístico, tanto agencias de viajes, como hospedajes y restaurantes. Esto les facilitaría estar más informados de las diferentes situaciones que se presente en la zona del balneario de Paracas. También les ayudaría a poder complementarlo con reuniones de las diferentes empresas del sector turísticos, para que puedan organizar entre ellos unas posibles mejoras o soluciones en conjunto, para los problemas que se presenten a futuro.

Finalmente, un tema muy importante es la promoción de las empresas formales en la zona del balneario de Paracas. Sería de gran ayuda que cada empresa, tanto

agencias de viajes, como hospedajes y turismo, que generen más alianzas entre ellos y tengan diferentes promociones en las redes sociales. Debido a que paracas es el segundo lugar turístico más visitado, muchas de las agencias de viajes deben invertir en promocionar sus diferentes ofertas en paquetes turísticos, tienen que tener la visión de que en la actualidad los turistas mayormente usan las diferentes redes sociales como fuente de información para la planeación de sus viajes. Muchas de las agencias deben actualizarse en el tema referente a las diferentes plataformas que hay para promocionarse ya sea por las redes sociales como Facebook, Instagram o página web, en otros casos unirse a las plataformas de Booking, Trivago etc.

REFERENCIAS

1. Huergo, J. (2004). Los procesos de gestión. *Material de lectura para los cursos de "Comunicación en las organizaciones públicas"*. Provincia de Bs. As.: IPAP.
2. Manayay, D. T. (2020). El empleo informal en el Perú: Una breve caracterización 2007-2018. *Pensamiento Crítico*, 25(1), 51-75.
3. Gómez Molina, J. B., & Saldaña Salas, J. K. (2018). Oferta turística de las agencias de viajes formales y agencias de viajes informales en la ciudad de Huaraz 2018.
4. Burga, Z. A. C., Quispe, G. L., Ponce, D. M., & Raúl, R. J. Z. (2019). Percepción y actitud local hacia las Reservas Nacionales Paracas y Sistema de Islas, Islotes y Puntas Guaneras, Perú. In *Anales científicos* (Vol. 80, No. 2, pp. 556-568). Universidad Nacional Agraria La Molina.

5. Díaz Vera, J. E. (2022). *Propuesta modelo gestión participativa área Gestión Institucional Unidad de Gestión Educativa Local Utcubamba, Amazonas, 2019.*
6. Ulyssea, G. (2020). Informality: Causes and consequences for development. *Annual Review of Economics*, 12, 525-546.
7. Sanchez Sanchez, P. H. (2021). *Gestión por procesos y gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Lambayeque.*
8. Burga Valdez, L. P., & Cruzado Cubas, C. J. (2022). *Gestión turística municipal para mejorar la oferta turística del distrito de Zaña – Lambayeque.*
9. Bringas Vidal, K. A. (2021). *Gestión turística municipal y conciencia turística de la zona monumental del Rímac. Lima, 2021.*
10. Vílchez-Román, C., Rojas-Mendoza, A., & Huapaya-Huapaya, A. (2020). Capacitación, remuneración promedio e impuestos como factores que explican la actitud hacia la regulación laboral en contextos de informalidad. *Contaduría y administración*, 65(1).
11. Díaz Uribe, C. A. (2021). *Informalidad laboral y empresarial en el municipio de San Gil en el subsector económico: hoteles.*
12. Ramirez-Gomez, I. X. (2020). *Percepción sobre la plataforma Home Exchange en la industria hotelera legal de la localidad de la Candelaria.*
13. Balvin Casas, J. A. (2022). *Gestión por procesos y la gestión organizacional en la empresa “Consultoría, Gestión y Proyectos S.A, Lima – 2021”.*
14. Valeri, M., & Baggio, R. (2021). Social network analysis: Organizational implications in tourism management. *International Journal of Organizational Analysis*, 29(2), 342-353.

15. Milla Lázaro, C. F. (2020). Gestión pedagógica.
16. Cotrina Coral, G. S. (2021). Gestión municipal y promoción turística de Tarapoto, 2020.
17. (S/f). Rae.es. Recuperado el 17 de mayo de 2023, de <https://dle.rae.es/justificaci%C3%B3n?m=form>
18. Campos Vergara, M. S. M. (2022). Gestión de licencia de funcionamiento e informalidad de los establecimientos comerciales en el distrito de Soritor-2022.
19. Vilcarromero Ruiz, R. (2017). Gestión de la Producción.
20. Gómez Molina, J. B., & Saldaña Salas, J. K. (2018). Oferta turística de las agencias de viajes formales y agencias de viajes informales en la ciudad de Huaraz 2018.
21. Baidal, J. A. I., & Rebollo, J. F. V. (2019). Planificación turística en España. De los paradigmas tradicionales a los nuevos enfoques: planificación turística inteligente. Boletín de la Asociación de Geógrafos Españoles, (82), 7.
22. Rodrigo, M., & Lisa, D. (2020). La gestión turística municipal y su relación con el desarrollo local de la Provincia de Huallaga, 2018.
23. Fernández, C. (2020). Informalidad empresarial en Colombia.
24. Arias Marín, K., Carrillo Maldonado, P., & Torres Olmedo, J. (2020). Análisis del sector informal y discusiones sobre la regulación del trabajo en plataformas digitales en el Ecuador.
25. Espejo, A. (2022). Informalidad laboral en América Latina: propuesta metodológica para su identificación a nivel subnacional.
26. Álvarez-Risco, A. (2020). Clasificación de las investigaciones.

27. Cerrón Rojas, W. (2019). La investigación cualitativa en educación. *Horizonte de la Ciencia*, 9(17), 1-8.
28. Piza Burgos, N. D., Amaiquema Márquez, F. A., & Beltrán Baquerizo, G. E. (2019). Métodos y técnicas en la investigación cualitativa. Algunas precisiones necesarias. *Conrado*, 15(70), 455-459.
29. González Rodríguez, S. S., Viteri Intriago, D. A., Izquierdo Morán, A. M., & Verdezoto Córdova, G. O. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 32-37.
30. Pierrend Hernández, S. D. R. (2021). La calidad del servicio según el modelo SERVQUAL y la Fidelización del cliente en las agencias de viajes del distrito de Miraflores en el año 2019.
31. Ávalos Zambrano, M. K., & Trueba Macías, B. A. (2019). Planificación turística como proceso de certificación sostenible de la playa San Lorenzo, cantón Manta, Manabí (Master's thesis, Calceta: ESPAM MFL).
32. Fernández, F., & Amelia, W. (2019). Gestión hotelera.
33. García-Vargas, O., & Mena-De la Cruz, A. (2020). La organización informal ¿expresión de cultura? *Desarrollo Gerencial*, 12(2), 1-23.
34. Izaquita León, C. (2021). La informalidad empresarial y sus efectos en la sostenibilidad de las empresas del sector calzado localizadas en la comuna uno de la ciudad de San José de Cúcuta en el 2019.
35. Ricalde de Villena, G. P., & Carnero Herran, A. L. (2019). Situación legal de los trabajadores extranjeros en Arequipa - Arequipa.
36. Temkin, B., & Cruz Ibarra, J. (2019). Determinantes subnacionales de la informalidad laboral en México. Realidad, datos y espacio. *Revista internacional de estadística y geografía*, 10(2).

37. Guillén Díaz, C., & Sanz Trigueros, F. J. (2021). El rigor científico en investigación. Consideraciones desde el área de Didáctica de la Lengua y la Literatura. El Guiniguada.
38. Lattuf, Z. L. (2012). La Gestión del Conocimiento como ventaja competitiva para las agencias de viajes y turismo. Revista contribuciones a la economía, 26.
39. Lescano, D. (2017). Perfil del Turista Mochilero que Visita la Provincia de Trujillo en el Año 2017. Universidad César Vallejo, Perú.

ANEXOS

ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

OBJETO DE ESTUDIO	OBJETIVO DE ESTUDIO	CATEGORIAS	SUBCATEGORIAS	TEMAS	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION
¿De qué manera se realiza la Gestión de las Agencias de Viajes de Turismo contra la informalidad en el Balneario de Paracas 2023?	Entender la manera que se realiza la Gestión de las Agencias de Viajes de Turismo contra la informalidad en el Balneario de Paracas 2023				<p>Enfoque: Cualitativo</p> <p>Tipo: Básica</p> <p>Diseño: Estudio de casos</p> <p>Esce: Balneario de Paracas</p> <p>Participantes: Agencias de Viajes</p>
OBJETO DE ESTUDIOS ESPECIFICOS	OBJETIVOS DE ESTUDIO				Instrumento: Guía de entrevista

					Técnica: Entrevista
¿Cuál es la Gestión de las Agencias de Viajes de Turismo en el Balneario de Paracas 2023?	Analizar la Gestión de las Agencias de Viajes de Turismo en el Balneario de Paracas 2023	Gestión	Agencias de Viajes	Mayorista	
				Minorista	
			Planificación Turística	Productos Turísticos Destinos Turísticos	
			Gestión hotelera	Rentabilidad Procedimiento	
¿Cómo se describe la Informalidad de las Agencias de Viajes de Turismo en el Balneario de Paracas	Identificar la Informalidad de las Agencias de Viajes de Turismo en el Balneario de Paracas	Informalidad	Empresarial	Tecnología Recursos	

el Balneario de Paracas 2023?	2023		Legal		
				Economía	
			Laboral	Competidores	

ANEXO 2. MATRIZ DE CATEGORIZACIÓN

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	CATEGORÍAS	SUBCATEGORÍAS
Gestión	Según Lattuf (2012). La gestión del servicio al cliente, la atención personalizada, la incorporación de nuevas tecnologías, son puntos primordiales para las empresas turísticas y muy especialmente para las agencias de viajes, esto involucra, además, la gestión de calidad en el servicio, lo que conlleva a su vez a la profesionalización y la	Sera media a través de un análisis de las respuestas de las Agencias de viajes en el balneario de Paracas que se obtendrá a través del instrumento de la entrevista	Agencias de Viajes	Mayorista
				Minorista
			Planificación Turística	Productos Turísticos
				Destinos Turísticos

	buena comunicación con los clientes			Rentabilidad
Informalidad	Según Lescano (2017). El turismo informal, comprende la práctica y uso de los servicios turísticos que no están categorizados dentro de las actividades ordinarias del turismo formalmente establecido, y cuyo propósito se orienta a la obtención del máximo beneficio y placer al menor costo posible		Gestión hotelera	Tecnología
			Empresarial	Recursos
			Legal	Economía
			Laboral	Competidores

ANEXO 3. MATRIZ DE LITERATURA

Nombre del Autor	Título de la Inv.	Fecha de publicación	Fuente	Lugar de publicación	Metodología
Reyes Camasca, Luis Alberto	Propuesta de un sistema de calidad para el mejoramiento de la gestión en la Municipalidad Distrital de Paracas-2022.	2022	Universidad César Vallejo	Paracas	cualitativa
Ponce Aliaga, Jorge Raúl / Huanaco Sencca, Estefanny	La gestión administrativa y el desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Paracas de la Provincia de pisco-Ica 2020.	2021	Universidad Autónoma de Ica	Pisco	cualitativa

Ramirez García, Vanessa Teresa	Estudio sobre el nivel de informalidad en las agencias de viajes y turismo en el distrito de Lima.	2021	Universidad Alas Peruanas	Lima	cualitativa
Diaz Guevara, Débora Fabiola / Espinoza la Serna, Diego Alejandro	Conciencia ambiental y la gestión de residuos de comunidades campesinas en entornos turísticos: una revisión de la literatura científica.	2021	Universidad Privada del Norte	Trujillo	mixta
David Tenorio Manayay	El empleo informal en el Perú: Una breve caracterización 2007-2018	2020	Revistas de investigación UNMSM	Lima	cualitativa
Cruz-Burga, Zoila / Lázaro Quispe, Gimena / Mendo	Percepción y actitud local hacia las Reservas	2019	Dialnet	Paracas	cualitativa

