



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Informalidad de los operadores de servicios turísticos del distrito  
de Lunahuaná, 2019**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Bachiller en Administración en Turismo y Hotelería**

**AUTORES:**

Cabrera Figueroa, Katherine Fiorella (ORCID: 0000-0003-4163-6649)  
Carrasco Valiente, Milagros Geraldine (ORCID: 0000-0002-0665-860X)  
Cueva Colán, Yajhaira Nicole (ORCID: 0000-0001-8880-4350)

**ASESOR:**

Dr. Jara Miranda, Robert Alexander (ORCID: 0000-0002-2950-3758)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión Turística

LIMA - PERÚ

2019

## DEDICATORIA

El presente trabajo investigativo está dedicado fundamentalmente a Dios, por ser quien nos inspiró y dio las fuerzas para seguir en este proceso de aprendizaje. A nuestros padres, por ser personas de buen corazón y ayudarnos alcanzar nuestras metas,

## AGRADECIMIENTO

A Dios, por habernos darnos la vida, por ser el ser que nos brinda sabiduría y fortalezas.

A nuestros padres, porque sé que están orgullosos por cada logro que hemos obtenido.

A nuestros profesores, por compartir sus valiosos conocimientos con nosotras, brindarnos su tiempo, todos sus sabios consejos, y aclarar todas nuestras dudas, principalmente a la Mg. Leli Velásquez por estar ahí siempre al pendiente con nosotras, por siempre estar dispuesta a brindarnos un espacio de su tiempo para ayudarnos y al Dr. Robert Jara.

## Índice de contenidos

Carátula .....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen .....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA .....	19
3.1. Tipo y diseño de la investigación.....	20
3.2. Categorías, subcategorías y matriz de categorización .....	20
3.3. Escenario de estudio.....	20
3.4. Participantes .....	21
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	21
3.6. Procedimiento .....	21
3.7. Rigor científico .....	22
3.8. Método de análisis de datos .....	23
3.9 Aspectos éticos .....	24
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	25
V. CONCLUSIONES.....	31
VI. RECOMENDACIONES .....	33
REFERENCIAS.....	35
ANEXO	
Anexo 1: Declaratoria de Originalidad del Autor/ Autores	
Anexo 2: Declaratoria de Autenticidad del Asesor	
Anexo 3: Acta de Sustentación de la Tesis	
Anexo 4: Autorización de Publicación en Repositorio Institucional	
Anexo 5: Matriz de consistencia	
Anexo 6: Matriz apriorística	
Anexo 7: Instrumentos utilizados	
Anexo 8: Validación de expertos	
Anexo 9: Transcripción de entrevistas	
Anexo 10: Transcripción de la lista de cotejo	

Anexo 11: Matrices de codificación

Anexo 12: Fotos complementarias

Anexo 13: Pantallazo Turnitin

## **Índice de tablas**

Tabla 1. Plan de análisis.

Tabla 2. Validación de expertos.

Tabla 3. Matriz de consistencia

Tabla 4. Matriz operacional

Tabla 5. Matriz de análisis de resultados de entrevistas

Tabla 6. Listas de cotejo en general

## Índice de figuras

- Figura 1. Foto de validación del experto 1
- Figura 2. Foto de validación del experto 2
- Figura 3. Foto de validación del experto 3
- Figura 4. Foto de Entrevista
- Figura 5. Foto de Entrevista
- Figura 6. Foto de Entrevista
- Figura 7. Foto de Entrevista
- Figura 8. Foto de Entrevista
- Figura 9. Foto de Entrevista
- Figura 10. Foto de Entrevista
- Figura 11. Foto de Entrevista
- Figura 12. Foto de Plaza de Lunahuaná
- Figura 13. Foto de Canopy
- Figura 14. Foto de Sopa Seca
- Figura 15. Foto de Canopy
- Figura 16. Foto de Chupe de Camarones
- Figura 17. Foto de Chaufa de Camarones
- Figura 18. Foto de Chupe de Camarones
- Figura 19. Foto de Municipalidad de Lunahuaná

## Resumen

El presente trabajo de investigación que tiene como título “Informalidad de los operadores de servicios turísticos del distrito de Lunahuaná, 2019” tiene como objetivo analizar cómo se presenta la informalidad, describir cómo se manifiesta el factor socioeconómico y describir cómo se presenta el factor cultural que se vienen dando en ese distrito a causa de los operadores turísticos.

Con respecto a la metodología, el enfoque es cualitativo teniendo como diseño de investigación fenomenológico, siendo el estudio, las manifestaciones del lugar por parte de los operadores turísticos y turistas en cuanto al problema observado. El lugar donde se realizó la presente investigación fue en el distrito de Lunahuaná, destino comercial donde muchos turistas llegan para salir de su rutina cotidiana. Los participantes elegidos para nuestra unidad de análisis fueron los operadores turísticos y turistas. La muestra estuvo compuesta por 13 personas, con lo que se llevó a cabo la recopilación de información acerca de la informalidad. Para aplicar el tipo de muestreo hacia los participantes se empleó el muestro no probabilístico por criterio. Además, para obtener la información de los turistas y operadores turísticos se realizó la técnica de entrevista donde se formuló preguntas acerca de la informalidad que se está operando en el distrito de Lunahuaná y en cuanto a los instrumentos fueron guía de entrevista y lista de cotejo obteniendo la información que fue analizada.

Referente a las conclusiones, la informalidad representa para los turistas el desinterés de los operadores turísticos hacia ellos, y a esto se resalta que dichas agencias informales brindan un servicio de baja calidad sin garantizar la seguridad adecuada a los turistas además los operadores turísticos afirman que el distrito de Lunahuaná es limitado, pero posee grandes atractivos, por ello emprenden empresas turísticas sin que estas estén reguladas.

**Palabras clave:** Informalidad, Factor socioeconómico, Factor cultural



## **Abstract**

The present research work entitled “Informality of the tourist services operators of the Lunahuaná district, 2019 aims to analyze how informality is presented, describe how the socioeconomic factor manifests and describe how the cultural factor that is presented is presented they are giving in that district because of the tour operators. With respect to the methodology, the approach is qualitative, with the phenomenological research design being the study, the manifestations of the place by the tour operators and tourists regarding the problem observed. The sample consisted of 13 people who were applied to tourists and tour operators in the Lunahuaná district, which was used to gather information about informality and how it is taking place in the tourist services provided by these companies that does not meet the appropriate requirements to obtain licensing. To obtain information from tourists and tour operators, he conducted the interview technique where questions were asked about the informality that is being operated in the district. Likewise, non-probabilistic sampling was used by criteria. As for the instruments, they were interview guide and checklist obtaining the information that was analyzed.

Regarding the primary sources used, scientific articles, thesis and books stand out. Regarding the conclusions, informality represents for tourists the disinterest of tour operators towards them, and to this it is highlighted that these informal agencies provide a low quality service without guaranteeing adequate security to tourists, in addition to tour operators affirm that the district Lunahuaná is limited, but it has great attractions, which is why they undertake tourism companies without them being regulated and licensed.

**Keywords:** Informality, Socioeconomic factor, Cultural factor

## I. INTRODUCCIÓN

La informalidad de estos servicios afecta de manera muy grave el flujo turístico de este destino, tan igual como a las empresas formales que sí cumplen con todos los requisitos para atender a los visitantes. Estas empresas turísticas informales trabajan con márgenes muy bajos de ganancias, generando la posibilidad de ocurrir accidentes debido al mal manejo de servicios de terceros contratados, asimismo no cuentan con un certificado que respalde sus derechos y cumplimiento del reglamento. En este caso se combatirá la informalidad empezando por ordenar los servicios turísticos que se ofrecen, ya que ahora existe una gran informalidad por parte de estos operadores, a la cual se debe poner freno.

En Lunahuaná, se han registrado altas cifras de accidentes debido a que en este lugar operan diversas agencias de viajes informales, que no garantizan con la supervisión de la Dirección Regional de Turismo de Lima. A consecuencia de esto, dos personas perdieron la vida al volcarse el bote mientras realizaban canotaje, considerado este como un deporte de aventura. En muchos casos se ha apreciado que turistas estadounidenses, al llegar a nuestro país no toman en cuenta en contratar empresas u operadores turísticos formales ellos desean organizar sus viajes por su cuenta recurriendo así a empresas informales sin tomar en cuenta, si estas empresas cumplen con medidas preventivas.

Los motivos que nos llevaron a investigar la informalidad turística se centran en que se arriesga la vida tanto de la población como el de los turistas, ya que se encuentran expuestos en mayor medida a este ámbito de la informalidad, por ello reducir la negligencia de los operadores turísticos de este lugar es fundamental para un mayor desarrollo turístico.

En Lunahuaná existe una gran afluencia de operadores turísticos que hasta el día de hoy no cumple con ciertas normas, en consecuencia, de ello se ha generado accidentes, por ello con esta investigación pretendemos que este distrito cuente con un menor número de operadores turísticos informales para que así tenga una mayor difusión de sus destinos turísticos.

Por consiguiente, se desea que el rol que brindan los operadores turísticos cuenten cada vez más con calidad y eficaz, puesto a ello la población verá mejoras en cuanto al servicio y así poder contribuir a una formalización de empresas en el sector turístico teniendo, así como resultado favorable el aprovechamiento y

desarrollo económico.

Al finalizar este trabajo, se darán a conocer nuevos aportes en cuanto al tipo de la investigación empleada, la técnica y método que se ha utilizado, y los resultados obtenidos serán analizados y validados, para que en un futuro sirva y ayude como modelo para las siguientes investigaciones que sean equivalentes a este estudio. Debido a ello, el objetivo general de la presente investigación es analizar cómo se presenta la informalidad de los operadores turísticos en el distrito de Lunahuaná 2019.

Para el cumplimiento del objetivo general se plantea los siguientes objetivos específicos; describir cómo se manifiesta el factor socioeconómico de los operadores turísticos en el distrito de Lunahuaná 2019.

Describir cómo se presenta el factor cultural de los operadores turísticos en el distrito de Lunahuaná 2019.

De acuerdo a nuestra aproximación temática el problema planteado es ¿Cómo se presenta la informalidad de los operadores turísticos en el distrito de Lunahuaná 2019? Y mis problemas específicos son: ¿Cómo se presenta el factor socioeconómico de los operadores turísticos en el distrito de Lunahuaná 2019?; ¿Cómo se presenta el factor cultural de los operadores turísticos en el distrito de Lunahuaná 2019?

## II. MARCO TEÓRICO

Dentro de los antecedentes internacionales obtenidos tenemos, Franco (2017) en su tesis: La informalidad y la interacción de un desarrollo en el sector, en el Cantón Salinas provincia de Santa Elena, 2017, Universidad estatal Península de Santa Elena, para obtener el grado de licenciada en Ingeniera en Gestión y Desarrollo Turístico, teniendo como objetivo general Describir su impacto actual de la informalidad y su incidencia en el desarrollo del sector en la provincia de Santa Elena, llegó a la conclusión de que la mala gestión es un tema que alarma a la industria del turismo y que es necesario reforzar ciertas estrategias para que así los operadores de servicios turísticos desarrollen altos niveles de seguridad mediante una formalización.

Vilares (2017) en su artículo: Desde la economía informal hasta el significado de informalidad, *International Journal of Sociology and Social Policy*, con el objetivo de evaluar las formas en que se puede entender la informalidad y revisar un área emergente de subvenciones de gestión, llegó a la conclusión de que la informalidad económica ha aumentado debido a las empresas inmigrantes no tienen una gestión turística que dañe el mercado laboral de este país.

Cortez (2017) en su revista: Dinámicas para una gestión continua de la actividad en el corregimiento de Palomino, Dibulla, tiene como objetivo ejecutar la investigación de la red de actores asociados con la actividad turística en el corregimiento de Palomino, con el fin de sugerir acciones que orienten a la creación de un sistema territorial que coopere a la gestión activa de este destino turístico , llegó a la conclusión que el aumento de la actividad turística concibe un gran actores tanto de cuyas lógicas están desunidos tanto al ámbito público y el privado, cuyas lógicas distintas y desorganizadas ocasionen informalidad y colisión sobre el territorio. En común esta situación suscita la sostenibilidad de la actividad, de igual manera bajos precios en los productos que se enfocan a consumidores con gastos

Zapata (2017). Turismo en territorios informales. “motivaciones del turista para conocer las Favelas del Rio de Janeiro Brasil y las comunas de alta ladera en Medellín Colombia”. Este sector de Medellín es un territorio integrado mediante a la ocupación no formal e ilegal del suelo, que se apreció como consecuencia de los problemas de violencia o desplazamiento poco notado del país, los cambios de territorio y lo mediático internacional impulsado por el estado local, suscitaron gran afluencia de visitantes gracias a la construcción del primer sistema de cable

aéreo como medios.

De acuerdo a nuestros antecedentes nacionales tenemos, Gómez, Saldaña (2018) en su tesis: Oferta de las agencias de viajes y agencias de viajes en la ciudad de Huaraz 2018, Universidad César Vallejo, para obtener el grado de licenciada en Administración en Turismo y Hotelería, teniendo como objetivo general analizar la oferta de las agencias de viajes formales y agencias de viajes informales en la ciudad de Huaraz 2018, llegó a la de deducción de que estas agencias de viajes informales ofrecen paquetes a menor costo mientras que las agencias formales sus precios son un poco elevados puesto que invierten en la seguridad de cada una de las personas que adquiere sus servicios.

Soto (2018) en su trabajo : La informalidad del restaurante y su influencia en la actividad turística en el distrito de Machu Picchu , Universidad de Nacional de San Antonio Abad , para obtener el título profesional de licenciada en Turismo, teniendo como objetivo general observar la influencia de la informalidad del servicio de restaurantes en la actividad turística en el distrito de Machu Picchu, llegó a la conclusión que la informalidad ha abarcado en esto últimos años en la ciudad de Cusco, dado que existe un mal manejo de prácticas empresariales y acciones causadas por las mismas empresas y turistas .

Quispe(2018) en su tesis: Oferta de servicios de las agencias de viajes y la satisfacción del turista en la calle procuradores de la ciudad del cusco -2017 , Universidad Andina del Cusco, para obtener el grado de licenciada en Turismo , teniendo como objetivo examinar la medida la oferta informal de servicios de las agencias de viajes influye en la satisfacción del turista en la calle Procuradores de la ciudad del Cusco,2017 , llegó a la conclusión que existe un alto de porcentaje que notifican como una mala calidad acerca de la oferta informal generando la deslucida imagen , y la insatisfacción de los turistas. Es importante modificar la regla de supervisión y normas de la actividad, de modo que debe estar situado a la realidad de nuestro medio y soluciones inmediatas para mejorar para la percepción de la ciudad.