Ponce, Deysi / Zavala Raul, Romyna Jazmin	Nacionales Paracas y Sistema de Islas, Islotes y Puntas Guaneras, Perú.				
Díaz Vera, José Edwar	Propuesta modelo gestión participativa área Gestión Institucional Unidad de Gestión Educativa Local Utcubamba, Amazonas, 2019.	2022	Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas	Amazonas	cualitativa
Zea Huaraya, Carlos	Gestión de riesgos y gestión institucional de la Unidad de Gestión Educativa Local Puno, 2019.	2019	Universidad César Vallejo	Puno	cuantitativo
Maguiña Polanco, Neomi Melsi	Modernización de la gestión pública en la gestión administrativa de	2019	Universidad César Vallejo	Lima	mixta

	la Unidad de Gestión Educativa Local 01, 2018.				
Burga Valdez, Liliana Patricia Cruzado Cubas, Cindy Jennifer	Gestión turística municipal para mejorar la oferta turística del distrito de Zaña – Lambayeque.	2022	Universidad Señor de Sipán	Lambayeque	mixta
Bringas Vidal, Karina Alexandra	Gestión turística municipal y conciencia turística de la zona monumental del Rímac. Lima, 2021.	2021	Universidad César Vallejo	Lima	cuantitativo
Vilchez Roman, Carlos / Rojas Mendoza, Alonso / Huapaya Huapaya, Antonio	Capacitación, remuneración promedio e impuestos como factores que explican la actitud hacia la regulación laboral en contextos de	2020	SciELO	Mexico	cuantitativo

	informalidad.				
Díaz Uribe, Carlos Alfonso Rueda Esteban, Nancy Rocío Zurbarán Arias, Deiwi Jesús	Informalidad laboral y empresarial en el municipio de San Gil en el subsector económico: hoteles.	2021	Universidad Externado de Colombia	Colombia	cualitativa
Ibarra-Michel, Juan Pedro Velarde-Valdez, Mónica Olmos-Martínez, Elizabeth Santillan-Nuñez, María Aída	Evaluación de la cultura organizacional en empresas hoteleras sostenibles de Mazatlán.	2019	Universidad de Alicante. Instituto Universitario de Investigaciones Turísticas	Mexico	cualitativa
Sierra Toncel, Wilmar Rangel Luquez, Olivia	Informalidad con enfoque laboral y empresarial en el distrito especial, turístico y	2019	Universidad de la Guajira	Colombia	mixta

Soto Peroza, Víctor	cultural de Riohacha.				
Milla Lázaro, Clorinda Fortunata	Gestión pedagógica.	2020	Repositorio Digital Untumbes	Tumbes	cualitativa
Cotrina Coral, Greysi Samantha	Gestión municipal y promoción turística de Tarapoto, 2020.	2021	Universidad César Vallejo	Tarapoto	cuantitativo
Campos Vergara, Mónica Santa María	Gestión de licencia de funcionamiento e informalidad de los establecimientos comerciales en el distrito de Soritor-2022.	2022	Universidad César Vallejo	San Martín	cualitativa
Ivars-Baidal, Josep Antoni / Vera Rebollo, José	Planificación turística en España. De los	2019	Dialnet	España	cualitativa

Fernando	paradigmas tradicionales a los nuevos enfoques: planificación turística inteligente.				
Mori Rodrigo, Diana Lisa	La gestión turística municipal y su relación con el desarrollo local de la Provincia de Huallaga, 2018.	2020	Universidad César Vallejo	San Martín	cualitativa
Fernández, Cristina	Informalidad empresarial en Colombia.	2020	FEDESARROLLO	Colombia	cuantitativo
Arias Marín, Karla Carrillo Maldonado, Paul Torres Olmedo, Jeaneth	Análisis del sector informal y discusiones sobre la regulación del trabajo en plataformas digitales en el Ecuador.	2020	CEPAL	Ecuador	cuantitativo

Espejo, Andrés	Informalidad laboral en América Latina: propuesta metodológica para su identificación a nivel subnacional.	2022	CEPAL	AMERICA LATINA ; ARGENTINA ; CHILE ; MEXICO ; PERU	mixta
Aldo Alvarez Risco	Clasificación de las investigaciones.	2020	Universidad de Lima, Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas, Carrera de Negocios Internacionales	Lima	cualitativa
Narcisa Dolores Piza Burgos Francisco Alejandro	Métodos y técnicas en la investigación cualitativa. Algunas precisiones necesarias.	2019	SciELO	Ecuador	cualitativa

Amaiquema Márquez Gina Esmeralda Beltrán Baquerizo					
Sergio Sixto González Rodríguez Danilo Augusto Viteri Intriago Aída Margarita Izquierdo Morán Guillermo Omar Verdezoto Cordova	Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo.	2020	SciELO	Ecuador	mixta
Sara Delfina Rosa PIERREND HERNÁNDEZ	La calidad del servicio según el modelo SERVQUAL y la Fidelización del cliente en	2021	Universidad Nacional Mayor de San Marcos	Lima	mixta

	las agencias de viajes del distrito de Miraflores en el año 2019.				
Ávalos Zambrano, Mayda Karola Trueba Macías, Blanca Alicia	Planificación turística como proceso de certificación sostenible de la playa San Lorenzo, cantón Manta, Manabí (Master's thesis, Calceta: ESPAM MFL).	2019	Calceta: ESPAM MFL	Ecuador	mixta
Felix Fernandez, Wendy Amelia	Gestión hotelera.	2019	Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Educación	Lima	cualitativa
Oscar García-Vargas	La organización informal¿	2020	Revistas Unisimon	Colombia	cualitativa

Aura Mena-De La Cruz	expresión de cultura?.				
Izaquita León, Cenaida	La informalidad empresarial y sus efectos en la sostenibilidad de las empresas del sector calzado localizadas en la comuna uno de la ciudad de San José de Cúcuta en el 2019.	2021	Repositorio Institucional Unilibre	Colombia	mixta
Ricalde de Villena, Giovanni Paolo, Carnero Herran, Adriana Lucia	Situación legal de los trabajadores extranjeros en Arequipa - Arequipa.	2019	Universidad de San Martín de Porres	Arequipa	cuantitativo
Temkin, Benjamin Cruz Ibarra, Jorge	Determinantes subnacionales de la informalidad laboral en México.	2019	INEGI	Mexico	cuantitativo

Nathália Körössy Luciana Araújo de Holanda Itamar Dias e Cordeiro	Gestão de destinos turísticos: aspectos conceituais.	2023	Scielo	Brasil	cualitativa
Leilianne Michelle / Trindade da Silva Barreto / JéssycaRodrigues Henrique da Silva / Adson de Lima Claudino / José Mateus Silva de Araújo	Gestão de pessoas no turismo: revisão da literatura internacional no recorte temporal de 2016 a 2020.	2023	Scielo	Brasil	cualitativa
Gabriel Tite-Cunalata Migdely Ochoa-Avila Diego Carrillo-Rosero Viviana Tustón-Landa	Dimensiones para la gestión del turismo accesible en complejos turísticos del Ecuador.	2021	Redalyc	Ecuador	cualitativa

Legua Felipa, Mario Jesus	Sostenibilidad empresarial de las instituciones turísticas: una revisión sistemática de los último diez años.	2019	Universidad Privada del Norte	Lima	cualitativa
Janhela del Carmen Portilla Ortiz Bianca Anais Rey Agurto	Consecuencias de la informalidad laboral en las mypes: una revisión sistemática entre los años 2010-2019.	2020	Universidad Privada del Norte	Trujillo	cualitativa
Rodríguez-Florido, Fernando	La informalidad: una revisión desde sus orígenes hasta los impactos de la pandemia.	2020	Repositorio Institucional Universidad Católica de Colombia - RIUCaC	Colombia	cualitativa

<p>Kateryn Paola Ferrer Esquivel</p>	<p>Legislación laboral y la informalidad en Latinoamérica: una revisión sistemática entre los años 2010-2019.</p>	<p>2020</p>	<p>Universidad Privada del Norte</p>	<p>Trujillo</p>	<p>cualitativa</p>
<p>Milagros María Bermudez Flores Patrick Neil Pinedo Torres Manuel Alexander Herrada García</p>	<p>Sistema inspectivo de trabajo y la informalidad laboral en San Martín.</p>	<p>2022</p>	<p>Ciencia Latina</p>	<p>San Martín</p>	<p>cualitativa</p>
<p>Araujo Chirinos, Gisella Suley</p>	<p>Informalidad laboral de la mype en el Perú: una revisión sistemática de la literatura científica últimos 10 años.</p>	<p>2020</p>	<p>Repositorio Institucional - UPN</p>	<p>Lima</p>	<p>cualitativa</p>

Condori Palomino, Odilon	Factores que generan la informalidad laboral en Latinoamérica. Revisión sistemática de la literatura.	2020	Universidad César Vallejo	Lima	cualitativa
Coello Alarcón, José Jorge Lozada Silva, Marjorie Esthefani	Factores exógenos que fomentan el crecimiento de la informalidad laboral. Revisión sistemática de la literatura	2020	Universidad César Vallejo	Lima	cualitativa
Soto Fajardo, Francela del Carmen	Influencia de las agencias de viajes para impulsar el turismo como estrategia de reactivación económica post Covid 19.	2022	Fundación Universitaria del Área Andina	Colombia	cualitativa
Alvaro Andre Jara Reyes	Plan estratégico en las agencias de viajes y	2020	Universidad Privada del Norte	Trujillo	cualitativa

	turismo del Perú: una revisión de la literatura científica de los últimos 10 años.				
Vilchez Contreras, Gabriela Veronika	El uso de las TIC y la desintermediación en las agencias de viajes tradicionales: una revisión de la literatura científica de los últimos 10 años.	2020	Universidad Privada del Norte	Trujillo	cualitativa
Gabriel Ulyssea	Informality: Causes and consequences for development.	2020	Annual Reviews	United Kingdom	cualitativa
Dimitrios Buhalis and Chris Cooper	Tourism Management.	2022	Elgaronline	United States	cualitativa

Daniela Garcia Martinez / Cristian Urrego Angulo / Emperatriz Londoño Aldana	Importancia del vendedor informal de servicios turísticos en Cartagena de indias	2020	Gerencia libre	Colombia	mixta
---	---	------	----------------	----------	-------

ANEXO 4.

GUIA DE ENTREVISTA

ENTREVISTA A LAS AGENCIAS DE VIAJES EN EL BALNEARIO DE PARACAS EN RELACIÓN A LA GESTIÓN

Estimado(a) Sr. / Sra. / Srta.

La presente investigación titulada “La Gestión de las Agencias de Viajes y Turismo contra la informalidad en el Balneario de Paracas 2023”; el cuál tiene como objetivo Analizar la Gestión de las Agencias de Viajes y Turismo contra la informalidad en el Balneario de Paracas 2023, con la finalidad de desarrollar una investigación tipo académica como estudiante de la escuela de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad César Vallejo. Por lo cual le agradecería responder las siguientes preguntas con las instrucciones detalladas a continuación, teniendo en cuenta que los datos obtenidos durante la entrevista serán utilizados con fines académicos y de investigación.

Consentimiento informado:

¿Desea participar y otorgar su consentimiento para hacer uso de los datos en la presente investigación y se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad César Vallejo? Por favor marque con una (X) su respuesta.	SI	NO
--	----	----

N° de entrevista:

Nombre y apellido del entrevistado:

Fecha de entrevista:

Edad:

Ocupación:

Horario de inicio de la entrevista:

Horario de término de la entrevista:

Lugar de la entrevista:

CATEGORÍA 1: GESTIÓN

Subcategoría 1: Agencias de Viajes

- *¿Cuál es su opinión sobre la informalidad de las agencias de viajes?
¿Cómo se ha visto afectado usted con esta problemática?*
- *¿Cuál considera usted, es la principal motivación para realizar un viaje
mediante una agencia de turismo?*

Subcategoría 2: Planificación Turística

- *¿De qué manera las agencias formales se ven afectadas a causa de las
agencias informales? ¿Qué medidas han tomado los gremios?*

- *¿Qué medidas están tomando las autoridades competentes ante la informalidad de las agencias de viajes en el sector turismo en el balneario de Paracas?*
- *¿Qué otros factores consideran que afectaron el desarrollo de las agencias de viajes informales en el balneario de Paracas?*

Subcategoría 3: Gestión Hotelera

- *¿Cómo coordinan con los establecimientos de hospedaje para captar clientes y cómo se ven afectados con las agencias de viajes informales?*
- *¿Qué estrategias desarrollan para mantener las alianzas con el sector hotelero de la zona?*

CATEGORÍA 2: INFORMALIDAD

Subcategoría 1: Empresarial

- *¿Existe mucha informalidad empresarial en el rubro turístico en el balneario de Paracas?*
- *¿Piensa usted que APAVIT debió haber contribuido con un reglamento que facilite la formalización de las agencias de viajes y turismo?*
- *¿Considera usted que la informalidad de las agencias de viajes es una ventaja incluso para las familias que inician en el turismo?*

Subcategoría 2: Legal

- *Sabiendo que las entidades deben de tener conocimiento de esta problemática de la informalidad en las agencias de viajes y turismo. ¿Considera usted que Mincetur tiene un plan estratégico para solucionar este problema de la informalidad?*
- *En cuanto al procedimiento para la constitución o creación de una agencia de viajes y turismo ¿Cree usted que habría alguna ley o artículo que debería modificarse?*

Subcategoría 3: Laboral

- *¿Considera usted que la informalidad laboral sea un problema para los competidores formales?*
- *¿Qué opina usted acerca de que la informalidad laboral se ha consolidado en el balneario de Paracas?*

GUIA DE ENTREVISTA

ENTREVISTA A PROFESIONAL ESPECIALISTA EN EL RUBRO TURÍSTICO

Estimado(a) Sr. / Sra. / Srta.

La presente investigación titulada “La Gestión de las Agencias de Viajes y Turismo contra la informalidad en el Balneario de Paracas 2023”; el cual tiene como objetivo Analizar la Gestión de las Agencias de Viajes y Turismo contra la informalidad en el Balneario de Paracas 2023, con la finalidad de desarrollar una investigación tipo académica como estudiante de la escuela de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad César Vallejo. Por lo cual le agradecería responder las siguientes preguntas con las instrucciones detalladas a continuación, teniendo en cuenta que los datos obtenidos durante la entrevista serán utilizados con fines académicos y de investigación.

Consentimiento informado:

¿Desea participar y otorgar su consentimiento para hacer uso de los datos en la presente investigación y se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad César Vallejo? Por favor marque con una (X) su respuesta.	SI	NO
---	-----------	-----------

N° de entrevista:

Nombre y apellido del entrevistado:

Fecha de entrevista:

Edad:

Ocupación:

Horario de inicio de la entrevista:

Horario de término de la entrevista:

Lugar de la entrevista:

CATEGORÍA 1: GESTIÓN

Subcategoría 1: Agencias de Viajes

- ***Según el MINCETUR e INDECOPI, ambos coordinan acciones de fiscalización para las agencias de viajes que estarían aplicando métodos engañosos. ¿Podría usted explicar en qué consiste esa labor fiscalizadora?***
- ***Usted como entidad competente en el sector del turismo, luego de la pandemia ¿Cuáles son las facilidades que el MINCETUR brinda a las agencias de Viajes en el balneario de Paracas?***

Subcategoría 2: Planificación Turística

- ***MINCETUR instaló en abril una mesa técnica multisectorial con la finalidad del desarrollo turístico de Paracas ¿Cuáles fueron las***

propuestas declaradas por ustedes para mejorar la oferta turística en el balneario de Paracas?

- *En el último año Mincetur informó que hubo alrededor de 9 mil personas que visitaron Paracas, por lo tanto ¿Qué proyectos contempla la municipalidad en coordinación con Promperú para mejorar la calidad de servicios y el arribo de turistas en el balneario de Paracas?*

Subcategoría 3: Gestión Hotelera

- *¿Contribuyen los hoteles en la preservación de la Reserva Nacional de Paracas?*
- *¿Qué estrategias maneja el sector hotelero en temporadas altas en el balneario de Paracas?*

CATEGORÍA 2: INFORMALIDAD

Subcategoría 1: Empresarial

- *¿Qué opina usted acerca de las empresas relacionadas a la informalidad?*
- *¿Considera usted necesario omitir el pago de impuestos a las empresas nuevas por 6 meses?*

Subcategoría 2: Legal

- *¿Qué opina usted acerca de las leyes que solo amparan a las empresas económicamente estables?*
- *¿Considera usted que una reestructuración legal pueda generar mayor orden en el balneario de Paracas?*

Subcategoría 3: Laboral

- *¿Cuál es su opinión respecto a la informalidad laboral que ha acrecentado en el balneario de Paracas?*
- *¿Cuál cree usted que es el principal causante de personal informal en el balneario de Paracas?*

ANEXO 5.



Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Guía de entrevista a las Agencias de Viajes y Turismo contra la informalidad en el Balneario de Paracas" y "Guía de entrevista a un profesional en el rubro turístico". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Verónica Zevallos Gallardo.		
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor	(x)
Área de formación académica:	Clinica ()	Social	()
	Educativa ()	Organizacional	()
Áreas de experiencia profesional:	Turismo y hotelería		
Institución donde labora:	Universidad Cesar Vallejo		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()		
	Más de 5 años ()	x	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	
Autora:	
Procedencia:	
Administración:	
Tiempo de aplicación:	20 a 30 min
Ámbito de aplicación:	Balneario de Paracas
Significación:	Explicar Cómo está compuesta la escala (dimensiones, áreas, ítems por área, explicación breve de cuál es el objetivo de medición)

4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)



Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
La Gestión de las Agencias de Viajes y Turismo contra la informalidad en el Balneario de Paracas	Gestión	Según Lattuf (2012). La gestión del servicio al cliente, la atención personalizada, la incorporación de nuevas tecnologías, son puntos primordiales para las empresas turísticas y muy especialmente para las agencias de viajes, esto involucra, además, la gestión de calidad en el servicio, lo que conlleva a su vez a la profesionalización y la buena comunicación con los clientes.
	Informalidad	Según Lescano (2017). El turismo informal, comprende la práctica y uso de los servicios turísticos que no están categorizados dentro de las actividades ordinarias del turismo formalmente establecido, y cuyo propósito se orienta a la obtención del máximo beneficio y placer al menor costo posible.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento la "Guía de entrevista para las Agencias de Viajes y Turismo en el Balneario de Paracas" entrevista a un profesional especialista en el rubro turístico", elaborado por Tajiri Carrasco, Omar Humberto y Sánchez Pérez, Andrés en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio

2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel



Dimensiones del primer Instrumento: Guía de entrevista para las Agencias de Viajes y Turismo en el Balneario de Paracas.

- **Primera dimensión: Gestión**
- **Objetivos de la Dimensión:** Analizar la Gestión de las Agencias de Viajes de Turismo en el Balneario de Paracas

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Agencias de Viajes	¿Cuál es su opinión sobre la informalidad de las agencias de viajes? ¿Cómo se ha visto afectado usted con esta problemática?	4	4	4	
	¿Cuál considera usted, es la principal motivación para realizar un viaje mediante una agencia de turismo?	4	4	4	
Planificación Turística	¿De qué manera las agencias formales se ven afectadas a causa de las agencias informales? ¿Qué medidas han tomado los gremios?	4	4	4	
	¿Qué medidas están tomando las autoridades competentes ante la informalidad de las agencias de viajes en el sector turismo en el balneario de Paracas?	4	4	4	
	¿Qué otros factores consideran que afectaron el desarrollo de las agencias de viajes informales en el balneario de Paracas?	4	4	4	
Gestión Hotelera	¿Cómo coordinan con los establecimientos de hospedaje para captar clientes y cómo se ven afectados con las agencias de viajes informales?	4	4	4	
	¿Qué estrategias desarrollan para mantener las alianzas con el sector hotelero de la zona?	4	4	3	

- **Segunda dimensión: Informalidad**
- **Objetivos de la Dimensión:** Identificar la Informalidad de las Agencias de Viajes de Turismo en el Balneario de Paracas





INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Empresarial	¿Existe mucha informalidad empresarial en el rubro turístico en el balneario de Paracas?	3	3	4	
	¿Piensa usted que APAVIT debió haber contribuido con un reglamento que facilite la formalización de las agencias de viajes y turismo?	4	4	4	
	¿Considera usted que la informalidad de las agencias de viajes es una ventaja incluso para las familias que inician en el turismo?	3	4	4	
Legal	Sabiendo que las entidades deben de tener conocimiento de esta problemática de la informalidad en las agencias de viajes y turismo. ¿Considera usted que Mincetur tiene un plan estratégico para solucionar este problema de la informalidad?	4	4	4	
	En cuanto al procedimiento para la constitución o creación de una agencia de viajes y turismo ¿Cree usted que habría alguna ley o artículo que debería modificarse?	4	4	4	
Laboral	¿Considera usted que la informalidad laboral sea un problema para los competidores formales?	4	4	4	
	¿Qué opina usted acerca de que la informalidad laboral se ha consolidado en el balneario de Paracas?	4	4	4	

Dimensiones del segundo instrumento: Guía de entrevista a un Profesional especialista en el rubro turístico.

- **Primera dimensión: Gestión**
- **Objetivos de la Dimensión:** Analizar la Gestión de las Agencias de Viajes de Turismo en el Balneario de Paracas

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Agencias de Viajes	Según el MINCETUR e INDECOPI, ambos coordinan acciones de fiscalización para las agencias de viajes que estarían aplicando métodos engañosos. ¿Podría usted explicar en qué consiste esa labor fiscalizadora?	4	4	4	
	Usted como entidad competente en el sector del turismo, luego de la pandemia ¿Cuáles son las facilidades que el MINCETUR brinda a las agencias de Viajes en el balneario de Paracas?	4	4	4	
Planificación Turística	MINCETUR instaló en abril una mesa técnica multisectorial con la finalidad del desarrollo turístico de Paracas ¿Cuáles fueron las propuestas declaradas por ustedes para mejorar la oferta turística en el balneario de Paracas?	4	4	4	
	En el último año Mincetur informó que hubo alrededor de 9 mil personas que visitaron Paracas, por lo tanto ¿Qué proyectos contempla la municipalidad en coordinación con Promperú para mejorar la calidad de servicios y el arribo de turistas en el balneario de Paracas?	4	4	4	
Gestión Hotelera	¿Contribuyen los hoteles en la preservación de la Reserva Nacional de Paracas?	3	3	4	
	¿Qué estrategias maneja el sector hotelero en temporadas altas en el balneario de Paracas?	4	4	4	

- **Segunda dimensión: Informalidad**

- **Objetivos de la Dimensión:** Identificar la Informalidad de las Agencias de Viajes de Turismo en el Balneario de Paracas

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	¿Qué opina usted acerca de las empresas relacionadas a la informalidad?	4	4	4	

Empresarial	¿Considera usted necesario omitir el pago de impuestos a las empresas nuevas por 8 meses?				
	¿Qué opina usted acerca de las leyes que solo amparan a las empresas económicamente estables?				
Legal	¿Considera usted que una reestructuración legal pueda generar mayor orden en el balneario de Paracas?				
	¿Cuál es su opinión respecto a la informalidad laboral que ha acrecentado en el balneario de Paracas?				
Laboral	¿Cuál cree usted que es el principal causante de personal informal en el balneario de Paracas?				



DNI: 41726975

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf(1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGarland et al. 2003) sugieren un rango de **2 hasta 20 expertos**, Hyrkis et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarían una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkis et al. (2003).