Deza y Reyes (2017) en su tesis: Análisis de estrategias que permitan reducir la informalidad de las agencias de viajes y turismo minorista de Lima, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, para obtener el grado de licenciada en Administración de Empresas, teniendo como objetivo general elaborar estrategias

que permitan reducir la informalidad de las agencias de viajes y turismo minorista de Lima, llegó a la conclusión sobre que la informalidad es un gran problema que no solo afecta al sector del turismo sino también a varios sectores de nuestro país, por ello se desea que el estado apoye y fiscalice en todo momento a los operadores turísticos, de modo que se reduzca la informalidad y que solo operen empresas formales para que puedan ofrecer estándares de calidad a los turistas.

Pasco (2017) en su tesis: La informalidad en la prestación de servicios turísticos y la demanda turística en Huaraz, Universidad César Vallejo, tiene como principal objetivo identificar la informalidad en la prestación de servicios turísticos a la demanda turística en Huaraz – Ancash, llegó a la conclusión que desafortunadamente la informalidad se ha evidenciado en los servicios de turismo en Huaraz, dado que perjudica la imagen del manejo del desarrollo turístico. Debido a este problema, los turistas son los más perjudicados por que reciben un mal servicio por incumplimiento de normas, quejas por la calidad y estafas con paquetes turísticos.

Corbacho (2017) en su tesis: Informalidad y nivel de competitividad de las agencias de viaje minoristas del turismo de la provincia de Cusco, 2016, Universidad de Nacional de San Antonio Abad, para obtener el título profesional de maestría en Administración, mención en gestión del turismo, teniendo como objetivo general determinar la relación de la informalidad empresarial con el nivel de competitividad de las agencias de viajes minoristas del turismo de la provincia del Cusco, 2016. Llegó a la conclusión de que las empresas de viajes minoristas del turismo poseen un bajo índice de formalidad a pesar que algunas se encuentra inscritos en la Sunat, no cumple con los impuestos, no dan comprobantes de pagos con el fin de adquirir más ingreso económico. Además, el trabajador no cuenta con un respaldo de sus derechos y beneficios a la ley, a causa de esta problemática la informalidad tiene un alto nivel.

De tal manera nos referimos al turismo como una actividad que busca satisfacer diferentes necesidades de personas que salen de su lugar habitual.

Según Ledhesma el turismo comprende:

Todo concepto que se produce ya sea idea y/o de la acción que contribuye el viaje de los seres humanos a un sitio distinto al de su residencia con posibilidades recreativas, es decir, con fines de descanso, diversión y/o contacto directo con el destino receptor. El turismo se muestra entonces como un fenómeno complejo y multidisciplinar que abarca aristas económicas, sociales, políticas, artísticas, comunicativas. Entre otras más, que simultáneamente cambia al sector de empresas, al estatal, al no gubernamental, al sector adecuado, a las poblaciones que habitan cada destino turístico y a los turistas. "(2016, p.43)

De acuerdo a esto se genera nuevos conocimientos y teorías diferentes acerca de lo que puede llegar a ser el turismo viéndolo de diferentes puntos de vista.

Según un estudio crítico define el turismo como:

Según Wilson, Harris & Small (2014) el vocablo crítico en la literatura de turismo y hospitalidad puede ser pensada de otras maneras, por ejemplo: (a) 'Crítica' es cotidianamente malinterpretada como temas críticos en el Turismo/Hospitalidad. El uso de la 'crítica' en este enfoque sugiere un imperativo moral o importancia en torno a un tema en particular; (b) 'Crítica' para referirse al pensamiento crítico en un grupo de críticos arrogantes y pensadores críticos.

En este aspecto se define el turismo como prácticas de ocio, que constituyen actividades de gran implicancia que puedan contribuir de toda manera a este tipo de estudios.

En la actualidad se puede definir el turismo:

El turismo comprende un viaje con retorno. Sea cual sea la etimología que se adquiera, la palabra hace referencia a que después de conocer, después de que todo esté dicho en un lugar distinto al de residencia, se va a regresar a casa. Pero, fuera de esto, ¿qué quiere decir turismo? ¿Qué conlleva? El ir y regresar, el estar en contacto con personas de

culturas tal vez muy opuestas a la propia, ver un mundo distinto por días, semanas o meses [...] (Ardila, 2015 p.50)

En el entorno en el que ahora vivimos, ya se ha actualizado las definiciones del turismo como también se han reconstruido definiciones anteriores de acuerdo a las necesidades que se buscan satisfacer a través de ello.

Para poder definir lo que es una agencia de viajes y turismo tenemos

Según Saldaña (2015) sostiene que, “Es una empresa que brinda una larga gama de servicios a diferentes tours operadores, cuerpos diplomáticos también a empresas nacionales y extranjeras, y generalmente a usuarios individuales que lo pretendan.” Teniendo en cuenta esta definición podemos destacar que la agencia de viajes funciona como empresa que intercede entre sus clientes y proveedores de este rubro como aerolíneas, establecimiento de hospedajes, restaurantes y bares; ofreciéndoles a sus clientes mejores alternativas en sus viajes que desea emplear.

Entendemos como Agencia de Viajes Minoristas que entrega fácilmente al viajero paquete turístico rentable, estos son los mismos que son adquiridos de Agencias de Viajes y Turismo, Operador de Turismo y de Agencias de Viajes y Turismo Mayoristas.

De otro modo estos paquetes pueden ser vendidos directamente al turista como servicios turísticos no organizados.

En cuanto a la gestión turística Maldonado nos dice que:

[...] es la forma de dirigir y adoptar los recursos naturales de un destino establecido de una manera audaz brindando una estabilización y cuidado ha, de modo que ofrece una comodidad mezquina a todos los participantes, como empleadores, administradores y turistas. (2014, p.36)

Por consiguiente, implementar una gestión acorde como nos indica el autor es necesario ya que esto nos brindara un mejor desarrollo y posterior a ella ayudará que la empresa siga ciertos lineamientos planteados, y de esta manera se obtenga



un beneficio económico, por ello existen otros factores que tenemos que considerar.

Según Pasco en cuanto a la gestión de funcionarios de impulsores indica lo siguiente:

Es el listado que ejecutan diversas personas para disponer sectores como particulares en el rubro del turístico, asimismo se sugiere que un administrador impulse lo que es la capacidad para ir desarrollando entidades, acciones, aspectos y procedimientos que a consecuencia de ellos se alcancen resultados proactivos en los distintos ámbitos ya sea dentro o fuera de la entidad [...]. (2017, p. 25)

Por eso importante que las personas encargadas se encarguen en guiar a la empresa, estas deben tener aspectos positivos y contar con liderazgo; para que así se obtengan buenos resultados.

De acuerdo con Pasco y la gestión de funcionarios turísticos opina:

Es la forma correcta en cómo se guían dichos establecimientos, porque el turismo se basa a una actividad sensible, lo cual la función de gestión se refiere a que todo funcionario turístico es crucial para el crecimiento, por ende, deben de brindar servicios óptimos para los turistas, de modo que deben de respetar las exigencias y expectativas de los clientes, además tiene la obligación de estar afiliados según el reglamento respecto al ámbito en la región nacional, región y local. (2017, p. 25)

Si bien sabemos que es difícil procrear una empresa y esta sea una de las favoritas por nuestros clientes; y que cuente con todo lo requerido por la ley, es sumamente importante que la empresa cumpla y esté a la altura de lo que pidan los clientes ya que solo de ella depende seguir creciendo o decaer, por ende, las empresas formales que tienden a ser mejores cada día, siempre están buscando mejoras para llegar a su objetivo planteado.

Desde la perspectiva la informalidad se ha expandido en el mercado, perjudicando empresas y comercios establecidos

Según Mora en su revista, señala que:

La informalidad incluye a todo tipo de actividades que se puede realizar con mayor facilidad sin tener una documentación legal. Este sector informal da entender las funciones que se genera como el bajo capital, poca tecnología y escasez de requerimiento de capital humano y físico. (2017, p.5).

Según el estudio antropológico Heras sostiene que:

La informalidad se vincula con personas adultas que se están asociando con diversas actividades ilegales, de modo que la mayor causa es debida por la población migrada. Una característica principal de los trabajos es que se exponen un alto creciente de fomentación es la pobreza En este ambiente, las conexiones que se presentan exhiben diferentes formas de trabajo informal, como el trabajo sexual de niñas, las micro empresas en las áreas urbanas no registradas y ni regularizadas. (2015, p.16).

De acuerdo al autor, la informalidad siempre se ha relacionado con personas de bajos recursos que no tiene la posibilidad de encontrar un empleo formal debido a este problema se ha incrementado diversos trabajos informales que ha involucrado a menores de edad.

Según el estudio psicológico Hernández sostiene que:

La informalidad establece la obligación de personas, en explorar espacios de definición, de modo que trae y analiza argumentos importantes para entender la importancia de las relaciones informales durante el proceso de trabajos. Asimismo, para la mayoría de individuos este es el único rubro fácil que pueden ejercer debido por la falta de educación, inmigración y falta de normas y procedimientos legales. (2015, p.6).

En síntesis, la informalidad según psicológico se refiere a las necesidades de las personas que no cuenta con un empleo digno por motivo de no regularizarse a las normas establecidas por la ley, lo cual genera un gran caos en el mercado formal.

Según el estudio sociológico Ebert, sostiene que:

Existe una disputa acerca sobre la sociología en latinoamericana relacionado a la consecuencia de la informalidad. La perspectiva que sostiene a los trabajadores informales se desiguala a los formales con un alto porcentaje de socio-económico como en sus intereses, identidades, experiencias cotidianas y estrategias de actividades colectiva. (2016, p.6).

Respecto al autor, la informalidad en la sociología se refiere las percepciones que tienen los trabajadores en realizar actividades informales.

Empleando las palabras de Franco acerca de la informalidad turística expresa que “Se basa a ausencia de inversiones de nuestro país, tanto para el sector nacional e internacional, debido a que existe problemas de inseguridad dentro de los sectores de turismo”. (2014, p.17).

En síntesis, es preciso tener en cuenta que todo parte desde los ingresos económicos de nuestro país ya que desde ahí vienen los conflictos.

En cuanto los factores asociados a la informalidad, Cuba señala:

El problema de la informalidad está relacionado con diferentes factores, como son la educación, la familia entre otras. [...]; Debido a que los empleados ilegales e informales promueve trabajos que no están certificados en funcionamiento, además no cuenta un seguro de vida que protejan a todos los turistas y trabajadores, lo cual puede generar riesgos sociales, como accidentes, asimismo este trabajo informal mayormente sucede por la falta de empleo, pobreza y entre otros. (2017, p.14)

De acuerdo al autor, estos factores se han asociados al desarrollo del trabajo informal generando, fomentando el aumento de personas que ejerce este rubro, por otro lado, los problemas de estos trabajos informales pueden ocasionar accidentes, explotación y pobreza.

Respecto a la inmigración, Valdíglesias, en su artículo señala que “La inmigración logra aumentar los ingresos salariales y la desigualdad. En ese sentido, dentro de los grupos más afectados, amenazados, entre la comunidad local, por

consecuencias de la inmigración serían los empleados menos calificados”. (2017, p.26).

En síntesis, el inmigrante realiza mediante la migración una búsqueda de mejorar la calidad de vida que ha estado llevando, por motivo de los problemas que se está efectuando en su país habitual.

Respecto al desempleo, Marín señala que:

El trabajo informal está basado a la desorganización en el territorio y en estos últimos años se ha visto un desorden por los trabajadores, debido al despedido de empresas formales, lo cual ha originado una crisis de patrón de acumulación de este fenómeno. (2016, p. 13)

De acuerdo al autor, el desempleo es la actividad que el ser humano ejerce, pero no tiene una ocupación remunerada, esto se da por la falta de oportunidades de empleo y el decrecimiento de la capacidad empresarial.

Desde esta posición Mazuera y Jaramillo afirman que el factor cultural de la informalidad está presente en todo momento ya que:

El sector informal se encuentra evidentemente relacionado con la cultura que se desarrolla a través de su entorno, debido a que la informalidad es producto de problemáticas sociales [...], el término cultura se encuentra conformado por todas las tradiciones o prácticas transferidas al ser humano; a través de una interacción social.

Es relevante tener en cuenta este concepto, ya que por ende entendemos que la informalidad parte de todas partes y no solo por el aspecto económico sino también tiene relación con lo cultural.

En cuanto a los motivos de trabajo de modo informal empleando las palabras de Ticona nos indica lo siguiente:

El sector informal [...] se evita los fondos destinados a la edición de la fuerza de trabajo, por lo menos, hacia la inversión en capital; de allí la falta de salarios y las condiciones inestables en las que trabajan las personas que lo constituyen. Esta sería en consecuencia, la manera

de acumular en algunas de las unidades de la economía “informales”.  
(2016, p. 27).

Como lo expresa este autor, estos son básicamente ciertos motivos a lo que las personas acuden para contar con un trabajo no formal, ya que cada una cuenta con una situación diferente a la otra.

Teniendo en cuenta a Ticona deduce que estos motivos se basan en la necesidad, por terceras personas y por la costumbre que es habitual en todas las personas, por ello se necesita tener conceptos claros de estos motivos.

La necesidad es un motivo real que carecen todas las personas, como señala Ticona:

[...], se va contemplar como manera de colaborador en estado de precariedad, por el concurrente hecho de no seguir lo que ya está normado y regulado, porque las precariedades originan un tipo de sufrimiento e incomodidad en el trabajo, la falta de seguridad económica y social, muchos no cuentan con una documentación así mismo con distintos tipos de rutina en su calidad de vida. (2016, p. 28).

Tal como indica este autor la influencia de la necesidad en las personas con lleva a tomar decisiones que muchas veces no son favorables ni para nosotros mismos, ni para las personas de nuestro entorno.

Como expresa Ticona en cuanto a los motivos de trabajo informal en la que intervienen terceras personas asegura que:

Los colaboradores informales descienden de vínculos familiares muy pobres, el trabajo en mano de obra emigrante informal compone un valioso segmento en el movimiento mercantil [...]; hay también razones de tipo cultural por las cuales se explica el incremento de este tipo de movimientos de permitir, que la mujer haga algunas actividades fuera de la casa y de igual manera, los niños en la averiguación de un constante empleo de trabajo. Se concluye que las personas que viven en la informalidad tienen distintas posesiones por líneas de movimientos de temple terciario. (2016, p. 29).

De acuerdo con ello, indica que las personas llegan a contar con un trabajo informal porque predomina la intervención de otra persona, esto hace que las personas por necesidad tomen estas propuestas y sea como una cadena que atrae a cada una de las personas.

Como dice Ticona en cuanto al último motivo de trabajo agrega que es por costumbre:

Son normas, posturas y conductas a través de la época, contiene el sentido no sólo en propio grato de un menester privativo, a su vez como parte de un conjunto en su totalidad que compone el estilo de vida de una población (2016, p. 39).

En cuanto a la postura de este autor, las personas o trabajadores ven este motivo como un estilo de vida común, ya que esta es una acción que es repetida por las demás personas y se les hace fácil adaptarse a ella.