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Guía de entrevista a las Agencias de Viajes y Turismo contra la informalidad en el Balneario de Paracas” y “Guía de entrevista a un profesional en el rubro turístico”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	VELÁSQUEZ VILOCHE LELI VIOLETA		
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clinica ()	Social	()
	Educativa ()	Organizacional	()
Áreas de experiencia profesional:	Administración de Empresas Turísticas		
Institución donde labora:	Universidad Cesar Vallejo		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.		



2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	
Autora:	
Procedencia:	
Administración:	
Tiempo de aplicación:	20 a 30 min
Ámbito de aplicación:	Balneario de Paracas
Significación:	Explicar Cómo está compuesta la escala (dimensiones, áreas, ítems por área, explicación breve de cuál es el objetivo de medición)

4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
La Gestión de las Agencias de Viajes y Turismo contra la informalidad en el Balneario de Paracas	Gestión	Según Lattuf (2012). La gestión del servicio al cliente, la atención personalizada, la incorporación de nuevas tecnologías, son puntos primordiales para las empresas turísticas y muy especialmente para las agencias de viajes, esto involucra, además, la gestión de calidad en el servicio, lo que conlleva a su vez a la profesionalización y la buena comunicación con los clientes.
	Informalidad	Según Lescano (2017). El turismo informal, comprende la práctica y uso de los servicios turísticos que no están categorizados dentro de las actividades ordinarias del turismo formalmente establecido, y cuyo propósito se orienta a la obtención del máximo beneficio y placer al menor costo posible.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento la "Guía de entrevista para las Agencias de Viajes y Turismo en el Balneario de Paracas" y "Guía de entrevista para profesional especialista en el rubro turístico", elaborado por los autores Tajiri Carrasco, Omar y Sánchez Pérez, Andrea Fernanda en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio

2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del primer instrumento: Guía de entrevista para las Agencias de Viajes y Turismo en el Balneario de Paracas.

- **Primera dimensión: Gestión**
- **Objetivos de la Dimensión:** Analizar la Gestión de las Agencias de Viajes de Turismo en el Balneario de Paracas

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Agencias de Viajes	¿Cuál es su opinión sobre la informalidad en las agencias de viajes? ¿Cómo se ha visto afectado usted con esta problemática?	3	3	3	
	¿Cuál considera usted, es la principal motivación para realizar un viaje mediante una agencia de turismo?	3	3	3	
Planificación Turística	¿De qué manera las agencias formales se ven afectadas a causa de las agencias informales? ¿Qué medidas han tomado los gremios?	4	4	4	
	¿Qué medidas están tomando las autoridades competentes ante la informalidad de las agencias de viajes en el sector turismo en el balneario de Paracas?	4	4	4	
	¿Qué otros factores consideran que afectaron el desarrollo de las agencias de viajes informales en el balneario de Paracas?	4	4	4	
Gestión Hotelera	¿Cómo coordinan con los establecimientos de hospedaje para captar clientes y cómo se ven afectados con las agencias de viajes informales?	4	4	4	
	¿Qué estrategias desarrollan para mantener las alianzas con el sector hotelero de la zona?	3	3	3	

- **Segunda dimensión: Informalidad**
- **Objetivos de la Dimensión:** Identificar la Informalidad de las Agencias de Viajes de Turismo en el Balneario de Paracas

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Empresarial	¿Existe mucha informalidad empresarial en el rubro turístico en el balneario de Paracas?	3	3	3	



	¿Piensa usted que APAVIT debió haber contribuido con un reglamento que facilite la formalización de las agencias de viajes y turismo?	4	4	4	
	¿Considera usted que la informalidad de las agencias de viajes es una ventaja incluso para las familias que inician en el turismo?	3	4	4	
Legal	Sabiendo que las entidades deben de tener conocimiento de esta problemática de la informalidad en las agencias de viajes y turismo. ¿Considera usted que Mincetur tiene un plan estratégico para solucionar este problema de la informalidad?	4	4	4	
	En cuanto al procedimiento para la constitución o creación de una agencia de viajes y turismo ¿Cree usted que habría alguna ley o artículo que debería modificarse?	4	4	4	
Laboral	¿Considera usted que la informalidad laboral sea un problema para los competidores formales?	4	4	4	
	¿Qué opina usted acerca de que la informalidad laboral se ha consolidado en el balneario de Paracas?	3	3	3	

Dimensiones del segundo instrumento: Guía de entrevista para un Profesional especialista en el rubro turístico.

- **Primera dimensión:** Gestión
- **Objetivos de la Dimensión:** Analizar la Gestión de las Agencias de Viajes de Turismo en el Balneario de Paracas

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	Según el MINCETUR e INDECOPI, ambos coordinan acciones de fiscalización para las agencias de viajes que	4	4	4	

Agencias de Viajes	estarian aplicando métodos engañosos. ¿Podría usted explicar en qué consiste esa labor fiscalizadora?				
	Usted como entidad competente en el sector del turismo, luego de la pandemia ¿Cuáles son las facilidades que el MINCETUR brinda a las agencias de Viajes en el balneario de Paracas?	4	4	4	
Planificación Turística	MINCETUR instaló en abril una mesa técnica multisectorial con la finalidad del desarrollo turístico de Paracas ¿Cuáles fueron las propuestas declaradas por ustedes para mejorar la oferta turística en el balneario de Paracas?	4	4	4	
	En el último año Mincetur informó que hubo alrededor de 9 mil personas que visitaron Paracas, por lo tanto ¿Qué proyectos contempla la municipalidad en coordinación con Promperú para mejorar la calidad de servicios y el arribo de turistas en el balneario de Paracas?	4	4	4	
Gestión Hotelera	¿Contribuyen los hoteles en la preservación de la Reserva Nacional de Paracas?	3	3	4	
	¿Qué estrategias maneja el sector hotelero en temporadas altas en el balneario de Paracas?	3	4	4	

- **Segunda dimensión: Informalidad**
- **Objetivos de la Dimensión:** Identificar la Informalidad de las Agencias de Viajes de Turismo en el Balneario de Paracas



INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Empresarial	¿Qué opina usted acerca de las empresas relacionadas a la informalidad?	3	3	3	
	¿Considera usted necesario omitir el pago de impuestos a las empresas nuevas por 6 meses?	3	3	3	
Legal	¿Qué opina usted acerca de las leyes que solo amparan a las empresas económicamente estables?	3	3	3	
	¿Considera usted que una reestructuración legal pueda generar mayor orden	3	3	3	

	en el balneario de Paracas?				
Laboral	¿Cuál es su opinión respecto a la informalidad laboral que ha acrecentado en el balneario de Paracas?	3	3	3	
	¿Cuál cree usted que es el principal causante de personal informal en el balneario de Paracas?	3	3	3	



Firma del evaluador
DNI: 18217577

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkás et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkás et al. (2003).

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Guía de entrevista a las Agencias de Viajes y Turismo contra la informalidad en el Balneario de Paracas” y “Guía de entrevista a un profesional en el rubro turístico”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Mirssa Yina Ramirez Veramendi
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>) Doctor (<input type="checkbox"/>)
Área de formación académica:	Clinica (<input type="checkbox"/>) Social (<input type="checkbox"/>) Educativa (<input type="checkbox"/>) Organizacional (<input checked="" type="checkbox"/>)
Áreas de experiencia profesional:	Administración de Empresas Turísticas
Institución donde labora:	Universidad Cesar Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (<input type="checkbox"/>) Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.



2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	
Autora:	
Procedencia:	
Administración:	
Tiempo de aplicación:	20 a 30 min
Ámbito de aplicación:	Balneario de Paracas
Significación:	Explicar Cómo está compuesta la escala (dimensiones, áreas, ítems por área, explicación breve de cuál es el objetivo de medición)

4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
La Gestión de las Agencias de Viajes y Turismo contra la informalidad en el Balneario de Paracas	Gestión	Según Lattuf (2012). La gestión del servicio al cliente, la atención personalizada, la incorporación de nuevas tecnologías, son puntos primordiales para las empresas turísticas y muy especialmente para las agencias de viajes, esto involucra, además, la gestión de calidad en el servicio, lo que conlleva a su vez a la profesionalización y la buena comunicación con los clientes.
	Informalidad	Según Lescano (2017). El turismo informal, comprende la práctica y uso de los servicios turísticos que no están categorizados dentro de las actividades ordinarias del turismo formalmente establecido, y cuyo propósito se orienta a la obtención del máximo beneficio y placer al menor costo posible.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento la "Guía de entrevista para las Agencias de Viajes y Turismo en el Balneario de Paracas" y "Guía de entrevista para profesional especialista en el rubro turístico", elaborado por los autores Tajiri Carrasco, Omar y Sánchez Pérez, Andrea Fernanda en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticay semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio

2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del primer instrumento: Guía de entrevista para las Agencias de Viajes y Turismo en el Balneario de Paracas.

- **Primera dimensión: Gestión**
- **Objetivos de la Dimensión:** Analizar la Gestión de las Agencias de Viajes de Turismo en el Balneario de Paracas

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Agencias de Viajes	¿Cuál es su opinión sobre la informalidad en las agencias de viajes? ¿Cómo se ha visto afectado usted con esta problemática?	4	4	4	
	¿Cuál considera usted, es la principal motivación para realizar un viaje mediante una agencia de turismo?	4	4	4	
Planificación Turística	¿De qué manera las agencias formales se ven afectadas a causa de las agencias informales? ¿Qué medidas han tomado los gremios?	4	4	4	
	¿Qué medidas están tomando las autoridades competentes ante la informalidad de las agencias de viajes en el sector turismo en el balneario de Paracas?	4	4	4	
	¿Qué otros factores consideran que afectaron el desarrollo de las agencias de viajes informales en el balneario de Paracas?	4	4	4	
Gestión Hotelera	¿Cómo coordinan con los establecimientos de hospedaje para captar clientes y cómo se ven afectados con las agencias de viajes informales?	4	4	4	
	¿Qué estrategias desarrollan para mantener las alianzas con el sector hotelero de la zona?	4	4	3	

- **Segunda dimensión: Informalidad**
- **Objetivos de la Dimensión:** Identificar la Informalidad de las Agencias de Viajes de Turismo en el Balneario de Paracas

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Empresarial	¿Existe mucha informalidad empresarial en el rubro turístico en el balneario de Paracas?	3	3	4	
	¿Piensa usted que APAVIT debió haber	4	4	4	



	contribuido con un reglamento que facilite la formalización de las agencias de viajes y turismo?				
	¿Considera usted que la informalidad de las agencias de viajes es una ventaja incluso para las familias que inician en el turismo?	3	4	4	
Legal	Sabiendo que las entidades deben de tener conocimiento de esta problemática de la informalidad en las agencias de viajes y turismo. ¿Considera usted que Mincetur tiene un plan estratégico para solucionar este problema de la informalidad?	4	4	4	
	En cuanto al procedimiento para la constitución o creación de una agencia de viajes y turismo ¿Cree usted que habría alguna ley o artículo que debería modificarse?	4	4	4	
Laboral	¿Considera usted que la informalidad laboral sea un problema para los competidores formales?	4	4	4	
	¿Qué opina usted acerca de que la informalidad laboral se ha consolidado en el balneario de Paracas?	4	4	4	

Dimensiones del segundo instrumento: Guía de entrevista para un Profesional especialista en el rubro turístico.

- **Primera dimensión:** Gestión
- **Objetivos de la Dimensión:** Analizar la Gestión de las Agencias de Viajes de Turismo en el Balneario de Paracas

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Agencias de Viajes	Según el MINCETUR e INDECOPI, ambos coordinan acciones de fiscalización para las agencias de viajes que estarían aplicando métodos engañosos. ¿Podría usted	4	4	4	

	explicar en qué consiste esa labor fiscalizadora?	4	4	4	
	Usted como entidad competente en el sector del turismo, luego de la pandemia ¿Cuáles son las facilidades que el MINCETUR brinda a las agencias de Viajes en el balneario de Paracas?	4	4	4	
Planificación Turística	MINCETUR instaló en abril una mesa técnica multisectorial con la finalidad del desarrollo turístico de Paracas ¿Cuáles fueron las propuestas declaradas por ustedes para mejorar la oferta turística en el balneario de Paracas?	4	4	4	
	En el último año Mincetur informó que hubo alrededor de 9 mil personas que visitaron Paracas, por lo tanto ¿Qué proyectos contempla la municipalidad en coordinación con Promperú para mejorar la calidad de servicios y el arribo de turistas en el balneario de Paracas?	4	4	4	
Gestión Hotelera	¿Contribuyen los hoteles en la preservación de la Reserva Nacional de Paracas?	3	3	4	
	¿Qué estrategias maneja el sector hotelero en temporadas altas en el balneario de Paracas?	4	4	4	

- **Segunda dimensión: Informalidad**
- **Objetivos de la Dimensión:** Identificar la Informalidad de las Agencias de Viajes de Turismo en el Balneario de Paracas



INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Empresarial	¿Qué opina usted acerca de las empresas relacionadas a la informalidad?	4	4	4	
	¿Considera usted necesario omitir el pago de impuestos a las empresas nuevas por 6 meses?	4	4	4	
Legal	¿Qué opina usted acerca de las leyes que solo amparan a las empresas económicamente estables?	4	4	4	
	¿Considera usted que una reestructuración legal pueda generar mayor orden en el balneario de Paracas?	4	4	4	

Laboral	¿Cuál es su opinión respecto a la informalidad laboral que ha acrecentado en el balneario de Paracas?	4	4	4	
	¿Cuál cree usted que es el principal causante de personal informal en el balneario de Paracas?	4	4	4	



Firma del evaluador

DNI:

Pd. el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkás et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkás et al. (2003).

ANEXO 6.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N° 062-2023-VI-UCV

Título de la investigación: La Gestión de las Agencias de Viajes y Turismo contra la informalidad en el Balneario de Paracas 2023.

Investigador (a) (es):

- Sánchez Pérez, Andrea Fernanda (0000-0003-1936-5993)
- Tajiri Carrasco, Omar Humberto (0000-0002-2318-6018)

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada **“La Gestión de las Agencias de Viajes y Turismo contra la informalidad en el Balneario de Paracas 2023”**, cuyo objetivo es **Analizar la Gestión de las Agencias de Viajes y Turismo contra la informalidad en el Balneario de Paracas 2023**. Esta investigación es desarrollada por estudiantes **pregrado** de la carrera profesional **Administración en Turismo y Hotelería** de la Universidad César Vallejo del campus **Lima Norte**, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución.

Impacto del problema de la investigación.

La Gestión empieza a ser descrito ligándose a la guerra por el teórico de guerra Karl Von Clausewitz, que destaca organizar los enfrentamientos mediante estrategias para derrotar o destruir al rival, si bien es cierto, tomó fuerza en los años posteriores de manera diplomática como algunos países que no deseaban luchar contra otros, pero darles objetos o recursos básicos para facilitarles la vida, y con ello generaban dominar sin que los pobladores lo notaran. En definición abierta, la gestión es una acción ya sea propia o en conjunto, que

accede a una o varias actividades que se materializa en algo concreto, en el ámbito empresarial va relacionado a la administración de un bien o servicio. En lo político, el gobierno no está alineado con las necesidades de la población y muchas veces los planeamientos no están articulados con las brechas que se deben cubrir, por lo tanto no termina siendo efectivo y no se enfila con el presupuesto público. La estructuración jerárquica no presentan efectividad debido a las organizaciones que no están siendo claras en las funciones que realizan para entregar sus servicios de una manera óptima y responsable. Con respecto a la informalidad en el Perú, en los años 70s las migraciones del campo a la ciudad debido a la ola de violencia en el terrorismo, fue la causa de que personas en provincia se centralicen en un sólo lugar, en el año 2018 tuvo un alcance del 72.4% de informalidad, quiere decir que cerca de 12 millones de personas se desempeñan, con la falta de información y reglamentación se obtiene esta problemática.

Procedimiento Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: ***“La Gestión de las Agencias de Viajes y Turismo contra la informalidad en el Balneario de Paracas 2023”***
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 a 30 minutos y se realizará en el ambiente de virtual o físico en el balneario de Paracas. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía): Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia): Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia): Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia): Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con los Investigadores:

- Sánchez Pérez, Andrea Fernanda (0000-0003-1936-5993)
email: asanchezpe22@ucvvirtual.edu.pe
- Tajiri Carrasco, Omar Humberto (0000-0002-2318-6018)
email: otajiric@ucvvirtual.edu.pe

y Docente asesor

- Mg. Gavidia Farro De Friedemann, Martha Zulma (0000-0002-7651-7247)
email: mdefri@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:

[Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas].

respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia): Indicar al participante la existencia que NO existieriesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia): Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia): Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con los Investigadores:

- Sánchez Pérez, Andrea Fernanda (0000-0003-1936-5993) email: asanchezpe22@ucvvirtual.edu.pe
- Tajiri Carrasco, Omar Humberto (0000-0002-2318-6018) email: otajiric@ucvvirtual.edu.pe

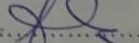
y Docente asesor:

- Mg. Gavidia Farro De Friedemann, Martha Zulma (0000-0002-7651-7247)email: mdefri@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: *Maricela Patino Astoraine*

Fecha y hora: *24-10-23 14:30* 

[Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas].

respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia): Indicar al participante la existencia que NO existiera riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia): Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzarán a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia): Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con los Investigadores:

- Sánchez Pérez, Andrea Fernanda (0000-0003-1936-5993) email: asanchezpe22@ucvvirtual.edu.pe
- Tajiri Carrasco, Omar Humberto (0000-0002-2318-6018) email: otajiric@ucvvirtual.edu.pe

y Docente asesor:

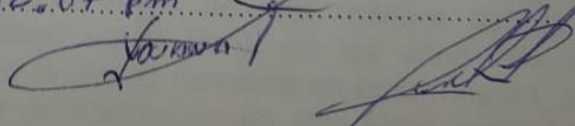
- Mg. Gavidia Farro De Friedemann, Martha Zulma (0000-0002-7651-7247) email: mdefri@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Olinda Yovana Tarayco Huasaguiche

Fecha y hora: 08 Noviembre - 12:07 PM



[Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas].

respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia): Indicar al participante la existencia que NO existieriesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia): Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia): Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con los Investigadores:

- Sánchez Pérez, Andrea Fernanda (0000-0003-1936-5993) email: asanchezpe22@ucvvirtual.edu.pe
- Tajiri Carrasco, Omar Humberto (0000-0002-2318-6018) email: otajiric@ucvvirtual.edu.pe

y Docente asesor:

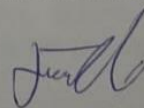
- Mg. Gavidia Farro De Friedemann, Martha Zulma (0000-0002-7651-7247)email: mdefri@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Juan Toran Lluella

Fecha y hora: 08 Noviembre 14:28



[Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas].

respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia): Indicar al participante la existencia que NO existieriesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia): Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia): Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con los Investigadores:

- Sánchez Pérez, Andrea Fernanda (0000-0003-1936-5993) email: asanchezpe22@ucvvirtual.edu.pe
- Tajiri Carrasco, Omar Humberto (0000-0002-2318-6018) email: otajiric@ucvvirtual.edu.pe

y Docente asesor:

- Mg. Gavidia Farro De Friedemann, Martha Zulma (0000-0002-7651-7247) email: mdefri@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: *Karina Barrón Campos*

Fecha y hora: *14:55 08/11/23*

[Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas].

respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia): Indicar al participante la existencia que NO existieriesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia): Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia): Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con los Investigadores:

- Sánchez Pérez, Andrea Fernanda (0000-0003-1936-5993) email: asanchezpe22@ucvvirtual.edu.pe
- Tajiri Carrasco, Omar Humberto (0000-0002-2318-6018) email: otajiric@ucvvirtual.edu.pe

y Docente asesor:

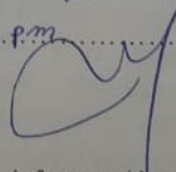
- Mg. Gavidia Farro De Friedemann, Martha Zulma (0000-0002-7651-7247)email: mdefri@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Edgar Eduardo Quipe Flores

Fecha y hora: 24/10/23 - 04:07 p.m



[Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas].

ANEXO 7. TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

TRANSCRIPCIÓN DE LAS ENTREVISTAS	
N° de Registro: 01	
Nombre de los entrevistadores / Investigadores: <ul style="list-style-type: none">• Tajiri Carrasco, Omar Humberto• Sánchez Pérez, Andrea Fernanda	
EDAD: 54	
Nombre de la Población: Balneario de Paracas	Fecha de la entrevista: 24-10-23
	Fecha de llenado de ficha 29-10-23
Tema: La Gestión de las Agencias de Viajes y Turismo contra la Informalidad en el balneario de Paracas 2023	
Informante/ Entrevistado: Mariela Patiño Astoraime	
Lugar de la entrevista: Hotel Gamonal	

Ocupación: Gerente Ballestas Expedition

Transcripción:

- 1. ¿Cuál es su opinión sobre la informalidad de las agencias de viajes y cómo se ha visto afectado con esta problemática?**

Bueno aquí en paracas mayormente la informalidad es porque aquí no hay presencia de Mincetur, que es la base fundamental para que ponga orden, es Mincetur y no hay apoyo tampoco de lo que es las gestiones del alcalde, porque ya hay una ley, prohibida la venta ambulatoria, pero sin embargo no lo llevan a cabo. Y Mincetur pues la central está en Ica, tiene una sucursal en pisco, y cuando debería ser la central aquí en paracas mas no en pisco.

- 2. ¿Cuál cree usted que es la principal motivación para realizar un viaje mediante una agencia de turismo?**

Yo pienso que es el servicio y dos depende los servicios que tu ofreces, de cómo tú lo vendes, porque si tú lo vendes como simplemente un viaje placentero, porque la gente viene simplemente porque es Islas ballestas a conocer el ecosistema, y acá supuestamente lo que es playas, porque paracas no tiene nada que envidiarles a otras playas del norte, porque paracas tiene bonitas playas, si tu vendes un paquete completo eso se vende bien, se vende solo.

- 3. ¿De qué manera las agencias formales se ven afectadas a causa de las agencias informales? ¿Qué medidas han tomado los gremios?**

Es que nosotros no podemos hacer nada, porque siempre la informalidad está ganando terreno a todo lugar, en todos sitios, tal es así que tenemos 2 muelles, el muelle de la marina turística que hasta ahorita ni siquiera está abierto, es un elefante blanco y todos estamos saliendo por el muelle de chaco, que eso para mí no es servicio, estamos compartiendo el muelle con los pescadores. También por qué no se abre ese muelle, también cuestión de política. Eso viene de que no hay apoyo del municipio, ni tampoco de Mincetur. A pesar que paracas es segundo destino turístico después de Machu Picchu, está considerado, pero no hay apoyo

- 4. ¿Qué medidas están tomando las autoridades competentes ante la informalidad de las agencias de viajes en el sector turismo en el balneario de Paracas?**

Ninguna , no hay apoyo .

TRANSCRIPCIÓN DE LAS ENTREVISTAS

N° de Registro: 02

Nombre de los entrevistadores / Investigadores:

- **Tajiri Carrasco, Omar Humberto**
- **Sánchez Pérez, Andrea Fernanda**

EDAD: 43

Nombre de la Población:

Balneario de Paracas

Fecha de la entrevista: 24-10-23

Fecha de llenado de ficha 29-10-23

Tema: La Gestión de las Agencias de Viajes y Turismo contra la Informalidad en el balneario de Paracas 2023

Informante/ Entrevistado: Olinda Yovana Tasayco Huasasquiche

Lugar de la entrevista: Agencia de viajes Blue Ocean

Ocupación: Operador Turístico

Transcripción:

- 1. ¿Cuál es su opinión sobre la informalidad de las agencias de viajes y cómo se ha visto afectado usted con esta problemática?**

La informalidad siempre existió aquí, nos afecta sobre todo en la captación de los turistas.