Según los autores Medina y Requejo (2017) afirma que para obtener los requisitos para la formalización de una empresa debe: “Cumplir con ciertos requisitos que la normatividad vigente exige. Al respecto, propone los siguientes requisitos, Minuta de Constitución Social y Licencia Municipal de Funcionamiento”. (Como se cita en Castillo, 2018). Esto quiere decir que es muy importante que cada empresa regularice sus papeles para obtener el licenciamiento de modo que pueda ejercer su establecimiento y evitar las sanciones.

Respecto a los factores socioeconómicos, Huamán y Condori, señala:

Este factor está unido a la pobreza de extensos sectores de la población; es irrefutable que la desnutrición, las enfermedades, la falta de empleo, la desorganización familiar, etc. Tengan un rol muy imprescindible en la existencia de esta problemática. Entre todas ellas obtenemos: Dificultades de financiamiento, con el crédito, económicas, falta de trabajo, renunciar al lugar de trabajo por motivos de este mismo, problemas con los docentes o con los propios compañeros, el escaso financiamiento en universidades que no tiene programas de ayuda con becas. (2018, p. 74).

De acuerdo al autor, los factores socioeconómicos son los problemas que abarca la informalidad, debido a esto la mayoría de persona está obligado de ejercer este trabajo para evitar los impuestos.

Según la Comisión Económica para América Latina y el Caribe afirma que la Ocupabilidad:

El empleo informal y de peor calidad registra la región de América Latina y el Caribe, lo que repercutirá negativamente en su crecimiento económico y en metas de desarrollo sostenible planteadas para 2030. Asimismo, indica que los empleos informales y/o independientes o por cuenta propia representan 49% de la Ocupabilidad laboral en la región mientras que los empleos formales y asalariados alcanzan un 37%.

Lamentablemente el trabajo informal ha ido aumento generando un crecimiento económico negativo, de modo que si no hay una solución las cifras como especifica el autor puede ir decayendo en el 2030.

En cuanto a las características socio graficas según de ambos sexos, el autor señala que:

La gran parte de los/as colaboradores van evolucionando diversos movimientos ahorrativos asegurando ingresos para ellas/os y sus descendencias, en el extenso sector que no corresponde a lo formal. El 51% de los varones que laboran lo van a lograr de forma no formal, mientras que el 60% de las damas colaboradoras son informales. Las asociaciones numerosas son el de las trabajadoras por propia cuenta que une a las suministradoras itinerantes y colaboradoras a viviendas, colaboradoras de empresas minoristas, colaboradoras de temporada (se unen de la siembra y cosecha, trabajadoras del hogar, trabajadoras familiares no bien pagadas y otras. La índole de lo informal económico de las damas trae varias inferencias en negativo: Falta de amparo colectivo como el seguro, retiros y otras utilidades; malas situaciones laborales, escasa alegación ante la destitución y las muy bajas retribuciones, inseguridad y desprotección de salud; nada de organización para una imagen activa. (Batidas, p. 11)

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de la investigación

El enfoque del presente trabajo de indagación es cualitativo teniendo en cuenta el diseño fenomenológico. Este método construye procesos coherentes y rigurosos con dimensiones éticas de la experiencia diaria, poco accesibles por otros métodos usuales de investigación. (Fuster, 2019, p.1).

Igualmente, el muestreo no probabilístico ya que no hay una facilidad notable que mencione si un elemento particular del universo será seleccionado para conformar la muestra (leisa, 2015 p.161). Además, es por criterio porque dispone características a desarrollarse de cada elemento muestra.

#### 3.2. Categorías, subcategorías y matriz de categorización

Unidad de análisis: Informalidad

Categorías de la investigación: Factor Socioeconómico y Factor Cultural

Subcategorías de la investigación:

Factor Socioeconómico: Inmigración, Ocupabilidad, Características socio gráficas y Desempleo

Factor Cultural: Motivo de Trabajo por necesidad, Motivo de trabajo por terceras personas y Motivo trabajo por costumbre

#### 3.3. Escenario de estudio

Este lugar es conocido por contar con diversos tipos de deporte de aventura, en un destino por la cual muchos turistas llegan para salir de su rutina cotidiana. El destino se encuentra ubicado en la provincia de Cañete, siendo el factor importante del presente trabajo de investigación. Además, se caracteriza por poseer el deporte de canotaje y Canopy. Con respecto a sus viñedos esta cuenta con gran afluencia turística ya que contiene una mayor variedad de vinos y pisco que son elaborados en el mismo lugar.



### 3.4. Participantes

Los participantes elegidos son los operadores turísticos que habitan en el distrito de Lunahuaná, cabe resaltar que ellos deben contar con un servicio que esté asociado en la colaboración de servicios vinculados al turismo. En cuanto a las características de los operadores turísticos suelen ser de calidad, amables y contar con un servicio moderno. De igual manera conocer la informalidad es importante para conocer las causas que llevan a los operadores a contar con un empleo o servicio informal.

### 3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

De acuerdo a nuestra técnica es la entrevista, ella se basa en dos unidades de análisis como son los operadores turísticos y turistas. El instrumento es la guía de entrevista basada en dos categorías; factor cultural y factor socio económicos. Por otro lado, las entrevistas están asociadas a subcategorías como lo son la inmigración, desempleo, Ocupabilidad, características socio gráficas y motivos de trabajo.

### 3.6. Procedimiento

En cuanto a su avance se tiene en cuenta dichas etapas. Primero es importante precisar el tema a desarrollar como el tipo y diseño de investigación. Ante ello se elige la técnica y el instrumento que se va a emplear. Prosigue la aplicación de ellos, cuyos resultados son analizados y transcritos.

**TABLA 1.** *Plan de análisis.*

Fases	Etapas	Características
Preparatoria	Avance de los primeros capítulos del trabajo de investigación como son Introducción y Método.	Experiencias propias e investigación del estudiante.

		Fuentes de Información Externas
Trabajo de Campo	Acumulación de datos en el campo	Uso de los instrumentos.  Recolección de los datos a los operadores turísticos y turistas.
Análisis	Estudio de los Resultados	Traslación de los datos recolectados y el análisis pertinente para determinar las conclusiones.
Informe Final	Presentación	Publicar los resultados y un informe resumido del trabajo de investigación a los jurados.

Fuente: Elaboración propia.

El análisis debe de ser continuo si existe desconfianza con respecto al problema tratado en el trabajo de investigación. No obstante, si ya no se obtienen datos actuales esta fase es concluida ya que se concedió la congestión de la información. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.419). Cuando se expone ello, la obtención de datos ya no es indispensable ya que se obtuvo lo necesario y esencial. El objetivo de este proceso es designar una estructura a los datos conseguidos ya que carecen de ella. Ellos pueden ser proporcionados por la contemplación, la narración entre grabaciones y anotaciones. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.418). Mediante esta estructura, los datos son publicados y analizados para determinar las conclusiones necesarias.

### 3.7. Rigor científico

Es importante para el reciente trabajo de investigación, la validez y la confiabilidad que se basa al criterio de tres expertos. Dado que nuestro enfoque se centra en una investigación cualitativa se evalúan criterios como la veracidad, coherencia y aplicación del instrumento como lo es la guía de entrevista.

**TABLA 2.** *Validación de expertos.*

<b>Expertos</b>	<b>Grado</b>	<b>Valoración de la aplicabilidad</b>
Velásquez Viloche Leli, Violeta.	Magíster en Gestión Pública.	86.25
Ramos Zamora, Edil	Magister en Turismo y Hotelería.	90
Salvador Garcia, Claribel Rosario	Doctora en Administración.	80

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo al presente proyecto de investigación se basa en el criterio de expertos especializados de la carrera de Administración en Turismo y Hotelería, evaluaron las guías de entrevistas, y obteniendo a la vez un promedio óptimo.

El concepto típico de confiabilidad se da en pruebas referidas a normas, las cuales primordialmente están diseñadas para distinguir entre individuos que adquieren varias cantidades de particularidades específicas. Entre más alto sea el rango las distinciones individuales en las puntuaciones de un estudio, mayor será la fiabilidad en una prueba. Por consiguiente, se entiende que la confiabilidad confirma resultados de los instrumentos que se emplea durante el desarrollo de la investigación.

### 3.8. Método de análisis de datos

Es un estudio completo y adaptable, lo cual se constituye un vínculo directo por medio del observador y el observado, obteniendo la construcción definitiva del fenómeno, desde las diversidades individuales y estructurales básicas. Por las consideraciones anteriores, Hernández, Fernández y Baptista (2014) sostienen que: Es un conglomerado de prácticas interpretativas que realiza un mundo visible, lo modifican y lo trazan en una serie de representaciones. (p.9)

El objetivo del estudio cualitativo es proporcionar una metodología de estudio que posibilite entender el complicado orbe de la práctica vivida desde el general punto de vista desde las personas donde que llevan a cabo esa experiencia. Debido a ello los datos obtenidos durante las entrevistas a los operadores turísticos y turistas tienen que ser analizados.

La finalidad de este análisis es facilitar una estructura a los datos estos pueden ser distintos como la observación y narración y suelen ser grabaciones o anotaciones entre otras. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.418). Esta manera, es valiosa la transcripción de estos datos y otorgarles una estructura que permite su descripción y análisis.

### 3.9 Aspectos éticos

Es trascendental para el presente trabajo de investigación la autenticidad y consideración a cada persona que conforma las unidades de análisis como son los turistas y los operadores turísticos del distrito. Por ello, se tiene en cuenta su privacidad sosteniendo la ética del presente proyecto de investigación. Además, es crucial el respeto social y medioambiental.

#### IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

##### Resultados

##### SOBRE INFORMALIDAD TURISTICA

La informalidad de los operadores de servicio turístico en el distrito de Lunahuaná, concluimos que es de manera exagerada ya que hemos notado que hay varias empresas funcionando de manera informal sin importarles el riesgo en la vida de las personas, así mismo planteamos que la informalidad de las funciones turísticas de estas agencias influyen de manera significativa en la satisfacción del cliente ya que este no se siente totalmente protegido al tener un tour con ellos y en lugar de disfrutar su viaje, está pensando en lo que pueda pasar o está preguntando en cada momento si el viaje será seguro, claro está, que esto es consecuencia de que ellos mismos son los responsables, ya sea por escoger esa agencia de viaje y a su vez no informarse bien las características que debe tener una agencia de viajes formal.

##### SOBRE FACTOR CULTURAL

El factor cultural de los operadores de servicios turísticos que aplican en la informalidad, es de suma importancia ya que ello influye constantemente en las actividades propias de una empresa ya sea de manera positiva o negativa, a su vez nos damos cuenta que estos tienen mucho dominio tanto en los clientes a su vez como las empresas, ya que de estos va depender la venta o compra de un servicio, en este caso los tours de las agencias de viaje, ya que uno de los factores que se ha podido evaluar son los medios de comunicación o algunos influyentes en los visitantes, así mismo, se corrobora que los visitantes prefieren muchas veces algo formal pero que debido a la situación económica que algunos atraviesan optan por contratar otra agencia que no cumpla con los requisitos exactos para poder atender a sus consumidores, así mismo concluimos que toda empresa debe estar preparada para que estos factores culturales no se conviertan en problemas sino en oportunidades.

## SOBRE FACTORES SOCIOECONÓMICO

Con respecto a la inmigración que se está efectuando en el distrito de Lunahuaná, la mayoría de operadores turísticos manifestaron que no estaría dispuesto en contratar a personas ilegales porque no cuenta con una documentación formal, otro motivo sería que la empresa donde trabaja respeta el reglamento turístico en no contratar personas ilegales, ya que ellos prefieren trabajar con personas aptas y profesionales para el turismo de aventura, con el fin de no ocasionar accidentes, tal como dice el trabajador 1, 3, 5 y 6 “En la empresa donde elaboramos está constituida a la formalidad , se basan a lo legal , cada personal cuenta con documentación formal, respetan el reglamento para no tener multas o infracciones , asimismo para poder trabajar en estas empresas de operadores turísticos, se recomiendo en no tener antecedentes penales.

Con respecto al desempleo unos de los motivos que da en las empresa de los operadores turísticos es la falta de respeto, profesionalismo y compromiso del personal, tal es el caso del trabajador 1 que manifiesta “La empresa donde elaboro trabajan con un régimen bajo de reglamentos , por ende no permiten colaboradores que venga ebrios , mal humor , tardanzas constantes , porque sería un atropello a la empresa y a los clientes , asimismo el trabajador 2, 3, 4, 5 y 6 , señalaron que “ unos de los despidos más frecuentes son la falta de capacitación y desempeño por parte de los colaboradores , dado que perjudica al servicio de calidad que ellos ofrezcan a los turistas. Por otro lado, unos de los requisitos para poder trabajar en un operador turísticos manifestaron que debe de contar con estudios técnicos, experiencias de otros trabajos, contar con licencia de conducir y tener los documentos en regla para no tener ningún conveniente en el trabajo. Referente a las consecuencias que puede traer la empresa operador turístico, los trabajadores manifestaron que la multa sería entre 2 a 3 UIT ya que la ley promulga.

Con respecto a las características socio graficas la mayoría de los trabajadores manifestaron que la empresa contratan a las personas de género masculino, por son conscientes que estos tipos de actividades especialmente en turismo de aventura, son trabajos pesados , donde se requiere de mucha fuerza para cargar balas , cuatrimotos , entro otras cosas más , por otro lado una de las características

principales que debe tener un operador turístico, son las ganas de poder trabajar, la responsabilidad, compromiso y conocimiento en este rubro, para que le cliente se sienta gusto, confiado en los trabajadores y con el fin de brindar un servicio de calidad.

## Discusión

En cuanto los resultados caben resaltar que la informalidad en los operadores turísticos ha crecido debido a las competencias grandes que existen en este distrito dado que estos operadores ejercen el trabajo informal para evitar el pago de impuesto, formalización de documentos. Unos de los problemas que se está dando en Lunahuaná es el desempleo debido a que las empresas formales requieren que el trabajador contenga formación académica y documentos en regla. (Véase en las entrevistas para los operadores turísticos 2, 3,4). Asimismo, los expertos señalaron las características que ejercen estos operadores informales son publicidad engañosa, reducción de precios con el fin de captar a los clientes. De modo que afecta económicamente a las empresas formales (Véase en las entrevistas para los operadores turísticos 6 y 11). Respecto a los turistas resaltan que la venida de los inmigrantes ha afectado a muchos pobladores en cuanto al trabajo y el crecimiento de la informalidad (Véase en las entrevistas para los turistas 4 y 5).

Debido a eso el autor Marín señala su publicación: “El trabajo en el sector de la informalidad en el departamento de la paz Bolivia”. (2016), el cual señala que el trabajo informal es un desorden y se expandido en los últimos años, asimismo la mayoría de personas ejercen este rubro porque es un medio fácil para operar, debido a la falta de formación académica, inmigración, normas ilegales. Por lo tanto, estos operadores turísticos informales aplican este rubro porque es el más fácil y los turistas al ver que estas agencias promocionan sus paquetes a bajo precios, lo cual adquieren estos servicios sin medir las consecuencias que traerá.

Sin embargo, el autor Corbacho (2017) en su tesis: Informalidad y nivel de competitividad de las agencias de viaje minoristas del turismo de la provincia de Cusco (2016) menciona que la informalidad no solo afecta al turismo sino a todos los sectores del país, dado que no hay un control para resolver este problema que se ha estado dando en los últimos años, además las autoridades no toma en cuenta a los trabajos informales, debido a este existe un mal manejo de prácticas empresariales y acciones causadas por la mismas empresa y turistas.



**En cuanto a los objetivos específicos el primero fue describir cómo se manifiesta el factor socioeconómico de los operadores turísticos en el distrito de Lunahuaná 2019.**

Para ello los resultados mencionan que el distrito se caracteriza por la cantidad de zonas turísticas, es por ello que se aprecia la gran afluencia de turistas. Entre sus principales motivos por los cuales se visita este distrito se encuentran sitios como: La Casa Encantada, El Mirador de Lunahuaná, El Puente Colgante de Cata pilla y las Bodegas Vitivinícolas (Véase en la pregunta 1 de la respuesta de los entrevistados de la guía de entrevistas para turistas 1,5 y 6). Sin embargo, los turistas resaltan que uno de los principales motivos por los cuales también quisieron visitar este distrito son los deportes que ahí se pueden practicar. (Véase en entrevistas para turistas 1,5 y 6). Se manifiesta también que ellos visualizan que hay mucha población de mujeres que hace este tipo de trabajo, y es por ello que algunos deportes demandan mucho la fuerza, las mujeres no están del todo aptas para poder desarrollar este tipo de trabajos. De acuerdo a Batidas sostiene que un 60% de las mujeres son trabajadoras informales, por ello la calidad de lo informal económico de las damas trae diferentes conclusiones negativas: escasa defensa social como el seguro de pensiones y otras bonificaciones.

Debido a ello Vilares en su artículo: 'Desde la economía informal hacia el significado de informalidad, International Journal of Sociology and Social Policy' (2017) aporta que la informalidad económica ha aumentado debido a que las empresas inmigrantes no tienen una gestión turística que pueda dañar su mercado laboral. Por consiguiente, los turistas aseguran que la principal razón por la cual se genera desempleo en este distrito es la cantidad de personas inmigrantes llegadas hacia este lugar. (Véase en la guía de entrevista para turistas 1, 2, 3, 4,5 y6).

El antropólogo Heras sostiene que la informalidad se vincula con toda clase de persona que se esté asociando con diversos tipos de actividades ilegales, de manera que la causa de fuerza mayor es la población migrada, una de las características principales que se manifiesta es la pobreza. En este sentido se aprecian las microempresas urbanas no registradas y sin que estas cuenten con una regularización. (2015).

Con respecto a los operadores turísticos que se encuentran laborando en Lunahuaná, manifiestan que no contratan a personas inmigrantes para que puedan

laborar en sus empresas ya que estas personas no cuentan con una documentación legal (Véase en la guía de entrevista para operadores turísticos 1, 2, 3, 4,5y6)

Para ello los operadores turísticos manifiestan que el desempleo se basa en un incumplimiento de normas, dado que la mayoría de sus colaboradores no respetan las normas ya establecidas por la empresa, en cuanto a la sanción para las empresas que no cumplan con la documentación formal requerida, reciben una penalidad que es pagada con UITs. (Véase en la guía de entrevista para operadores turísticos 1, 2, 3, 4,5 y 6)

Empleando las palabras de Deza y Reyes en su tesis: 'Análisis de estrategias que permitan reducir la informalidad de las agencias de viaje y turismo minorista de Lima' (2017) deduce que la informalidad no afecta solo al sector turismo, por ello se desea que el estado apoye y fiscalice en todo momento a los operadores turísticos, de modo a que se reduzca la informalidad y que solo operen empresas formales.

**El otro objetivo específico fue describir cómo se presenta el factor cultural de los operadores turísticos en el distrito de Lunahuaná 2019.**

Como resultado los operadores turísticos revelan que ellos exigen a los colaboradores tengan una buena formación académica porque este es un requisito fundamental para la empresa, a su vez, los operadores turísticos informales afectan económicamente a una empresa formal debido a que estos ofrecen precios bajos, de modo que los turistas adquieren el tour por el precio más cómodo y no ven la calidad de servicio que se les brindará. (Véase en la guía de entrevista de operadores turísticos 1, 2, 4,5y6)

Como plantean Gómez y Saldaña en su tesis 'Oferta Turística de las agencias de viaje formales y agencias de viaje informales en la ciudad de Huaraz 2018' (2018) consideran que las agencias de viaje informales ofrecen paquetes a menor costo mientras que de las agencias formales sus precios son un poco elevados puesto que invierten en la seguridad de cada una de las personas.

Según el estudio psicológico de Hernández, justifica para mayoría de individuos este es el único rubro fácil que se puede ofrecer. Debido a la falta de educación, falta de normas y procedimientos legales (2015).

En vista de ello, los entrevistados indican sobre las características que desempeñan

los operadores informales que son la reducción de precios, escasez de implementos o ya caducados y publicidad engañosa con el objetivo que el cliente capte y adquiera estos servicios, y como consecuencia muchos de los turistas terminan disgustado por el servicio brindado. (Véase en la guía de entrevista para operadores turísticos 1, 2, 3, 4,5y6).

Teniendo en cuenta a Pasco en su tesis 'La Informalidad en la prestación de servicios turísticos y la demanda turística en Huaraz' (2017) se destaca que la informalidad se evidencia dado que perjudica la imagen del manejo de desarrollo turístico, debido a esta problemática los turistas son los más perjudicados porque reciben un mal servicio por incumplimiento de normas, quejas por la calidad y estafas con paquetes turísticos.

Por consiguiente, Ticona expresa que los trabajadores informales descienden de familias muy pobres, existen a su vez algunos raciocinios de maneras culturales por las que se explica el dominio de este tipo de movimientos, en poder permitir que la dama haga estos movimientos fuera de casa y de igual manera los niños en la búsqueda de un regular sitio de trabajo (2016).

En situación a los lugares vinculados, son muy pocas las agencias que poseen más de dos locales para incrementar sus ingresos económicos y sean reconocidos por el buen servicio que ofrecen a sus clientes.

A su vez la necesidad es un motivo que carecen las personas, Ticona agrega que se ve como un colaborar de precariedad, infrecuente por el simple hecho de alejarse de las normas y lo regular, porque las precariedades originan inseguridad social y económico, muchos suelen carecer de documentación y diferentes tipos de rutina de vida (2016).

Sobre el licenciamiento de los operadores turísticos, solo cumplía una agencia que tiene toda su documentación completa, certificados y seguros contra accidentes, el operador fue el primer entrevistado. Asimismo, las demás agencias entrevistadas solo afirmaban que cumplían, pero no mostraron sus documentaciones, de modo que en el distrito de Lunahuaná si existe la informalidad.

## V. CONCLUSIONES

La informalidad en el distrito de Lunahuaná no va a dejar de existir debido a la gran corrupción que hay por parte de las autoridades, además los turistas corren el riesgo en adquirir estos servicios.

La informalidad representa para los turistas el desinterés de los operadores turísticos hacia ellos, y a esto se resalta que dichas agencias informales brindan un servicio de baja calidad sin garantizar la seguridad adecuada a los turistas.

Los operadores turísticos afirman que el distrito de Lunahuaná es limitado, pero posee grandes atractivos, por ello emprenden empresas turísticas sin que estas estén reguladas a ley, puesto que la competencia es grande y cada quien establece su negocio a su comodidad, sin que esto le origine gastos, si no que sea percibido como un aprovechamiento económico.

## VI. RECOMENDACIONES

Sugerir a todos los clientes en informarse a que operador turístico van a adquirir, que las empresas muestren documentos legalizados para operar con el fin de evitar accidentes y muertes, ya que se ha dado debido al trabajo informal.

Sugerimos que las entidades tanto públicas como privadas colaboren mutuamente con el fin de que las agencias de viaje que incumplan las normas puedan formalizarse para que tengan mayores oportunidades de desarrollo sin embargo si siguen incumpliendo, ya que los turistas se manifiestan con denuncias lo cual agravia y muchas veces se deja pasar por alto, puesto que si se mejora este aspecto se obtendría beneficios para el crecimiento del turismo en el distrito de Lunahuaná

Para los agentes del departamento de la municipalidad de Lunahuaná se sugiere que faciliten la información legítima a los operadores turísticos para que así las empresas turísticas tengan la facilidad de formalizar su empresa y no sigan en la informalidad que los mantiene hasta el día de hoy.

## REFERENCIAS

- Alvarado, C. (2017). El comercio informal en el centro de Barranquilla. *Pensamiento & Gestión*, (42) Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1984393192?accountid=374>
- Berry, L. (2015): *On Great Service: "A Framework for Action"*. Nueva York: The Free Press.
- Galindo, Mariana y Viridiana Ríos (2015) *"Informalidad" en Serie de Estudios Económicos*, Vol. 1
- Hernández, Fernández y Baptista. (2010). *Metodología de la investigación*. (5.a ed). México: McGraw-Hill/Interamericana Editores. S.A. De C.V.
- Hernández, Fernández y Baptista (2014) *Investigación Cualitativa*. Ecuador: Editorial Universidad Técnica del Norte
- INEGI. (2014). *La informalidad laboral. Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo. Marco conceptual y metodológico*. INEGI.
- Ifko, S. (2016). Comprehensive Management of Industrial Heritage Sites as a Basis for Sustainable Regeneration. *Magazine Procedia Engineering*, 161 (2016), 2040 - 2045.  
Doi: 10.1016/S2212-5671(16)30271-4
- Loayza, N. (2018): *"Causas y consecuencias de la informalidad en Perú"*, *Revista Económicos*, Banco Central de Reserva del Perú, 15, pp. 43-64  
Recuperada de <https://www.bbvaresearch.com/wp-content/uploads/2017/01/Observatorio-informalidad-laboral1.pdf>
- Ordoñez, J. C. (2013). *Tax Collection, the Informal Sector, and Productivity*. Banco de México.
- Orozco, J. (25 de mayo 2017). La economía informal en México. *De economía y algo más*. Recuperada de <https://portal.ucol.mx/content/micrositios/131/file/A5EconomiayAlgoMas.pdf>

- Pasco, L. (2017). *La informalidad en la prestación de servicios turísticos y la demanda turística en Huaraz - Ancash* (Maestría). Universidad Cesar Vallejo.
- Pedraza, L., Cuesta, K. y Pérez, K. (2016). Liderazgo informal en las organizaciones: Análisis sobre su impacto e influencia en la productividad y competitividad. *Clio America*, 10(19), 31-42.
- Petronela, T. (2016). The importance of the intangible cultural heritage in the economy. *Magazine Procedia Economics and Finance*, 39 (2016), 731-736. Doi: 10.1016/S22125671 (16)30271-4
- Quispe, S. (2016). Oferta informal de servicios de las agencias de viajes y la satisfacción del turista en la calle Procuradores de la ciudad del Cusco-2016 (Tesis de Licenciamiento).  
Recuperada de <http://dx.doi.org/10.21676/23897848.1658>
- Ram, M., Edwards, P., Jones, T. and Villares, V. (2017). *The informal economy to the meaning of informality. International Journal of Sociology and Social Policy*, vol. 37 No. 7/8, p. 361-373
- Rush, F. (2004). *The Cambridge Companion to Critical Theory*. (1.a Ed.). United Kingdom: The Press Syndicate of the University of Cambridge. Secretaría de Cultura. Centro de Información de la Ciudad de México.  
Recuperado de <http://www.patrimonio.cdmx.gob.mx/patrimonio/1/0>  
[http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/1187/3/Silvia\\_Tesis\\_bachiller\\_2016](http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/1187/3/Silvia_Tesis_bachiller_2016).  
[Pdf](#)

Silvén, E. (2018). Museums, museology, and cultural heritage studies in Sweden 1993- 2017.

Journal Nordic Museology, (2018), 119-129.

Sandoval, G. (2014). *La Informalidad Laboral: causas generales*. Equidad & Desarrollo.p.22

Ticona, A, (2016). *Factores económicos, sociales y culturales asociados al comercio informal en la ciudad de Juliaca- 2015-* Puno (Licenciado).

Universidad nacional del Corbacho, F. (2016). *Informalidad y nivel de competitividad de las agencias de viajes minoristas del turismo de la provincia del Cusco*. (Tesis de Maestría)

Recuperada de:

<http://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/UNSAAC/2823/253T20171181.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Marín, E. (2016). *El empleo en el sector informal del departamento de la Paz Bolivia: 2000-2015*. (Tesis de licenciamiento).

Recuperada de:

<https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/6937/T2171.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cotaz, R. (2016). Análisis Económico. *Análisis del concepto de empleo informal en México*.31 (78).

Recuperada de:

<https://www.redalyc.org/pdf/413/41347447007.pdf>

González, M., Argelio, J., Gómez, O. (2016). Scielo. *Análisis de la calidad percibida por el cliente en la actividad hotelera*. 37(3)

Recuperada de:

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-5936201600030000](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-5936201600030000)



Anexo 5: Matriz de consistencia

**TABLA 3.** Matriz de consistencia.

Problema	Objetivo	Definición conceptual	Metodología	Componente Teórico	Categorías	Subcategorías
<p><b>Problema General</b></p> <p>¿Cómo se presenta la informalidad de los operadores turísticos en el distrito de Lunahuaná 2019?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>¿Cómo se presenta el factor socioeconómico de los operadores turísticos en el distrito de Lunahuaná 2019?</p> <p>¿Cómo se presenta el factor cultural de los operadores turísticos en el distrito de Lunahuaná 2019?</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Analizar cómo se presenta la informalidad de los operadores turísticos en el distrito de Lunahuaná 2019.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Describir cómo se manifiesta el factor socioeconómico de los operadores turísticos en el distrito de Lunahuaná 2019.</li> <li>2. Describir cómo se presenta el factor cultural en los operadores turísticos en el distrito de Lunahuaná, 2019.</li> </ol>	<p>De acuerdo con Mora “La informalidad incluye a todo tipo de actividades que se puede realizar con mayor facilidad sin tener una documentación legal. Este sector informal da entender las funciones que se genera como el bajo capital, poca tecnología y escasez de requerimiento de capital humano y físico”. (2017, p.5).</p>	<p><b>Enfoque:</b> Cualitativo</p> <p><b>Diseño de Investigación:</b> Fenomenológico</p> <p><b>Población:</b> Operadores turísticos y turistas en Lunahuaná</p> <p><b>Tipo de Muestreo:</b> No Probabilístico por criterio</p> <p><b>Tamaño de Muestra:</b> 13 personas</p> <p><b>Técnicas:</b> Entrevista</p> <p><b>Instrumento:</b> Guía de Entrevista y lista de cotejo.</p>	<p>Informalidad</p>	<p><i>Factor socioeconómico</i></p> <p><i>Factor Cultural</i></p>	<p>Inmigración</p> <p>Características socio graficas</p> <p>Ocupabilidad</p> <p>Desempleo</p> <p>Motivo de trabajo por necesidad</p> <p>Motivo de trabajo por tercera persona</p> <p>Motivo de trabajo por costumbre</p>

Fuente: Elaboración propia

Anexo 6: Matriz apriorística

**TABLA 3.** Matriz operacionalización de la variable.

Componente Temático	Definición Teórica	Definición Operacional	Categorías	Subcategorías	Preguntas	Fuente de Verificación
<b>Informalidad</b>	De acuerdo con El Mora informalidad incluye a todo tipo de actividades que se puede realizar con facilidad sin tener una documentación legal. Este sector informal entender funciones que genera como el bajo capital, poca tecnología y escasez de requerimiento de capital humano y físico". (2017, p.5).	El presente Factor Socioeconómico ayudará a recolectar información por parte de los pobladores para así poder identificar si existe o no informalidad en los prestadores de servicios turísticos.	Factor Socioeconómico	Inmigración	¿Considera que el ingreso de personas extranjeras a nuestro país ha generado mayor tasa de informalidad?	Entrevista: Guía de Entrevista
				Ocupabilidad	Con la llegada de los venezolanos al país ¿Usted estaría dispuesto a contratar sabiendo que no tiene aún una documentación formal?	
					¿Contrataría usted una empresa que le brinde varias alternativas de diversión, esparcimiento?	
					¿Cuál es el domicilio legal registrado en su operador turístico?	
					¿Por qué cree que otros operadores turísticos escogen la vía pública para establecer su negocio?	