- 2. ¿Cuál considera usted, es la principal motivación para realizar un viaje mediante una agencia de turismo?**

Mira te hablo como un turista, para nosotros poder llegar a un lugar primero tenemos que llegar a las agencias autorizadas, informarnos un poquito más de los puntos que hay que visitar y los pagos que hay que hacer. Porque a veces uno como turista va a un lugar a ciegas, sin investigar, ahí es donde caes en manos de la informalidad y de las estafas muchas veces. Siempre como peruanos creo que tenemos que informarnos un poquito más qué es lo que a veces nos falta.

- 3. ¿De qué manera las agencias formales se ven afectadas a causa de las agencias informales? ¿Qué medidas han tomado los gremios?**

Nosotros como gremio, la medida que hemos optado para evitar la informalidad acá , es registrarnos como centro autorizado, tratar de poner logos, que la municipalidad promocióne más a las agencias que están autorizadas. A diferencia que también vienen haciendo sus movimientos pues ellos, sus gestiones, y vienen visitando agencia por agencia, cuando ellos ven a los informales, les cierran los establecimientos, de esa manera tratamos de estar

junto con fiscalización, viendo que no ocurran estos hechos. Y la informalidad claro que nos afecta a todos, sobre todo a las agencias formales.

4. ¿Qué medidas están tomando las autoridades competentes ante la informalidad de las agencias de viajes en el sector turismo en el balneario de Paracas?

Están fiscalizando más, los están sancionando, están cerrando los establecimientos. Primero dan un aviso, cuando no cumplen reiteradas veces, cierran el establecimiento y los multan. Ahorita ya les están poniendo una multa.

5. ¿Qué otros factores consideran que afectaron el desarrollo de las agencias de viajes informales en el balneario de Paracas?

Acá nos afectó mucho, por ejemplo este año en el verano que lo perdimos por las huelgas, el mar estaba movido, el fenómeno del niño, muchas cosas, no solamente el ser humano, sino la naturaleza misma.

6. ¿Cómo coordinan con los establecimientos de hospedaje para captar clientes y cómo se ven afectados con las agencias de viajes informales?

Mira nosotros para captar clientes de los mismos hospedajes tratamos de entrar a páginas como trivago por ejemplo, de esa manera captar más turismo. Porque a veces vienen los turistas y muy pocos ingresan a ciegas a los hospedajes, normalmente lo hacemos a base de agencias.

7. ¿Qué estrategias desarrollan para mantener las alianzas con el sector

hotelero de la zona?

Siempre entre nosotros tratar de apoyarnos, ellos nos brindan los pasajeros a nosotros, las agencias le vendemos los paquetes turísticos, y nosotros les pasamos los pasajeros para que se hospeden, la ayuda es mutua. Viene un turista que quiere un paquete de dos o tres días, brindar un servicio de hospedaje, algo que se pueda recomendar, al igual que los restaurantes, nosotros como somos de la zona conocemos qué restaurantes están o no acordes, al igual que el hospedaje.

8. ¿Existe mucha informalidad empresarial en el rubro turístico en el balneario de Paracas?

Si hay bastante, hay mucho que hacer todavía, existe la informalidad no solamente de agencias, sino también trabajadores informales, operadores turísticos informales y es ahí donde nos afecta.

9. ¿Piensa usted que APAVIT debió haber contribuido con un reglamento que facilite la formalización de las agencias de viajes y turismo?

Si el APAVIT nos ayuda a formalizarnos, pero a veces el peruano también es necio, no le gusta invertir, porque para todos nos invitan, nos dicen saben qué chicos formalizarse, trabajen en regla, pero muchas veces el peruano no hace eso, le gusta irse por lo fácil.

10. ¿Considera usted que la informalidad de las agencias de viajes es una ventaja incluso para las familias que inician en el turismo?

Muchas veces es una ventaja, porque ellos comienzan de cero, comienzan

siendo informales, y luego poco a poco se van formalizando.

11. Sabiendo que las entidades deben de tener conocimiento de esta problemática de la informalidad en las agencias de viajes y turismo. ¿Considera usted que Mincetur tiene un plan estratégico para solucionar este problema de la informalidad?

Yo tengo tiempo acá, la oficina del Mincetur está cerrada, no hacen nada prácticamente. Existe el Mincetur y Dircetur, están acá, pero muy pocas veces se les encuentran o muy pocas veces hacen algún operativo. De todo el año unas 10 veces, que es muy poco, donde es un lugar turístico, viene mucha gente y es el segundo lugar turístico a nivel nacional . Yo creo que deberíamos trabajar de la mano con el sector de policías del turismo, Dircetur y un poco más de fiscalización. Para poder contribuir que no haya más informales , pero sin embargo aumenta.

12. En cuanto al procedimiento para la constitución o creación de una agencia de viajes y turismo ¿Cree usted que habría alguna ley o artículo que debería modificarse?

No, porque es fácil, para formalizarnos es fácil. Vas, sacas tu licencia de funcionamiento, vienen después, evalúan el lugar donde colocas tu centro de riesgo, como defensa civil, luego presentas tus documentos, no es nada del otro mundo. Es fácil.

13. ¿Considera usted que la informalidad laboral sea un problema para los competidores formales?

Si es un problema, a nosotros nos afecta mucho.

14. ¿Qué opina usted acerca de que la informalidad laboral se ha consolidado en el balneario de Paracas?

Muchas veces dicen: Hay que unirnos, nosotros como agencia a veces tenemos que competir con ellos, con la informalidad. Porque si nosotros nos quedamos aquí sentaditos, sentada en mi oficina no gano nada, los pasajeros no llegan, yo tengo muchas veces que salir a competir con ellos, con los jaladores informales, cosa que no debería pasar. Yo debería estar aquí sentada, o tal vez aquí afuera nada más, viene un turista y me dice: “infórmame”, pero no ir a jalarlo y perseguirlo como muchos informales lo hacen. Los siguen a los turistas en motos, en bicicleta, en carros, prácticamente eso es un acoso, y nosotros muchas veces como formales tenemos que tratar de hacer lo mismo para captar un pasajero. Y ellos ganan más que uno, es una competencia desleal, elevan muchísimo los precios, nosotros los mantenemos damos los precios estándar. Vienen muchos turistas que no averiguan, desde un principio el extranjero viene ya entrando a un blog de otro turista, averigua cuánto ha pagado, ya viene con esa noción. Los peruanos no somos muy leedores, más las estafas son hacia los nacionales.

TRANSCRIPCIÓN DE LAS ENTREVISTAS

N° de Registro: 03

Nombre de los entrevistadores / Investigadores:

- **Tajiri Carrasco, Omar Humberto**
- **Sánchez Pérez, Andrea Fernanda**

EDAD: 44

Nombre de la Población:

Balneario de Paracas

Fecha de la entrevista: 24-10-23

Fecha de llenado de ficha 29-10-23

Tema: La Gestión de las Agencias de Viajes y Turismo contra la Informalidad en el balneario de Paracas 2023

Informante/ Entrevistado: Juan Torres Lluccla

Lugar de la entrevista: Oficina Foxes Travel Adventure S.A.C.

Ocupación: Conductor Turístico

Transcripción:

1. **¿Cuál es su opinión sobre la informalidad de las agencias de viajes y cómo se ha visto afectado usted con esta problemática?**

Afecta bastante , porque no llegan los turistas a las oficinas ,los jalan, tiene que haber un control de la municipalidad o la parte del Dircetur, para disminuir la informalidad. Para que los turistas se sientan más cómodos, más tranquilos.

2. ¿Cuál considera usted, es la principal motivación para realizar un viaje mediante una agencia de turismo?

Nosotros las agencias formales, dar un servicio de buena calidad, para que sigan viniendo los turistas , se vayan contentos y sigan recomendando, así generar ingresos tanto para las agencias, restaurantes ,transporte.

3. ¿De qué manera las agencias formales se ven afectadas a causa de las agencias informales? ¿Qué medidas han tomado los gremios?

En parte han puesto fiscalizadores pero no hacen nada, sigue siendo un caos, la informalidad sigue insistiendo, adonde quieran que vayan los turistas, tanto aquí en paracas como en ica

4. ¿Qué medidas están tomando las autoridades competentes ante la informalidad de las agencias de viajes en el sector turismo en el balneario de Paracas?

Han puesto los fiscalizadores con chalecos amarillos , solo miran y no hacen nada , no hay multas , no se ponen mas drásticos , no tienen sanciones por parte de los fiscalizadores .

5. ¿Qué otros factores consideran que afectaron el desarrollo de las agencias

de viajes informales en el balneario de Paracas?

En parte la política, las manifestaciones, eso afecta bastante, hay cancelaciones de otros países, por temas de huelgas.

6. ¿Cómo coordinan con los establecimientos de hospedaje para captar clientes y cómo se ven afectados con las agencias de viajes informales?

Captan a los turistas afuera, los hospedajes los reciben, también las embarcaciones.

7. ¿Qué estrategias desarrollan para mantener las alianzas con el sector hotelero de la zona?

Nosotros tenemos reservaciones con turistas de otros países, nosotros tenemos alianzas con hoteles de la zona.

8. ¿Existe mucha informalidad empresarial en el rubro turístico en el balneario de Paracas?

Si, siempre va a existir, hay bastante competencia, como hay bastante turismo aquí.

9. ¿Piensa usted que APAVIT debió haber contribuido con un reglamento que facilite la formalización de las agencias de viajes y turismo?

Claro que sí, sería bueno.

10. ¿Considera usted que la informalidad de las agencias de viajes es una ventaja incluso para las familias que inician en el turismo?

En parte sí es una ventaja, pero poco a poco deben formalizarse, eso deben hacer en las municipalidades, deben formalizarse, para el bien para todos y para tener trabajo.

11. Sabiendo que las entidades deben de tener conocimiento de esta problemática de la informalidad en las agencias de viajes y turismo. ¿Considera usted que Mincetur tiene un plan estratégico para solucionar este problema de la informalidad?

Deberían tenerlo, pero no hay un seguimiento por parte de ellos. Si hay el Mincetur aquí en Paracas pero no hacen nada drástico sus sanciones , ni nada.

12. En cuanto al procedimiento para la constitución o creación de una agencia de viajes y turismo ¿Cree usted que habría alguna ley o artículo que debería modificarse?

Puede ser, porque pueden dar más facilidades para que las otras empresas sean más formales

13. ¿Considera usted que la informalidad laboral sea un problema para los competidores formales?

Siempre será un problema para la competencia.

14. ¿Qué opina usted acerca de que la informalidad laboral se ha consolidado

en el balneario de Paracas?

Hay muchos jaladores, sobre todo en verano , ellos elevan los precios pero venden un poco más. Ellos captan a los turistas, venden a precios más altos, pasan de frente a las embarcaciones, como no pagan impuestos, no tienen reclamos, siempre hay casos de estafa por aquí.

TRANSCRIPCIÓN DE LAS ENTREVISTAS

N° de Registro: 04

Nombre de los entrevistadores / Investigadores:

- **Tajiri Carrasco, Omar Humberto**
- **Sánchez Pérez, Andrea Fernanda**

EDAD: 43

Nombre de la Población:

Balneario de Paracas

Fecha de la entrevista: 24-10-23

Fecha de llenado de ficha 29-10-23

Tema: La Gestión de las Agencias de Viajes y Turismo contra la Informalidad en

el balneario de Paracas 2023

Informante/ Entrevistado: Karina Barron Campos

Lugar de la entrevista: Playa Barlovento Tours

Ocupación: Administradora

Transcripción:

- 1. ¿Cuál es su opinión sobre la informalidad de las agencias de viajes y cómo se ha visto afectado usted con esta problemática?**

Bueno en mi opinión yo no tengo inconvenientes con la informalidad que tienen, quizás las agencias de viaje del inicio de la entrada del chaco ahí donde yo veo más acumulación de informalidad y en la parte de atrás, también es donde están los restaurantes y donde yo me ubico no hay informalidad al igual de mis colegas trabajamos tranquilos, bueno entonces con respecto a la informalidad se ve un mal aspecto a los turistas como por ejemplo hay jaladores que se pelean entre ellos mismos bueno el turista ve se asusta y bueno en mi agencia si vienen no se van llevar un mal aspecto y creo que turistas y clientes hay para todos.