Características socio graficas	<p>¿Qué le motivó a visitar nuestro distrito?</p> <p>¿Qué actividades realiza usted los fines de semana o feriados?</p> <p>¿Usted prefiere contratar a personas masculinas o femeninas? ¿Por qué?</p> <p>¿En la actualidad qué características tiene que tener su personal?</p>
Desempleo	<p>¿Cree usted que por la presencia de los inmigrantes haya afectado a los pobladores laboralmente en el distrito de Lunahuaná?</p> <p>¿Usted cree que existan en el distrito operadores turísticos que cada cierto tiempo generan desempleo en los pobladores?</p> <p>¿Usted qué requisitos requiere para que las personas puedan trabajar en su operador turístico?</p> <p>¿Cuáles son los motivos de despido hacia los trabajadores</p>

en los prestadores de servicio  
turísticos?

¿Qué consecuencias puede  
traer el no contar con una  
documentación adecuada en su  
operador turístico?

Factor Cultural    Motivo de Trabajo    ¿Usted considera que las  
por necesidad    personas del distrito de  
Lunahuaná trabajan por  
necesidad?

¿Tiene conocimiento usted de  
cuantas empresas de  
operadores turísticos tiene  
Lunahuaná?

¿Usted percibe si su personal  
cuenta con una formación  
académica adecuada?

¿Afecta económicamente los  
operadores turísticos informales  
en su empresa?

Motivo de trabajo por terceras personas ¿Conoce usted empresas turísticas, ya sea agencias de viajes, tours operadores, que brinden campañas de empleos?

¿Cuáles son las características que poseen los operadores turísticos informales?

Motivo trabajo por costumbre ¿Le gustaría en algún momento ser parte de estas empresas de operadores turísticos?

¿Usted cuenta con lugares adecuados vinculados a su operador turístico?

¿Usted cuenta con licencia municipal de funcionamiento?

## Anexo 7: Instrumentos utilizados

### GUÍA DE ENTREVISTA

#### **Informalidad de los operadores de servicios turísticos del distrito de Lunahuaná, 2019**

La siguiente guía de entrevista expone ante UD una serie de preguntas con el fin de obtener conocimiento acerca de la informalidad en cuanto a los servicios turísticos que fue participe en el distrito de Lunahuaná.

#### **Datos Generales:**

Edad: -

Operador turístico 01

Sexo: M - F

1. Con la llegada de los venezolanos al país ¿Usted estaría dispuesto a contratar sabiendo que no tiene aún una documentación formal?
2. ¿Usted qué requisitos requiere para que las personas puedan trabajar en su operador turístico?
3. ¿Cuáles son los motivos de despido hacia los trabajadores en los prestadores de servicio turísticos?
4. ¿Qué consecuencias puede traer el no contar con una documentación adecuada en su operador turístico?
5. ¿Cuál es el domicilio legal registrado en su operador turístico?
6. ¿Por qué cree que otros operadores turísticos escogen la vía pública para establecer su negocio?
7. ¿Usted prefiere contratar a personas masculinas o femeninas? ¿Por qué?
8. ¿En la actualidad qué características tiene que tener su personal?
9. ¿Usted percibe si su personal cuenta con una formación académica adecuada?
10. ¿Afecta económicamente los operadores turísticos informales en su empresa?
11. ¿Cuáles son las características que poseen los operadores turísticos informales?

12. ¿Usted cuenta con lugares adecuados vinculados a su operador turístico?
13. ¿Usted cuenta con licencia municipal de funcionamiento?

## GUÍA DE ENTREVISTA

### Informalidad de los operadores de servicios turísticos del distrito de Lunahuaná, 2019

La siguiente guía de entrevista expone ante UD una serie de preguntas con el fin de obtener conocimiento acerca de la informalidad en cuanto a los servicios turísticos que fue participe en el distrito de Lunahuaná.

#### Datos Generales:

**Edad:** -

**Turista 01**

**Sexo:** M – F

1. ¿Qué le motivó a visitar nuestro distrito?
2. ¿Qué actividades realiza usted los fines de semana o feriados?
3. ¿Contrataría usted una empresa que le brinde varias alternativas de diversión, esparcimiento?
4. ¿Cree usted que por la presencia de los inmigrantes haya afectado a los pobladores laboralmente en el distrito de Lunahuaná?
5. ¿Considera que el ingreso de personas extranjeras a nuestro país ha generado mayor tasa de informalidad?
6. ¿Usted cree que existan en el distrito operadores turísticos que cada cierto tiempo generan desempleo en los pobladores?
7. ¿Usted considera que las personas del distrito de Lunahuaná trabajan por necesidad?
8. ¿Conoce usted empresas turísticas, ya sea agencias de viajes, tours operadores, que brinden campañas de empleos?
9. ¿Tiene conocimiento usted de cuantas empresas de operadores turísticos tiene Lunahuaná?
10. ¿Le gustaría en algún momento ser parte de estas empresas de operadores turísticos?



**Tabla 5. Lista de Cotejo**

<b>LISTA DE COTEJO</b>		
<b>Operador turístico:</b>		
<b>Lugar:</b>		
<b>Nombre del Informante:</b>		
<b>CONTENIDOS</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
Cuenta con licencia de funcionamiento		
Registro de expedientes.		
Registro de facturas.		
Libro de reclamaciones		
Registro de salidas y llegadas de clientes.		
Facturas numeradas/ notas de abono numeradas.		
Diarios de caja y banco		
Libros contables.		
Personal con documentación legal		
Balances		
Botiquín		
Hojas de reserva		

## Anexo 8: Validación de expertos



### ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA

#### TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Lima, 05 de noviembre del 201

Apellido y nombres del experto: Salvador García Claribel Rosario

DNI: 40910480 Teléfono: 993808689

Título/grados: Doctora en Administración

Cargo e institución en que labora: Docente - Universidad César Vallejo

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en cada una de las celdas.


ITEM	INACEPTABLE					ACEPTABLE					OBSERVACIONES	
	0	10	20	30	40	50	60	70	80	90		100
1									x			Ajustar los ítem M
2										x		
3									x			
4									x			
5									x			
6									x			
7									x			
8									x			

Promedio de valoración: 80

FIRMA DEL EXPERTO

**Figura 1.** Foto de la validación del experto 1

Fuente: Elaboración propia



**UCV**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA**

**TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

Lima, 05 de noviembre del 201

Apellido y nombres del experto: VELÁSQUEZ VILOCHE LELI VIOLETA

DNI: 18217577 Teléfono: 990315300

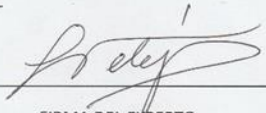
Título/grados: LICENCIADA EN TURISMO , MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

Cargo e institución en que labora: UCV-LIMANORTE / DOCENCIA

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en cada una de las celdas.

	ITEM	INACEPTABLE					ACEPTABLE					OBSERVACIONES	
		0	10	20	30	40	50	60	70	80	90		100
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?									✓			
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?										✓		
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?										✓		
4	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en un marco teórico?									✓			
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema?									✓			
6	¿El diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?										✓		
7	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?											✓	
8	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?											✓	

Promedio de valoración: \_\_\_\_\_



\_\_\_\_\_  
FIRMA DEL EXPERTO

**Figura 2.** Foto de la validación del experto 2

Fuente: Elaboración propia

**TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

 Lima, 11 de Noviembre del 2016

 Apellido y nombres del experto: Ramos Zamora Edil

 DNI: 43441976 Teléfono: 987624786

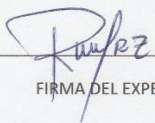
 Título/grados: Mg.

 Cargo e institución en que labora: Docente Universidad Cesar Vallejo

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en cada una de las celdas.

ITEM	INACEPTABLE					ACEPTABLE					OBSERVACIONES	
	0	10	20	30	40	50	60	70	80	90		100
1										X		
2										X		
3										X		
4										X		
5										X		
6										X		
7										X		
8										X		

Promedio de valoración: \_\_\_\_\_

  
 FIRMA DEL EXPERTO

**Figura 3.** Foto de la validación del experto 3

Fuente: elaboración propia

Anexo 9: Transcripción de entrevistas

**Tabla 5.** Matriz de análisis de resultados de entrevistas

Transcripción de Entrevistas	
N° de registro: 01	
Nombre del investigador: Milagros Carrasco Valiente	
Nombre de la población: Lunahuaná	Fecha de la entrevista: 12/11/19
	Fecha del llenado de la entrevista: 15/11/19
Tema: Informalidad	
Informante: Elsa Zúñiga	
Conceptualización: La entrevista se realizó en la plaza central de Lunahuaná	
Observaciones: Se hizo uso de la guía de entrevista para realizar las 12 preguntas planteadas	
<p><b>Características Socio-Graficas</b></p> <p>1. ¿Qué le motivó a visitar este distrito?</p> <p>M. Hola que tal buenas tardes, soy de la universidad Cesar Vallejo y estoy haciendo un trabajo de investigación sobre la informalidad de los operadores turísticos en el distrito de Lunahuaná ¿Cuál es su nombre?</p> <p>E.1.Elsa</p> <p>M. ¿De dónde viene?</p> <p>E1. Huacho</p> <p>M.Esta bien vamos. ¿Qué le motivo a visitar nuestro distrito?</p> <p>E.1.Por sus zonas turísticas y deportes que se pueden realizar dentro de este lugar</p> <p>M.Los deportes que se hacen</p> <p>E.1.Claro</p> <p>2. ¿Qué actividades realizaría usted aquí un fin de semana?</p> <p>E1. Pasear, Ver los ríos, visitar los sitios turísticos, lo que hemos hecho ya</p> <p>M. Ah ya y cuánto tiempo tienen acá o recién hoy?</p> <p>E1. Tenemos dos días</p> <p>M. Y hasta cuándo se va quedar?</p>	

E1. Hasta mañana

M. Y si han visitado buena parte de Lunahuaná

E1. Así es

3. ¿Contrataría usted una empresa que le brinde varias alternativas de diversión, esparcimiento?

E1. Si

¿Usted viene así o por su cuenta?

E1. No, así

¿Por una agencia de viajes?

E1. Aja

M. Usted porque cree que se podrían desencadenar accidentes en torno al turismo aquí en el distrito?

E.1. Yo creo que por que en este tipo de negocios existen mucha demanda de mujeres, que tal cual dicho no cuentan con fuerza suficiente para poder realizar este tipo de trabajos ya que se sabe que nosotras no desarrollamos la misma fuerza de hombres.

### **Inmigración**

4. ¿Cree usted que por la presencia de los inmigrantes haya afectado a los pobladores laboralmente en el distrito de Lunahuaná?

E1. Si

M. Debido a que?

E1. Debido ha.

M. Ósea se les quita el trabajo a las personas de acá verdad? Contratan de repente a los venezolanos porque ellos cobran menos

E1. Afecta de todas maneras no

M. Claro

5. ¿Considera que el ingreso de personas extranjeras a nuestro país ha generado mayor tasa de informalidad?

E1. Aja si

### **Desempleo**

¿Usted cree que existan en el distrito operadores turísticos que cada cierto tiempo

generan desempleo en los pobladores?

E1. Por supuesto

¿Usted considera que las personas del distrito de Lunahuaná trabajan por necesidad?

E1. Si claro, porque son humildes

M. Si entiendo

8. ¿Conoce usted empresas turísticas, ya sea agencias de viajes, tours operadores, que brinden campañas de empleos?

E1. No señorita

9. ¿Tiene conocimiento usted de cuantas empresas de operadores turísticos tiene Lunahuaná?

E1. No señorita

10 ¿Le gustaría en algún momento ser parte de estas empresas de operadores turísticos?

E1. No, por la edad ya no

Entiendo, eso sería todo muchas gracias que tenga buenas tardes.

Evidencia Fotográfica:



Fuente: Elaboración propia

## Transcripción de Entrevistas

N° de registro: 02

Nombre del investigador: Milagros Carrasco Valiente

Nombre de la población: Lunahuaná

Fecha de la entrevista: 12/11/19

Fecha del llenado de la entrevista: 15/11/19

Tema: Informalidad

Informante: Rosario Vásquez

Conceptualización:

La entrevista se realizó en la plaza central de Lunahuaná

Observaciones:

Se hizo uso de la guía de entrevista para realizar las 12 preguntas planteadas

### **Características Socio-Graficas**

1. ¿Qué le motivó a visitar este distrito?

M. Hola que tal buenas tardes, soy de la universidad Cesar Vallejo y estoy haciendo un trabajo de investigación sobre la informalidad de los operadores turísticos en el distrito de Lunahuaná ¿Cuál es su nombre?

E.1.Elsa

M. ¿De dónde viene?

E1. Huacho

M.Esta bien vamos. ¿Qué le motivo a visitar nuestro distrito?

E.1.Por sus zonas turísticas y deportes que se pueden realizar dentro de este lugar

M.Los deportes que se hacen

E.1.Claro

2. ¿Qué actividades realizaría usted aquí un fin de semana?

E1. Pasear, Ver los ríos, visitar los sitios turísticos, lo que hemos hecho ya

M. Ah ya y cuánto tiempo tienen acá o recién hoy?

E1. Tenemos dos días

M. Y hasta cuándo se va quedar?

E1. Hasta mañana



M.Y si han visitado buena parte de Lunahuaná

E1. Así es

3. ¿Contrataría usted una empresa que le brinde varias alternativas de diversión, esparcimiento?

E1. Si

¿Usted viene así o por su cuenta?

E1. No, así

¿Por una agencia de viajes?

E1. Aja

M. Usted porque cree que se podrían desencadenar accidentes en torno al turismo aquí en el distrito?

E.1.Yo creo que por que en este tipo de negocios existen mucha demanda de mujeres, que tal cual dicho no cuentan con fuerza suficiente para poder realizar este tipo de trabajos ya que se sabe que nosotras no desarrollamos la misma fuerza de hombres.

### **Inmigración**

4. ¿Cree usted que por la presencia de los inmigrantes haya afectado a los pobladores laboralmente en el distrito de Lunahuaná?

E1. Si

M.Debido a que?

E1. Debido ha.

M. Ósea se les quita el trabajo a las personas de acá verdad? Contratan de repente a los venezolanos porque ellos cobran menos

E1. Afecta de todas maneras no

M. Claro

5. ¿Considera que el ingreso de personas extranjeras a nuestro país ha generado mayor tasa de informalidad?

E1. Aja si

### **Desempleo**

2. ¿Usted cree que existan en el distrito operadores turísticos que cada cierto tiempo generan desempleo en los pobladores?

E1. Por supuesto

3. ¿Usted considera que las personas del distrito de Lunahuaná trabajan por necesidad?

E1. Si claro, porque son humildes

M. Si entiendo

8. ¿Conoce usted empresas turísticas, ya sea agencias de viajes, tours operadores, que brinden campañas de empleos?

E1. No señorita

9. ¿Tiene conocimiento usted de cuantas empresas de operadores turísticos tiene Lunahuaná?

E1. No señorita

10 ¿Le gustaría en algún momento ser parte de estas empresas de operadores turísticos?

E1 No, por la edad ya no

Entiendo, eso sería todo muchas gracias que tenga buenas tardes.

Evidencia Fotográfica:



Fuente: Elaboración propia

## Transcripción de Entrevistas

N° de registro: 04

Nombre del investigador: Milagros Carrasco Valiente

Nombre de la población: Lunahuaná

Fecha de la entrevista: 12/11/19

Fecha del llenado de la entrevista:  
15/11/19

Tema: Informalidad

Informante: Giovanna Tijuana

Conceptualización: La entrevista se realizó en la plaza central del distrito de Lunahuaná.

Observaciones: Se hizo uso de la guía de entrevista para realizar las 12 preguntas asignadas.

M. ¿Qué le motivó a visitar este distrito?

M. Hola buenas tardes, soy de la universidad Cesar Vallejo y estoy realizando una investigación sobre la informalidad de los operadores turísticos aquí en el distrito de Lunahuaná ¿Cuál es su nombre?

E4. Giovanna Tijuana del distrito de Chincha

M. De chincha

E4. Si

M. Vamos a empezar con las preguntas ¿Qué le motivo visitar este lugar?

E4. Bueno es un paisaje muy hermoso, por el sol

¿Qué actividades realizaría usted aquí un fin de semana?

E4. Ah Canotaje y esos deportes que se hacen

M. Ya ok

¿Contrataría usted una empresa que le brinde varias alternativas de diversión, esparcimiento?

M. ¿Usted contraria o una empresa que le brinde alternativas de diversión o esparcimiento o le gustaría hacerlo por su cuenta?

E4. No, si contraria porque son personas capacitadas ¿no? Para hacer canotaje tiene que haber personal capacitado para hacer Canopy de igual manera, si no como hacemos nosotros si nosotros no sabemos.

M. ¿Cree usted que por la presencia de los inmigrantes haya afectado a los pobladores laboralmente en el distrito de Lunahuaná?

E4. Exactamente por los venezolanos, como les pagan menos, porque solamente le pagan sus 10 o 20 soles no como a un peruano, yo te digo porque también trabajo y creo que el sueldo que le pagan a mí y el de ellos es menos, y eso le conviene al jefe.

¿Considera que el ingreso de personas extranjeras a nuestro país ha generado mayor tasa de informalidad?

E4. Sí, las agencias de viaje

M. Claro debido que no hay personas capacitadas

M. ¿Usted cree que existan en el distrito operadores turísticos que cada cierto tiempo generan desempleo en los pobladores?

E4. Yo creo que si con la afluencia que han tenido las venezolanas más que todo , que se meten a lo que sea con tal de ganar dinero

M. ¿Usted considera que las personas del distrito de Lunahuaná trabajan por necesidad?

E4. Sí, más por necesidad porque aquí son muy humildes y se generan gastos como la escolaridad de los niños, las danzas que se bailan usualmente

M. ¿Conoce usted empresas turísticas, ya sea agencias de viajes, tours operadores, que brinden campañas de empleos?

E4. Por el momento el poco tiempo no me han comentado dicen que a veces se realizan campañas.

M. ¿Tiene conocimiento usted de cuantas empresas de operadores turísticos tiene Lunahuaná?

M. ¿Tiene conocimiento usted mayormente o un aproximado de cuantas empresas turísticas hay aquí en Lunahuaná?

E4. Que sean nombradas por la municipalidad unas 10 o 15 creo, porque el resto se ve que son todas clandestinas, y mejor es ir a una agencia que este nombrada a una informal

M. ¿Le gustaría en algún momento ser parte de estas empresas de operadores turísticos?

E4. Claro que sí, me encantaría capacitarme en eso y ofrecer un buen servicio.

M. Eso es todo, gracias, feliz día.

Evidencia Fotográfica:



Fuente: Elaboración propia

## Transcripción de Entrevistas

N° de registro: 05

Nombre del investigador: Milagros Carrasco Valiente

Nombre de la población: Lunahuaná

Fecha de la entrevista: 12/11/19

Fecha del llenado de la entrevista:  
15/11/19

Tema:  
informalidad

Informante:  
Javier Conde

Conceptualización:  
La entrevista se realizó en la plaza central de Lunahuaná.

Observaciones:  
Se hizo uso de la guía de entrevista para realizar las 12 preguntas asignadas.

¿Qué le motivó a visitar este distrito?

M. Hola muy buenas tardes, soy de la Universidad Cesar Vallejo y estoy haciendo una investigación sobre la informalidad de los operadores turísticos aquí en el distrito ¿Cuál es su nombre?

E5. Javier Conde

M. ¿De dónde viene?

E5. Chincha

M. ¿Qué le motivo visitar este sitio distrito?

E5. Bueno el lugar, su zona turística, los alrededores y los deportes que pueden realizarse.

M. ¿Qué actividades realizaría usted aquí un fin de semana?

E5. Bueno hacer canotaje, pasear en botes, conocer más sobre la historia de este lugar, saber el significado de cada cosa aquí puesta, hacer un estudio de los mejores vinos, las chocotejas que podemos encontrar aquí son deliciosas, el sabor de los manjares.

M. Si eso es bonito, por lo que más viene la gente

¿Contrataría usted una empresa que le brinde varias alternativas de diversión, esparcimiento?

E5. Contrataría obviamente para guiarme, para poder sentirme seguro y para que la empresa pueda satisfacer mis necesidades por las que yo he venido hasta aquí.

M. ¿Usted porque cree que se podrían desencadenar accidentes en torno al turismo aquí en el distrito?

E5. Yo creo que es debido a que en este tipo de trabajos hay mucha demanda de personal mujer y debido a ello es que creo que estas chicas no están lo suficientemente capacitadas para poder hacer este tipo de trabajos.

M. ¿Cree usted que por la presencia de los inmigrantes haya afectado a los pobladores laboralmente en el distrito de Lunahuaná?

M. Vamos por la cuarta ¿Usted cree que por la presencia de los venezolanos de una u otra manera se le quitado el trabajo a los pobladores de este lugar?

E5. Si debido a que ellos por necesidad están aceptando que les paguen cualquier miseria por las horas que trabajan, es más muchos de ellos trabajan 8 a 12 horas y no reciben ni lo mínimo porque también las empresas se aprovechan de ellos y de las necesidades que puede tener.

¿Considera que el ingreso de personas extranjeras a nuestro país ha generado mayor tasa de informalidad?

E5. Sí, eso de hecho se ha visto bastante, debido a que ahora las empresas prefieren contratarlos a ellos por generar menos costes, sabiendo, aunque no son personas lo suficientemente capacitadas para asumir el cargo.

4. M. ¿Usted cree que existan en el distrito operadores turísticos que cada cierto tiempo generan desempleo en los pobladores?

E5. Yo creo que sí, y esto viene a raíz desde que empezaron a llegar estos venenos, que solo han traído problemas al país, las empresas vienen haciendo lo que les conviene.

5. M. ¿Usted considera que las personas del distrito de Lunahuaná trabajan por necesidad?

E5. Yo creo que si, por el único recurso que tienen aquí para solventarse es el turismo.

6. ¿Conoce usted empresas turísticas, ya sea agencias de viajes, tours operadores, que brinden campañas de empleos?

E5. Por el momento si no sabría decirle

7. M. ¿Tiene conocimiento usted de cuantas empresas de operadores turísticos tiene Lunahuaná?

E5. El guía me comento que unas 15 a 20

8. ¿Le gustaría en algún momento ser parte de estas empresas de operadores turísticos?

E5. Yo creo que no, porque para eso se necesitan varias cosas, varios procesos. Muchas gracias eso sería todo, feliz tarde.

Evidencia Fotográfica:



Fuente: Elaboración propia



## Transcripción de Entrevistas

N° de registro: 06

Nombre del investigador: Milagros Carrasco Valiente

Nombre de la población:  
Lunahuaná

Fecha de la entrevista: 12/11/19

Fecha del llenado de la entrevista:  
15/11/19

Tema:  
Informalidad

Informante:  
Claudia Chávez

Conceptualización:  
La entrevista se realizó en la plaza central de Lunahuaná.

Observaciones:  
Se hizo uso de la guía de entrevista para realizar las 12 preguntas asignadas.

1. ¿Qué le motivó a visitar este distrito?

Hola, soy de la Universidad Cesar Vallejo, y estoy haciendo una investigación sobre la informalidad de los operadores turísticos, mi nombre es Milagros, vamos a comenzar con la entrevista ¿Cuál es su nombre?

E6. Claudia

M. ¿Qué le motivo visitar este lugar?

E6. Su calor, su ambiente, sus sitios turísticos y los deportes

2. ¿Qué actividades realizaría usted aquí un fin de semana?

E6. Canotaje

M. ¿Ya lo ha hecho antes?

E6. Si

M. ¿Y qué tal la experiencia?

E6. Sí, muy buena

M. ¿Contrataría usted una empresa que le brinde varias alternativas de diversión, esparcimiento?

E6. Si

M. ¿Porque motivo?

E6. Porque ya así vendría directamente, y no estaría buscando a último momento donde irme o como movilizarme.

M. ¿Usted porque cree que se podrían desencadenar accidentes en torno al turismo aquí en el distrito?

E6. Se supone que, porque no existe personal capacitado para estos trabajos, pero también se da porque hay personas que no quieren o no tienen ganas de hacer su trabajo y lo hacen porque en fin tienen que trabajar para mantenerse, y con esto me refiero más a las chicas más ahora que se contrata población joven, que andan mirando otras cosas y no se dedican a su chamba.

M. ¿Cree usted que por la presencia de los inmigrantes haya afectado a los pobladores laboralmente en el distrito de Lunahuaná?

E6. Si

M, ¿De qué manera?

E6. Bueno, supongamos estamos ahora con esto de los venezolanos he visto que se les contrata más a ellos, por un tema del que pago es el menor

1. ¿Considera que el ingreso de personas extranjeras a nuestro país ha generado mayor tasa de informalidad?

E6. Obviamente sí, porque debido a que se han metido ellos, ya no hay trabajo y si los contratan trabajan sin experiencia es por eso ahora todos estos accidentes.

M. ¿Usted cree que existan en el distrito operadores turísticos que cada cierto tiempo generan desempleo en los pobladores?

M. ¿Usted cree que aquí haya este tipo de empresas que generen desempleo por querer contratar a estos inmigrantes?

E6. Aquí sí, en algunas empresas si hay

M. ¿Porque motivo cree usted que pasa esto?

E6. Quizá por los mismos venezolanos

¿Usted considera que las personas del distrito de Lunahuaná trabajan por necesidad?

E6. Si, son humildes y amigables eso les ayuda a poder vender su recurso, ósea el turismo.

M. ¿Conoce usted empresas turísticas, ya sea agencias de viajes, tours operadores, que brinden campañas de empleos?

E6. No

M. ¿Qué tiempo tiene aquí?

E6. Una semana

M. ¿Tiene conocimiento usted de cuantas empresas de operadores turísticos tiene Lunahuaná?

E6. No, pero me comento la guía turística, unas 15 seguras

M. ¿Le gustaría en algún momento ser parte de estas empresas de operadores turísticos?

E6. Si

M. ¿En qué manera o en que especialidad le gustaría estar?

E6. Apoyando y guiando a las personas dándoles a conocer el lugar

M.a entiendo, eso es todo muchas gracias que tenga buen día.

Evidencia Fotográfica:



Fuente: Elaboración propia

## Transcripción de Entrevistas

N° de registro: 07

Nombre del investigador: Milagros Carrasco Valiente

Nombre de la población:

Lunahuaná

Fecha de la entrevista: 12/11/19

Fecha del llenado de la entrevista:  
15/11/19

Tema:

Informalidad

Informante:

Ana María Martínez

Conceptualización:

La entrevista fue realizada en la plaza central de Lunahuaná.

Observaciones:

Se hizo uso de la guía de entrevista para realizar las 12 preguntas asignadas.

1. M. ¿Qué le motivó a visitar este distrito?

Hola que tal soy de la universidad Cesar Vallejo y estoy realizando una investigación sobre la informalidad de los operadores turísticos en este distrito

¿Cuál es su nombre?

E7. Ana María

M. ¿De qué distrito viene?

E7. San Juan de Lurigancho

M. Bien vamos a comenzar, ¿Qué le motivo visitar este sitio?

E7. Su clima, y que es tranquilo no hay mucho tránsito ni mucha bulla de carros

2.M. ¿Qué actividades realizaría usted aquí un fin de semana?

E7. Deportes, pasear en bus

3. M. ¿Contrataría usted una empresa que le brinde varias alternativas de diversión, esparcimiento?

E7. Si

M. ¿Porque motivo contrataría usted una empresa y no lo haría por su cuenta?

E7. Porque así me siento más segura y además no conozco y ellos sabrán como indicarme, guiarme.

2. M. ¿Cree usted que por la presencia de los inmigrantes haya afectado a los pobladores laboralmente en el distrito de Lunahuaná?

E7. Si claro

M. ¿De qué manera?

E7. Por qué los pobladores se están quedando sin trabajo por esta situación. 3.

M. ¿Considera que el ingreso de personas extranjeras a nuestro país ha generado mayor tasa de informalidad?

E7. Por supuesto que sí, ya que hay gente que viene a trabajar por menos dinero sin ser capacitadas para ejercer ese tipo de puesto.