- 2. ¿Cuál considera usted, es la principal motivación para realizar un viaje mediante una agencia de turismo?**

Bueno la motivación de turista sería en todo caso haya seguridad, no mucho ruido ya que yo cuento con hostal también y que los turistas no tengan

inconvenientes ya que los carros hasta altas horas de la noche tocan el claxon y bueno el 90% de los turistas le incomoda del mucho ruido que realizan los carros, bueno en otro aspecto debería ser que por parte de la municipio debe haber un mercado municipal y que se vendan a menor precio ya que hay turistas, tienen inconvenientes que todo está caro y bueno a la municipalidad le compete también que tiene que acabar con la informalidad supervisar los carros y aquí en paracas es un desorden un caos.

3. ¿De qué manera las agencias formales se ven afectadas a causa de las agencias informales? ¿Qué medidas han tomado los gremios?

No han tomado ninguna medida aun de la informalidad ya que hay jaladores que no tiene agencias y trabajo formal son muy vulgares prepotentes ya que son muchos y los fiscalizadores no pueden enfrentarse a ellos ya que tiene cierto temor y bueno ya que los serenazgos no portan armas ya que la municipalidad tiene que tener convenio gestionar con la PNP conjuntamente u otras instituciones para poder poner orden.

4. ¿Qué medidas están tomando las autoridades competentes ante la informalidad de las agencias de viajes en el sector turismo en el balneario de Paracas?

Yo creo que la entidad, en este caso municipio tiene que coordinar y gestionar bien para que tengan fuerza y puedan hacer algo ante tanta informalidad, pero si el alcalde de donde está sentado con su gente, no hace nada, entonces no hay una buena gestión.

5. ¿Qué otros factores consideran que afectaron el desarrollo de las agencias

de viajes informales en el balneario de Paracas?

No solo afecta a las agencias, creo que los jaladores, la gente informal afecta a todas las empresas turísticas, los restaurantes, los hoteles. Los restaurantes peor los afectan ya que hay gente que viene de otros lugares alquilan sus locales, pero se van mal, ya que tienen que enfrentarse a los informales. Hay gente informal que vienen de otros sitios a vender su comida y no pagan un local, ahí es donde los restaurantes que invierten también pierden, es una problemática grande, que como les digo eso debe encargarse nuestras entidades, las autoridades, pero no tienen poder de solucionar. Incluso varias agencias han creado un grupo, donde todo son puras quejas, donde no invitan el municipio a reuniones, hace poco nos invitó Sernarp, pero la reunión no tuvo ni pies ni cabeza, dijeron muchas cosas que al final no terminaron haciendo nada. Eso ya como agencias nos desmotiva a ir a estas reuniones porque sabemos que no llegara a ningún lado, es una pérdida de tiempo.

6. ¿Cómo coordinan con los establecimientos de hospedaje para captar clientes y cómo se ven afectados con las agencias de viajes informales?

Las agencias coordinamos, entre nosotros, nos traen sus tarjetas con su información de su establecimiento para poder recomendarlos con los turistas, de esa manera también se captan clientes. Nosotros como agencia tenemos nuestro propio establecimiento de hostel, así que no tenemos muchas alianzas con otros hoteles, pero cuando los turistas vienen si les damos recomendaciones.

7. ¿Qué estrategias desarrollan para mantener las alianzas con el sector hotelero de la zona?

Si tenemos publicidad en Booking, donde hay información sobre los servicios

que ofrecemos, y como agencia también estamos en proceso de la creación de nuestra propia página web. En parte los turistas extranjeros vienen ya investigando sobre los establecimientos y van directamente. En el caso de los peruanos no, muchas veces reservan dicen que van a llegar, pero no aparecen. Al contrario de los extranjeros que vienen directamente y deciden quedarse, o te dan la seguridad que, si se van a quedar, entonces por ese lado no es una reservación perdida.

8. ¿Existe mucha informalidad empresarial en el rubro turístico en el balneario de Paracas?

Si existe

9. ¿Piensa usted que APAVIT debió haber contribuido con un reglamento que facilite la formalización de las agencias de viajes y turismo?

Ignoraba un poco sobre el APAVIT, porque yo creo que es más con el municipio donde podamos coordinar y que manden representantes a las reuniones.

10. ¿Considera usted que la informalidad de las agencias de viajes es una ventaja incluso para las familias que inician en el turismo?

Yo he vivido acá más de 40 años, muchas familias que comenzaron como jaladores informales, lo siguen siendo, de 10 personas que he conocido, solo 3 en la actualidad son empresas formales que han puesto su oficina y tienen todo en regla, los demás siguen en la informalidad.

11. Sabiendo que las entidades deben de tener conocimiento de esta

problemática de la informalidad en las agencias de viajes y turismo. ¿Considera usted que Mincetur tiene un plan estratégico para solucionar este problema de la informalidad?

Mincetur a la fecha, nos visitó en el mes de marzo solo para corroborar que tenía mis papeles en regla, vinieron con el encargo del municipio, el policía de turismo, pero después ya no supe nada de ellos.

12. En cuanto al procedimiento para la constitución o creación de una agencia de viajes y turismo ¿Cree usted que habría alguna ley o artículo que debería modificarse?

Hay establecimientos que simplemente están abiertos, operan con normalidad, pero muchos de ellos no tienen sus papeles en regla, sólo tienen el lugar. En este caso el municipio se hace de la vista gorda, no entendemos porque para unos si y porque para otros no, deberían tener mano dura.

13. ¿Considera usted que la informalidad laboral sea un problema para los competidores formales?

Claro que sí, los informales incluso alzan los precios, los jaladores tanto es su hostigamiento al turista, que ellos ceden y caen en la estafa. Después vienen a nuestras agencias y nos comentan lo sucedido, es algo muy recurrente aquí.

14. ¿Qué opina usted acerca de que la informalidad laboral se ha consolidado en el balneario de Paracas?

Que puedo opinar de la informalidad laboral, en mi opinión es dejades por parte de nuestras autoridades, que, si desde un principio se hubiesen puesto fuertes,

y hacer todo correctamente paso a paso, no hubiese crecido tanta la informalidad, también su falta de seguimiento, no hay interés por parte de ellos.

TRANSCRIPCIÓN DE LAS ENTREVISTAS

N° de Registro: 05

Nombre de los entrevistadores / Investigadores:

- **Tajiri Carrasco, Omar Humberto**
- **Sánchez Pérez, Andrea Fernanda**

EDAD: 42

Nombre de la Población:

Balneario de Paracas

Fecha de la entrevista: 24-10-23

Fecha de llenado de ficha 29-10-23

Tema: La Gestión de las Agencias de Viajes y Turismo contra la Informalidad en el balneario de Paracas 2023

Informante/ Entrevistado: Edgar Eduardo Quispe Flores

Lugar de la entrevista: Dircetur Oficina Paracas

Ocupación: Gestor del Turismo de la Dircetur Ica

Transcripción:

- 1. Según el MINCETUR e INDECOPI, ambos coordinan acciones de fiscalización para las agencias de viajes que estarían aplicando métodos engañosos. ¿Podría usted explicar en qué consiste esa labor fiscalizadora?**

La labor que hace el Dircetur en coordinación con la policía de turismo, la subgerencia de turismo de la municipalidad de paracas, la subgerencia de la fiscalización de la municipalidad, también Indecopi, Sunat son varias entidades a las que se convoca y en un buen día pueden estar todas o algunas. Entonces hacemos un trabajo en conjunto, primero nos reunimos, coordinamos previamente para salir a campo e intervenir a las personas que están en la vía pública, ofreciendo un producto o vendiendo y también ingresando a las agencias. Las agencias deben contar con su licencia de funcionamiento, con su certificado Itse, deben contar también con la constancia de la Dircetur, deben acreditar un personal calificado, En turismo, atención al cliente, y así, en toda esa serie de requisitos nosotros entramos a tallar, y si incurren en una falta ya nos toca intervenir por ejemplo si no tienen personal calificado nosotros como Dircetur les hacemos un acta. Un acta primero como un aviso y si en una segunda continúa, ahí se hace su acta ya con multa. En el caso de la municipalidad, por ejemplo, si detecta que el Certificado Itse está vencido, porque tiene validez de dos años, Eso es para cierre del local. Certificado Itse, que es defensa civil. Entonces, de acuerdo a las competencias de cada entidad, por ejemplo, si viene la Sunafil también que a veces lo convocamos, ellos entrevistan al personal. Si están en la planilla, trabajando, cuando gana, el horario laboral

todo eso fiscalizan. Entonces sí, si hacemos este trabajo de fiscalización.

2. Usted como entidad competente en el sector del turismo, luego de la pandemia ¿Cuáles son las facilidades que el MINCETUR brinda a las agencias de Viajes en el balneario de Paracas?

Mira, luego de la pandemia hay muchas cosas que se han agilizado en cuanto a trámites. Ahora hay mayor facilidad para que una agencia pueda enviar por correo su solicitud y por el mismo correo sigue un trámite y luego al mismo correo se le llega a su constancia para que lo impriman. Antes no era así, antes tenía que ir, presentarlo, tener tu cargo, esperar el tiempo y luego recoger. Ahora, no, ahora hay mayor facilidad. Todo se ha actualizado digamos que ya estamos este de manera digital, pero hay ciertos trámites como por ejemplo de los hoteles, que son algunos casos categorizados, por ejemplo, hostel de uno a tres estrellas, hotel de uno a cinco estrellas. Ellos sí tienen que utilizar necesariamente a un calificador, que está registrado ante el Mincetur para que ellos puedan canalizar todos los requisitos para las estrellas. Eso lleva un arreglo con el mismo establecimiento, y ante nosotros luego nos presente el expediente, que también cómo te digo puede ser virtual.

3. MINCETUR instaló en abril una mesa técnica multisectorial con la finalidad del desarrollo turístico de Paracas ¿Cuáles fueron las propuestas declaradas por ustedes para mejorar la oferta turística en el balneario de Paracas?