M. Y usted cómo cree que se puede reducir esto?

E7. Quizá capacitándolos, porque creo que tampoco es el hecho que se le quite el trabajo.

1. ¿Usted cree que existan en el distrito operadores turísticos que cada cierto tiempo generan desempleo en los pobladores?

E7. Sí, y más ahora con la presencia de los venezolanos, que desde que comenzaron a llegar les están quitando la posibilidad a muchos peruanos de poder trabajar.

Entiendo su punto de vista ¿pero no cree que sería una buena idea exportarlos del país?

E7. Yo creo que no, porque ellos también necesitan el trabajo y por ende el dinero, así que la mejor opción sería ayudarlos a que se capaciten.

2. ¿Usted considera que las personas del distrito de Lunahuaná trabajan por necesidad?

E7. Sí, aquí la gente se ve muy humilde y por lo que puedo ver solo tienen el turismo como fuente de vida.

M. Si por supuesto, eso es algo que se puede notar.

¿Conoce usted empresas turísticas, ya sea agencias de viajes, tours operadores, que brinden campañas de empleos?

E7. No, la verdad que no, he visto en algunos postes publicaciones, pero como no conozco muy bien por aquí, no sabría decirle.

¿Tiene conocimiento usted de cuantas empresas de operadores turísticos tiene Lunahuaná?

E7. Claro, al menos por lo que pude oír del guía de aquí me dijo que eran unas 15 que actuaban de manera formal, y luego las demás eran clandestinas.

¿Le gustaría en algún momento ser parte de estas empresas de operadores turísticos?

E7. Claro que sí, si me gustaría, ser una guía muy buena

Seguro que así será, eso sería todo muchas gracias, muy buen día.

Evidencia Fotográfica:



Fuente: Elaboración propia

## TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

**N° de registro: 08**

**Nombre del investigador/entrevistador:** Katherine Fiorella Cabrera Figueroa

**Nombre de la población:**  
Lunahuaná

**Fecha de la entrevista:** 11/11/19

**Fecha de llenado de ficha:** 15/11/19

**Tema:**  
Informalidad de los operadores de los servicios turísticos

**Informante:**  
El señor se llama Jhon Vicente dueño de la agencia de viaje Caminos del valle, Tiene 30 años y vive en el distrito de Lunahuaná

**Contextualización:**  
La entrevista se realizó en una agencia de viaje ubicado Jr. Grau 175

**Observaciones:**  
Se realizó el uso de la guía entrevista para aplicar las 10 personas

**Transcripción:**

**Inmigración**

**K. Mi nombre es Katherine Cabrera y el de usted ¿Cuál es su nombre?**

E1. Eh bueno soy el representante de la empresa Caminos de Valle, mi nombre es John Vicente, bueno tengo acerca de 5 años de trayectoria como el sector turismo y cerca de 10 años como guía de canotaje más que todo no.

**K. Eh está bien si le realizo una serie de preguntas.**

E1. Sí, adelante.

**K. bueno acerca de la inmigración con la llegada de los venezolanos al país ¿Usted estaría dispuesto a contratar sabiendo que no tienen aún una documentación formal?**

E1. Eh, no, ya dado el conocimiento de que esta es una empresa constituida tenemos que basarnos a bases legales en lo que es los inmigrantes no, si está en reglamento, accesible, si no, no ingresa en esta agencia. K. Me parece bien.

**Desempleo**



**K. Ya a ver de acuerdo al desempleo ¿Usted qué requisitos requiere para que las personas puedan trabajar en su operador turístico?**

E1. Eh más que todo que tengan experiencia y que sean aficionados al deporte de aventura, mayormente en esta empresa se contrata que sean aficionados no, que sea amor al trabajo no al dinero.

**K. Si Claro.**

E1. Para que sea prestar un buen servicio más que todo.

**K. Ya**

**K. Eh ¿Cuáles son los motivos de despidos hacia los trabajadores en los prestadores de servicios turísticos?**

E1. Ya que trabajamos bajo reglamentos en esta empresa, es que no permitimos ebrios, tardanzas o lo que es el tema de mal humor más que todo no, mal humor porque sería mal imagen a la empresa o personas borrachas todo eso descartado en esta empresa.

**K. Si tiene razón.**

**K. ¿Qué consecuencias puede traer el no contar con una documentación adecuada en su operador turístico?**

E1. Eh una de las consecuencias es que todo el peso de la ley cae encima de nosotros entonces tenemos que pagar hasta inclusive entre 2 o 3 UIT o a más.

**K. Eh ¿Cuál es el domicilio legal registrado de su empresa turística?**

E1. Ahorita estamos en el Jr. Grau 170 acá en Lunahuaná

**K. 170?**

E1. Jr. Grau 170, correcto.

**K. Ya**

E1. A tres cuadras de la plaza Grau.

**K. Perfecto.**

**K. Ya ¿Por qué crees que otros operadores turísticos escogen la vía pública para establecer su negocio?**

E1. Ya a ver uno porque, es más llamativo más comercial y dentro de la av. Principales se encuentran más turistas más llamativos.

**Características socio graficas**

**K. Eh ¿Usted prefiere contar? a perdón ¿usted prefiere contratar a personas masculinas o femeninas? Y en este caso ¿por qué?**

E1. Eh bueno, eso varía mucho no, por ejemplo, en el tema de masculinos bueno por la parte del canotaje ya que este deporte fue incrementado en el año 1993 aquí en Lunahuaná y hoy contamos con cerca de 2 mujeres en guiado de canotaje así que hoy en día ya no se puede decir que solo el hombre puede ejercer este guiado entonces inclusive las mujeres pueden realizar estos trabajos y más que nada que ejerzan esta profesión.

**K. A mire que interesante.**

**K. En la actualidad, ¿Qué características tiene su personal?**

E1. Eh aficionados, a todos nos gusta lo que hacemos, eh renovados e incentivamos que los equipos sean renovados es una característica, aparte invertimos en más que todo son capacitaciones hacia ellos no para que sean cada vez mejor.

**K. Ustedes toman en cuenta si ellos cuentan con estudios, o solo que esté relacionado al turismo.**

E1. Bueno aquí no entra mucho la parte de estudio, porque no lo estipula el requisito, pero sí entra lo que es dependiendo la apreciación si deseas aprender por ejemplo se evalúa del tipo clase al 1 a 3, que debe contar con primeros auxilios, pero si desean contar una clase 5 por lo menos debe a ver terminado

**K. haya gracias.**

E1. Si acá se ve eso más que nada. Motivo de trabajo por necesidad

**K. Ok ¿Usted percibe si su personal cuenta con una formación académica adecuada?**

E1. Si tenemos una persona que está terminando eh su profesión, eh tengo otra que esta también estudiando del sector turismo, también está estudiando inclusive, entonces si estamos mejorando de a poco en este rubro.

**K. Si porque es importante.**

E1. Si hoy en día eso suma bastante a cada persona. K.

Cierto.

**K. Eh ¿Afecta económicamente los operadores turísticos informales en su empresa?**

E1. Si bastante, porque minimizan mucho el precio y bueno el criollo, el peruano siempre está acostumbrado de escoger lo más barato. K. Escogen precios más bajos.

E1. Claro. Nosotros mantenemos un solo precio, entonces si lo aceptan nos enfocamos en qué servicio vamos a brindar antes la diferencia de la competencia, los informales, solo brindan un precio y no un servicio de calidad, yo te brindo un producto que te puede servir no.

**K. Qué bueno...**

Motivo de trabajo por terceras personas

**K. ¿Cuáles son las características que poseen los operadores turísticos informales?**

E1. Bueno uno que permiten de todo, ósea bajo el reglamento que te dice de 1 a 8 años ellos venden a partir de los 3 años, inclusive gratis, como si la vida humana no valiera nada, otro que te contratan personas no acreditadas, entonces certificadas o credenciales caducadas o vencida, algo como que el precio te lo ponen a lo que ellos quieran.

**K. Claro, es que mucha gente no sabe eso, y solo lo escogen.**

E1. Exactamente no conocen

K. sí.

**Motivo de trabajo por costumbre**

**K. ¿Usted cuenta con lugares adecuados vinculados a su operador turístico? E1. No como tantas construcciones que tienen en Perú. No tantas.**

E1. Sí, eh tengo una, bueno tengo varios puntos, tengo uno acá, otro que está más arriba donde están mis balsas, en verano tengo otro que esta hacia la parte baja en Vichepaullo, hacia la plaza de armas donde están el cuatrimotor, existe una vía accesible de mi negocio.

**K. Tiene bastantes puntos entonces.**

E1. Si es que eso depende mucho de la calidad de tu servicio y si tienes tus papeles en regla.

**K. ¿Usted cuenta con licencia municipal de funcionamiento?**

E1. Claro que sí, aquí está, puedes

**verlo si deseas.**

**K. ¿Puedo tomarle una foto?**

E1. Claro no hay ningún problema.

**K. Yajha tómale foto.**

**Bueno eso ha sido todo, muchas gracias por su ayuda, y sobre todo por su tiempo.**

E1. No te preocupes.

**K. Podemos tomarnos una foto con usted.**

E1. Por supuesto. (RISAS)

(FOTO)

**K. Gracias.**

E1. De nada, hasta luego.

### **Evidencia fotográfica**



**Duración de la entrevista: 4:00 minutos**

Fuente: Elaboración propia

## TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

**N° de registro : 09**

**Nombre del investigador/entrevistador:** Katherine Fiorella Cabrera Figueroa

**Nombre de la población:**

Lunahuaná

**Fecha de la entrevista:** 11/11/19

**Fecha de llenado de ficha:** 15/11/19

**Tema:**

**Informalidad de los operadores de los servicios turísticos**

**Informante:**

El señor se llama Jaime Yactayo dueño de la agencia de viaje Vive tu aventura tours, Tiene 70 años y vive en el distrito de Lunahuaná

**Contextualización:**

La entrevista se realizó en una agencia de viaje ubicado Jr. Grau 330

**Observaciones:**

Se realizó el uso de la guía entrevista para aplicar las 12 personas

**Transcripción:**

**Inmigración**

**K. Nosotras somos de la universidad Cesar Vallejo, de Lima y hemos venido porque estamos haciendo una investigación acerca de la informalidad turística en los operadores turísticos que hay en Lunahuaná.**

**Mi nombre es Katherine Cabrera, ¿puedo comenzar verdad?**

E2. Si

**K. Me podrías decir ¿Cuál es su nombre por favor?**

E2. Mi nombre es Jaime Yactayo Sánchez.

**K. Acerca de la inmigración, con la llegada de los venezolanos al país ¿Usted estaría dispuesto a contratar sabiendo que no tienen aún una documentación formal?**

E2. Eh, bueno este, el detalle es que acá a veces como es un pueblo muy pequeño falta un poco de mano de, más que todo para brindar el servicio, y creo que si han venido es como en todos lugares estos, acá también ya trabaja un compañero de Venezuela, pero solo los fines de semana.

**K. Ok Desempleo**

**K. ¿Usted qué requisitos requiere para que las personas puedan trabajar en su operador turístico?**

E2. Qué requisitos.

**K. Si**

E2. A este, los requisitos pues bueno sus antecedentes, este los años de experiencias y más que todo si son guías sus certificaciones, y licencias de conducir de sus embarcaciones.

**K. Ya**

**K. Este ¿Cuáles son sus motivos de despidos hacia los trabajadores en los prestadores de servicios turísticos?**

E2. Los despidos bueno acá este conforme si un personal no está capacitado, no rinde creo que también se lo, se lo, no se le despide si no simplemente este pues acá se le dice que ya no puede laborar. **K. Uhm ya.**

**K. ¿Qué consecuencias puede traer el no contar con una documentación adecuada en su operador turístico? E2.**

**Consecuencias**

**K. Si como empresa**

E2. Bueno consecuencias es que puedan multar a la empresa, también este, que las personas o turísticas vengán y no tengan la confianza.

**K. Claro**

E2. Pérdida de clientes más que todo

**K. Si**

**Ocupabilidad**

**K. Eh ¿Cuál es el domicilio legal registrado de su empresa turística?**

E2. Ahorita es este de aquí.

**K. ¿Cuál es la dirección?**

E2. Jr. Grau 330

**M.a.**

**K. Ya ¿Por qué crees que otros operadores turísticos escogen la vía pública para establecer su negocio?**

E2. Ya a ver uno porque, es más llamativo más comercial y dentro de la av. Principales se encuentran más turistas más llamativos. **Características socio graficas**

**K. Eh ¿Usted prefiere contar? a perdón ¿usted prefiere contratar a personas masculinas o femeninas? Y en este caso ¿por qué?**

E2. Eh bueno, eso varía mucho no, por ejemplo, en el tema de masculinos bueno por la parte del canotaje ya que este deporte fue incrementado en el año 1993 aquí en Lunahuaná y hoy contamos con cerca de 2 mujeres en guiado de canotaje así que hoy en día ya no se puede decir que solo el hombre puede ejercer este guiado entonces inclusive las mujeres pueden realizar estos trabajos y más que nada que ejerzan esta profesión.

**K. A mire que interesante.**

**K. En la actualidad, ¿Qué características tiene su personal?**

E2. Eh más que todo son aficionados, a todos nos gusta lo que hacemos, eh renovados e incentivamos que los equipos sean renovados es una característica, aparte invertimos en capacitaciones hacia ellos no para que sean cada vez mejor.

**K. Ustedes toman en cuenta si ellos cuentan con estudios, o solo que esté relacionado al turismo.**

E2. Bueno aquí no entra mucho la parte de estudio, porque no lo estipula el requisito, pero sí entra lo que es dependiendo la apreciación si deseas aprender por ejemplo se evalúa del tipo clase al 1 a 3, que debe contar con primeros auxilios, pero si desean contar una clase 5 por lo menos debe a ver terminado su ingre básica.

**K. haya gracias.**

E2. Si acá se ve eso más que nada.

**Motivo de trabajo por necesidad**

**¿Afecta económicamente los operadores turísticos informales en su**

**empresa?**

E2. Sí, porque ellos cuentan con ofertas a un bajo costo y los turistas optan en comprar el tour, pero no ven la calidad de servicio que le va a brindar.

K. ¿De qué forma?

E2. Que los precios llegan a bajar muy bajo perjudicando a nuestra empresa

**Motivo de trabajo por terceras personas**

**K. ¿Cuáles son las características que poseen los operadores turísticos informales?**

E4. No te dan buena información ósea no te dan lo que es, te miente para que la persona pueda adquirir estos paquetes engañosos

**Motivo de trabajo por costumbre**

**K. ¿Usted cuenta con lugares adecuados vinculados a su operador turístico?**

E2. Sí, contamos con dos locales

**K. ¿Usted cuenta con lugares adecuados vinculados a su operador turístico?**

E2. Sí, tenemos dos locales

**K... ¿Usted cuenta con licencia municipal de funcionamiento?**

E2. Si, nuestra empresa cumple con los requisitos y cuenta con certificados.