Bueno, en esa mesa técnica generalmente participan las instituciones públicas y también las privadas, en esas públicas ya sabes cuáles son, Dircetur, la municipalidad, Promperú, la policía de turismo, todas las entidades que están vinculadas con el turismo. Y en cuanto a los privados son las asociaciones de agencias de viaje, asociación de guías de turismo, asociación de transporte

acuático, no entre todos ellos, ya de qué manera se puede mejorar. En el caso de este año se había acordado para formar el ente gestor del destino Paracas. El ente gestor es un organismo que está integrado por el público y privado, o sea, se convoca a todos o sea público, privado, en una reunión, en esa reunión se propone, Propuestas para el ente gestor, para la directiva. Ejemplo, para presidente, vicepresidente, secretario, todos lo gestiona la directiva. Y ahí postulan, por ejemplo, para presidente puede ser una de las agencias. O uno de los de transporte acuático, para vicepresidente igual, entonces la directiva está compuesta por integrantes de cada asociación ¿Esto con qué? Con la finalidad de que el ente gestor, pueda canalizar o pueda gestionar ya el beneficio de todos. Porque si solamente es de un solo grupo, velan por su sector, los que son de guías, a guías, los que son de transporte acuático, a lo suyo, En cambio sí es uno solo y de diferentes grupos, ya hay un apoyo. Se aprobó para que, para hacer esa elección y juramentación, pero todavía no y se iba a dar la semana pasada, sino que el Mincetur lo pidió postergar. O sea, la semana pasada teníamos una reunión para conformar el ente gestor, un martes de la semana pasada, pero Mincetur dijo no, hay que aplazar la fecha, pero está pendiente. Todavía no hay una fecha definitiva. Todavía no porque nos han dicho que todavía lo han avisado. La que es esta la conformación del ente gestor del destino paracas. si bien es cierto, es un distrito. Pero el distrito tiene zonas que son turísticas, pero hay otras zonas que no. Otras zonas que son de agricultura, otras zonas que son ya de otro tipo de actividades, pero cuando se trata de turismo, por ejemplo, esta es la reserva de Paracas las islas ballestas, tenemos por acá el obelisco, las playas, pero de Paracas también salen tours para la laguna Morón, por ejemplo. La laguna Morón es un oasis que está en el Distrito de Humay, en Pisco. Entonces, no está en el distrito Paracas, pero el tour sale de Paracas, una agencia de aquí vende el tour de acá se llevan al turista hacia la laguna de Humay, están por algunos momentos, pasan el rato y regresan acá porque están hospedados. Y lo mismo pasa si quieren ir a otra laguna, la laguna California, igualito, entonces eso está en Humay.

4. En el último año Mincetur informó que hubo alrededor de 9 mil personas que visitaron Paracas, por lo tanto ¿Qué proyectos contempla la municipalidad en coordinación con Promperú para mejorar la calidad de servicios y el arribo de turistas en el balneario de Paracas?

Ya, por ejemplo, si ponemos como ejemplo el puerto de Paracas, el puerto Paracas donde ahí llegan cruceros. Entonces, muchas veces cuando llegan turistas de cruceros ya vienen con un tour comprado, hay algunas agencias que ya le venden, pero hay muchos que no, o sea que bien podría encontrar al bajar del barco o también hay algunos que nos traen a esta zona de buses y podrían pagar acá también, o sea son libres. Entonces, para evitar que las agencias se aglomeren o que el turista no sepa dónde ir, porque si baja del bus, generalmente los turistas que vienen de crucero son adultos mayores, son adultos mayores que claro caminan y todo, pero están con sus bastoncitos, con sus andador, algunos caminan, pero lento, entonces recorrer todas las agencias es complicado y se hace en coordinación con las municipalidades aquí al frente justo en la entrada del Chaco, llegando al muelle, se forma una especie de feria, se colocan toldos, de las mismas agencias que ellos han gestionado de ellos con sus toldos, y ahí ellos ofertan sus productos. Llega el bus del puerto que está al frente, ¿no? Al otro lado ahí está el puerto, llega el bus, llega hasta este punto que se embarcan los turistas, y los turistas se dirigen a esa feria, ellos como está todo cerca pueden también elegir, preguntan en una, luego preguntan a otra, entonces una vez que compran, ya directo se van a embarcar. Se le da una autorización temporal a las agencias formales para que se coloquen. Y lo otro también que a veces con Promperú o el mismo puerto de Paracas, a veces se anima y se contrata shows, danzas típicas o música, bajan los turistas del crucero y hay un grupo que lo recibe con danzas típicas, con música. Eso no se da siempre, pero sí se ha propuesto.

5. ¿Contribuyen los hoteles en la preservación de la Reserva Nacional de Paracas?

Bueno, es que los hoteles, en realidad no están dentro de la reserva de Paracas. resaltar toda esta zona ¿no? Es la zona de amortiguamiento, no es la reserva, pero es la zona de amortiguamiento, es decir que tiene también ciertos cuidados, pero los hoteles cada quien maneja su protocolo o su forma de trabajo porque la mayoría de los grandes son cadenas y esas cadenas son muy herméticas en cuanto al tema de colaborar o participar. Por ejemplo, está el que está más cerca hacia el límite de la reserva de Paracas es el Hotel Hilton, luego hasta el Hotel hacienda, hotel el cóndor, así hay varios, directamente todo lo que paga si es tema municipal, lo que a veces se hace y se genera también a través de la municipalidad, coordinando con las entidades públicas, son jornadas de limpieza de playa que es voluntario. Entonces, por ejemplo, se citan a los restaurantes, artesanos, algunos hospedajes que están en esta zona, porque como estamos aquí y estos negocios son de personas naturales o de familias, hay un mayor acceso. En cambio, de las cadenas son un poco complicadas porque generalmente el director está en Lima. Acá está un administrador que de repente no tiene mucha voz autorizada.

6. ¿Qué estrategias maneja el sector hotelero en temporadas altas en el balneario de Paracas?

En cuanto a la capacidad hotelera acá hay una buena capacidad de hospedaje, hay muchas camas para poder albergar al turista, hay unos momentos en que ya no hay, cuando ya no hay capacidad para albergar más turistas, cuando va reservando, se da cuenta. Por ejemplo, busca acá en el Chaco Paracas. Encuentra disponibilidad en una, ya va reservando. Y cuando entra otra persona, ya está lleno, va buscando otro, Y si todo caso se llena, ¿qué haces el turista? ¿Tú qué haces cuando vas a una ciudad? Si todo está lleno, entonces te vas al que queda un poco más cerca, y así vas avanzando. Entonces aquí, un poco

más al este, a unos diez minutos en carro, hay hospedaje en las Antillas.

7. ¿Qué opina usted acerca de las empresas relacionadas a la informalidad?

Bueno, es que mira, no solo en Paracas, sino en muchos lugares de Perú, existe la informalidad. Hay estrategias, hay normas, hay decretos de alcaldía, ordenanzas y todo, pero es bien complicado combatir la informalidad. Porque generalmente los que son informales son más. Por ejemplo, en un lugar, si hay tres o cuatro fiscalizadores, hay veinte ambulantes. Es un poquito complicado controlar. Claro que buscamos la forma de contrarrestar eso. Ahora una municipalidad, ahora está tratando de que haya un orden en medio de la informalidad, porque también las agencias que son formales las que tienen sus oficinas, también salen a la calle, salen a buscar, a jalar, y bueno, si pueden, le venden en la calle o los llevan a su oficina y eso está mal, porque hay una ordenanza municipal que, si una agencia tiene jaladores, Si captan turistas y lo lleva a su oficina, a esa oficina se cierra por ordenanza municipal. porque no se puede ofertar ni vender en la vía pública. Por ejemplo, ahorita está tranquilo, pero en la mañana, a veces hasta corren detrás de los carros. Entonces, eso está prohibido. Ahora nosotros, como Dircetur o la municipalidad. Si bien es cierto la municipalidad tiene personal de fiscalización, pero nosotros también tenemos funciones para contrarrestar eso. El problema es como yo estoy solo aquí, aparte de hacer trabajo administrativo y trabajo de gestiones, también me doy un tiempo para poder controlar, pero no estoy siempre, y todos los días a la función de controlador y fiscalizar, nosotros tenemos que hacer otras labores. Nuestra acción, por ejemplo, de fiscalizar, es de manera inopinada. Por ejemplo, puede ser mañana o puede ser el viernes, a cualquier hora sin avisar y el que caiga, pero a veces se pasan la voz. Por ejemplo, tú te pones acá adelante, ya estás listo para salir, se dan cuenta que tú vas a fiscalizar y se pasan la voz y los informales cierran su agencia.

8. ¿Considera usted necesario omitir el pago de impuestos a las empresas nuevas por 6 meses?

Bueno, en cuanto a ese tema está muy bien para el reinicio, de la pandemia, porque sabe de la pandemia, se cortó todo y lo último que se habilitó fue el turismo. Entonces, ahora poco a poco nos estamos reactivando, pero yo creo que en ese tipo de beneficio debería ser un premio, sobre todo, por ejemplo, una empresa que sí puede ser que cumpla con declarar por ejemplo a la Sunat, porque hay agencias que son formales, pero cuando tú le compras el servicio, no te dan boleta de venta, te dan ticket, un voucher y están omitiendo impuestos. Entonces es como Reactiva, Era un bono o un incentivo económico para una empresa, para que no quiebre, pero sí, con ese bono la empresa les pagaba a sus trabajadores, mantenía su maquinaria y seguía produciendo. Esta empresa recibía su reactiva, se declaraba en quiebra se gastaba el dinero y abría otra empresa. Entonces una empresa para que se le brinde ciertos beneficios, también debe contribuir con el país. Al menos debe figurar las declaraciones mensuales, si es nueva. Al menos se le da seis meses para que declare, pero hay muchos que no declaran.

9. ¿Qué opina usted acerca de las leyes que sólo amparan a las empresas económicamente estables?

Sí, en el tema del empresariado como son grandes como se manejan también las grandes ligas con la política y ahí entra a tallar el Congreso, el Congreso te genera leyes en favor también de ellos. Sobre todo, en los pequeños. Por ejemplo, todo el mundo sale, cuánto debe telefónica, cuánto debe varias empresas grandes que le deben al país impuestos, no pagan. Pero la Sunat, si tú no declaras tu boleta de venta, tu bodega te cierra. Entonces ahí está el tema, ¿de qué manera? ¿Cómo se protegen ellos? Con los funcionarios, con los

congresistas. Y eso no está bien. Alguien que se olvidó declarar, una bodeguita se olvidó declarar, o de repente va un incógnito, no hace boleta, le cierran, o sea, no está bien.

10. ¿Considera usted que una reestructuración legal pueda generar mayor orden en el balneario de Paracas?

Como te digo acá muchas empresas son formales, tienen licencia municipal, Itse, Dircetur, vas a ver todo, pero hacen practicas informales. vas a ver que salen a la calle a ofrecer su servicio o contratan un tour con un día que no es formal. Son varias cosas que ellos no deberían hacer, si son formales deben Ofrecer o vender dentro de su oficina. darle a turista una boleta de venta.

11. ¿Cuál es su opinión respecto a la informalidad laboral que ha acrecentado en el balneario de Paracas?

La misma gente por la propia necesidad aparecen por acá, por ejemplo, en el pisco no hay mucho turismo. Entonces hay muchas personas en el pisco que vienen hasta Paracas pagando pasaje y de vuelta y para vender aquí, pero para vender en la calle y a veces cuando está el personal de fiscalización ellos controlan que no ejerzan de comercio ambulatorio, pero ellos por cualquier lado se meten. Son unos cuatro fiscalizadores, contra diez, quince o veinte ambulantes.

12. ¿Cuál cree usted que es el principal causante de personal informal en el balneario de Paracas?

Lo que pasa es que acá debemos entrar también en un tema con los operadores de transporte acuático, los operadores del transporte acuático son empresarios

que tienen su unidad, cada quien tiene su lancha. Algunos tienen uno, otros tienen dos, tres. Ellos manejan su negocio. Algunos de ellos tienen agencias, porque para vender el tour es a través de la agencia, no es el transportista acuático, es como que tú vas a una agencia de bus, ya, tú compras tu ticket en el bus y luego abor das una unidad, un bus, igual es acá. Tiene que comprar tu ticket para las islas bal lestas, para la reserva de paracas en una agencia. Luego la agencia te embarca en esta empresa o en esa unidad de esa lancha. ¿Qué sucede? Algunos de los empresarios les reciben a los jaladores. De manera directa, por ejemplo, las agencias, como algunas tienen una embarcación normal, porque ellos llenan su gente y se van con su embarcación. Las agencias que no tienen o embarcaciones y solamente son oficinas, hacen la tercerización es decir Sus clientes nos pasan al transporte acuático y está bien porque es como son agencia formal hace un contrato y ya está, pero hay personas que están en la calle, captan turistas en la calle de la frente se lo llevan al transporte acuático, sin algún comprobante. Y muchas veces eso es estafa porque el que te vende en la calle lo hace a un sobreprecio y de pronto no le gusta el tour, y el turista al reclamar ya no lo encuentra porque es de la calle.