**K. Eso es todas muchas gracias**

E2. Igualmente, gracias



## **Evidencia fotográfica**



**Duración de la entrevista. - 3:50 minutos**

Fuente: Elaboración propia

## Transcripción de Entrevista

**N° de registro :** 10

**Nombre del investigador/entrevistador:** Yajhaira Nicole Cueva Colán

**Nombre de la población:**  
Lunahuaná

**Fecha de la entrevista:** 11/11/19

**Fecha de llenado de ficha:** 15/11/19

**Tema:**

Informalidad de los operadores de los servicios turísticos

**Informante:**

El señor se llama Percy Díaz dueño de la agencia de viaje Adriams Tour , Tiene 33 años y vive en el distrito de Lunahuaná

**Contextualización:**

La entrevista se realizó en una agencia de viaje ubicado Jr. Grau 135

### **Observaciones:**

Se realizó el uso de **Transcripción:**

#### **Inmigración**

**Y. Buenos días, nos encontramos con la agencia Adriams tour, mi nombre es Yajhaira soy estudiante de la Universidad Cesar Vallejo ¿Cuál es su nombre?**

E4. Mi nombre es Percy.

**Y. Es un placer conocerlo, a continuación, le realizaré unas preguntas acerca de los operadores turísticos Lunahuaná, acerca la inmigración, Con la llegada de los venezolanos al país ¿Usted estaría dispuesto a contratar sabiendo que no tiene aun con la documentación formal?**

E4. Definitivamente no, porque no cuenta con la documentación completa, además no estaría apto para trabajar en mi empresa.

#### **Desempleo**

**Y. ¿Usted qué requisitos requiere para que las personas puedan trabajar en su operador turístico?**

E4. Que tenga los papeles en regla nada más, sus cursos, experiencia en este rubro.

**Y. ¿Cuáles son los motivos de despido hacia los trabajadores en los prestadores de servicio turísticos?**

E4. Irresponsabilidad y el consumo de drogas y alcohol

**Y. ¿Qué consecuencias puede traer el no contar con una documentación adecuada en su operador turístico? E4.**

Que los turistas nos puedan denunciar al no ser formal y no contar con acreditaciones. **Ocupabilidad**

**Y. ¿Cuál es el domicilio legal registrado en su operador turístico?**

E4. Jr. Grau 135

**Y. ¿Por qué cree que otros operadores turísticos escogen la vía pública para establecer su negocio? E4.** Porque no

son como una agencia formal, aun ellos no se formalizan

#### **Características socio gráficas**

**Y. ¿Usted prefiere contratar a personas masculinas o femeninas? ¿Por qué?**

E4. En este caso masculino, porque necesitamos mayormente fuerza para poder cargar las balsas y cuatrimoto

**Y. ¿En la actualidad qué características tiene que tener su personal?**

E4. Normal, buen físico, no necesariamente tiene que ser guapo, que la persona tenga ganas de trabajar y conocimiento en este rubro

#### **Motivo de Trabajo por necesidad**

**Y. ¿Usted percibe si su personal cuenta con una formación académica adecuada?**

E4. Si, en la Universidad José Fortino Sánchez Carrión en turismo y hotelería

**Y. ¿Afecta económicamente los operadores turísticos informales en su empresa?**

E4. Sí, porque ellos cuentan con ofertas a un bajo costo y los turistas optan

en comprar el tour, pero no ven la calidad de servicio que le va a brindar. Y.  
¿De qué forma?

E4. Que los precios llegan a bajar muy bajo perjudicando a nuestra empresa  
**Motivo de trabajo por terceras personas**

**Y. ¿Cuáles son las características que poseen los operadores turísticos informales?**

E4. No te dan buena información ósea no te dan lo que es, te miente para que la persona pueda adquirir estos paquetes engañosos

**Motivo de trabajo por costumbre**

**Y. ¿Usted cuenta con lugares adecuados vinculados a su operador turístico?**

E4. Sí, contamos con dos locales

**Y. ¿Usted cuenta con lugares adecuados vinculados a su operador turístico?**

E4. Sí, tenemos dos locales

**Y. ¿Usted cuenta con licencia municipal de funcionamiento?**

E4. Si, nuestra empresa cumple con los requisitos y cuenta con certificados.

Y. Eso es todas muchas gracias E4. Igualmente, gracias

## Evidencia Fotográfica



**Duración de entrevista:** 2:25 minutos

## TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

**N° de registro:** 11

**Nombre del investigador/entrevistador:** Yajhaira Nicole Cueva Colán

**Nombre de la población:**  
Lunahuaná

**Fecha de la entrevista:** 11/11/19

**Fecha de llenado de ficha:** 15/11/19

**Tema:**

Informalidad de los operadores de los servicios turísticos

**Informante:**

El señor se llama Jairo Dueñas dueño de la agencia de viaje Travel tour , Tiene 46 años y vive en el distrito de Lunahuaná

**Contextualización:**

La entrevista se realizó en una agencia de viaje ubicado Jr. Grau calle principal

**Observaciones:**

Se realizó el uso de la guía entrevista para aplicar las 12 personas

**Transcripción:**

### **Inmigración**

**Y. Buenos días, nos encontramos en la agencia Travel tour, mi nombre es Yajhaira y soy estudiante de la Universidad Cesar Vallejo, ¿Cuál es su nombre?**

E5. Mi nombre es Jairo

**Y. Que tal Jairo un gusto de conocerlo, a continuación, le realizaré unas preguntas acerca de los operadores turísticos de Lunahuaná, acerca de la inmigración, Con la llegada de los venezolanos al país**

**¿Usted estaría dispuesto a contratar sabiendo que no tiene aun con la documentación formal?**

E5. Bueno por un parte si se ve la necesidad de los chicos sí, además es bueno ayudar porque su país está realmente afectado. **Desempleo**

**Y. ¿Usted qué requisitos requiere para que las personas puedan trabajar en su operador turístico?**

E5. Que las personas tengan la capacidad de trabajar, que se vea el ánimo, el esfuerzo, experiencia en el rubro de deporte de aventura y habilidad de desenvolveré con las personas.

**Y. ¿Cuáles son los motivos de despido hacia los trabajadores en los prestadores de servicio turísticos?**

E5. Unos de los motivos de despido hacia mi personal serie el incumpliendo de faltas al trabajo, falta de respeto a sus compañeros o al cliente

**Y. ¿Qué consecuencias puede traer el no contar con una documentación adecuada en su operador turístico?**

E5. Una consecuencia podría ser los accidentes en el tour debido a ese problema el turista no tenga como reclamar a la agencia porque no tiene seguro contra accidentes y la falta de documentación adecuado

### **Ocupabilidad**

**Y. ¿Cuál es el domicilio legal registrado en su operador turístico?**

E5. Jr. Grau calle principal

**Y. ¿Por qué cree que otros operadores turísticos escogen la vía pública para establecer su negocio?**

E5. Para llamar más personas, tiene la facilidad de vender más

paquetes turísticos y beneficiarse debido a los precios bajas que promocionan como empresa informal

### **Características socio gráficas**

**Y. ¿Usted prefiere contratar a personas masculinas o femeninas? ¿Por qué?**

E5. Para este trabajo de aventura se necesitan ambos

**Y. ¿En la actualidad qué características tiene que tener su personal?**

E5. Ninguna, porque la mujer se encarga de jalar a las personas y los hombres realizan el guiado de canotaje

### **Motivo de Trabajo por necesidad**

**Y. ¿Usted percibe si su personal cuenta con una formación académica adecuada?**

E5. Si mis trabajadores son jóvenes que estudian en instituto o universidad

**Y. ¿Afecta económicamente los operadores turísticos informales en su empresa?**

E5. No afecta, porque estoy en las calles principales de Lunahuaná y los turistas requieren al servicio que brindo y la buena atención, además los tours que ofrezco están a un buen precio

Motivo de trabajo por terceras personas

**Y. ¿Cuáles son las características que poseen los operadores turísticos informales?**

E5. Ofrecen a mitad de precio los tours, no te brinda una información detallada acerca de los lugares visitados, y publicidad engañosa para que los turistas consuman.

### **Motivo de trabajo por costumbre**

**Y. ¿Usted cuenta con lugares adecuados vinculados a su operador turístico?**

E5. No, solo tengo un solo local, más adelante me estoy proyectando en construir mi segundo local

**Y. ¿Usted cuenta con licencia municipal de funcionamiento?**

E5. Si contamos con licencia de funcionamiento, nuestros papeles están en regla y cumplimos con todos los requisitos

**Y. Eso es todas muchas gracias**

E5. Igualmente, gracias

## Evidencia fotográfica



**Duración del video: 3:10 minutos**

Fuente: Elaboración propia



## TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

**N° de registro :** 12

**Nombre del investigador/entrevistador:** Yajhaira Nicole Cueva Colán

**Nombre de la población:**  
Lunahuaná

**Fecha de la entrevista:** 11/11/19

**Fecha de llenado de ficha:** 15/11/19

**Tema:**

Informalidad de los operadores de los servicios turísticos

**Informante:**

El señor se llama Eduardo Alvarado o dueño de la agencia de viaje Lunahuaná al extremo, Tiene 35 años y vive en el distrito de Lunahuaná

**Contextualización:**

La entrevista se realizó en una agencia de viaje ubicado Jr. Grau

**Observaciones:**

**Se realizó Transcripción:**

**Inmigración**

**Y. Buenos días, nos encontramos en la agencia Lunahuaná al extremo, mi nombre es Yajhaira y soy estudiante de la Universidad Cesar Vallejo, ¿Cuál es su nombre?**

E6. Mi nombre es Eduardo

**Y. Que tal Eduardo un gusto de conocerlo, a continuación, le realizaré unas preguntas acerca de los operadores turísticos de Lunahuaná, acerca de la inmigración, Con la llegada de los venezolanos al país**

**¿Usted estaría dispuesto a contratar sabiendo que no tiene aun con la documentación formal?**

E6. No estaría dispuesto contratar a esas personas por falta de documentación formal además perjudicaría mi empresa. **Desempleo**

**Y. ¿Usted qué requisitos requiere para que las personas puedan trabajar en su operador turístico?**

E6. Primero tienen que tener sus documentos al día, no debe tener antecedentes penales y que tenga la facilidad de desenvolverse con los turistas

**Y. ¿Cuáles son los motivos de despido hacia los trabajadores en los prestadores de servicio turísticos?**

E6. Unos de los motivos de despido son por las temporadas bajas donde los turistas no adquieren nuestros paquetes, debido a ese problema yo realizo la reducción del personal.

**Y. ¿Qué consecuencias puede traer el no contar con una documentación adecuada en su operador turístico?**

E6. Las autoridades multarían a mi empresa por no tener una documentación formal, además perderíamos la confianza de los clientes

**Ocupabilidad**

**Y. ¿Cuál es el domicilio legal registrado en su operador turístico?**

E6. La calle Jr.

**Grau**

**Y. ¿Por qué cree que otros operadores turísticos escogen la vía pública para establecer su negocio?**

E6. Aquí en Lunahuaná está prohibido, los fiscalizadores multan a los

operadores turísticos por no contar certificados y papeles en regla

### **Características socio gráficas**

**Y. ¿Usted prefiere contratar a personas masculinas o femeninas? ¿Por qué?**

E6. Acá el trabajo es entre ambos, no hay preferencias, ya sea hombre o mujer tiene las mismas obligaciones que realizar

**Y. ¿En la actualidad qué características tiene que tener su personal?**

E6. Ser responsable, cumplir con las órdenes que le manden, ser desenvuelto, carismático.

### **Motivo de Trabajo por necesidad**

**Y. ¿Usted percibe si su personal cuenta con una formación académica adecuada?**

E6. No percibo si mis trabajadores cuentan con una formación académica

**Y. ¿Afecta económicamente los operadores turísticos informales en su empresa?**

E6. No, porque todos los operadores turísticos manejamos con el mismo precio, simplemente el turista escoge que agencia es más favorable para adquirir el servicio

### **Motivo de trabajo por terceras personas**

**Y. ¿Cuáles son las características que poseen los operadores turísticos informales?**

E6. No cuenta con los implementos necesarios para realizar el deporte de aventura perjudicando al cliente porque podrían ocurrir accidentes

### **Motivo de trabajo por costumbre**

**Y. ¿Usted cuenta con lugares adecuados vinculados a su operador turístico?**

E6. Solo contamos con un local

**Y. ¿Usted cuenta con licencia municipal de funcionamiento?**

E6 Si, Mi empresa cuenta certificaciones, licencia con el fin de poder operar y brindar un mejor servicio de calidad a los turistas

**Y. Eso es todas muchas gracias**

E6. Igualmente, gracias

## Evidencia fotográfica



**Duración de la entrevista. - 3:04 minutos**

Fuente: Elaboración propia

Anexo 10: Transcripción de la lista de cotejo

**Tabla 6.** *Listas de cotejo en general*

<b>LISTA DE COTEJO</b>		
<b>Operador turístico:</b> Tour travel		
<b>Lugar:</b> Lunahuaná		
<b>Nombre del informante:</b> Yajhaira Cueva		
<b>CONTENIDOS</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
Cuenta con licencia de funcionamiento		<b>X</b>
Registro de expedientes.		<b>X</b>
Registro de facturas.	<b>X</b>	
Libro de reclamaciones		<b>X</b>
Registro de salidas y llegadas de clientes.	<b>X</b>	
Facturas numeradas/ notas de abono numeradas.		<b>X</b>
Diarios de caja y banco		<b>X</b>
Libros contables.		<b>X</b>
Personal con documentación legal		<b>X</b>
Balances		<b>X</b>
Botiquín	<b>X</b>	
Hojas de reserva	<b>X</b>	

Fuente: Elaboración propia

<b>LISTA DE COTEJO</b>		
<b>Operador turístico:</b> Caminos del Valle		
<b>Lugar:</b> Lunahuaná		
<b>Nombre del informante:</b> Katherine Cabrera		
<b>CONTENIDOS</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
Cuenta con licencia de funcionamiento	<b>X</b>	
Registro de expedientes.		<b>X</b>
Registro de facturas.	<b>X</b>	
Libro de reclamaciones	<b>X</b>	
Registro de salidas y llegadas de clientes.	<b>X</b>	
Facturas numeradas/ notas de abono numeradas.	<b>X</b>	
Diarios de caja y banco		<b>X</b>
Libros contables.	<b>X</b>	
Personal con documentación legal	<b>X</b>	
Balances		<b>X</b>
Botiquín	<b>X</b>	
Hojas de reserva	<b>X</b>	

Fuente: Elaboración propia

**LISTA DE COTEJO****Operador turístico:** Adrians Tour**Lugar:** Lunahuaná**Nombre del informante:** Yajhaira Cueva

<b>CONTENIDOS</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
Cuenta con licencia de funcionamiento		<b>X</b>
Registro de expedientes.		<b>X</b>
Registro de facturas.		<b>X</b>
Libro de reclamaciones		<b>X</b>
Registro de salidas y llegadas de clientes.	<b>X</b>	
Facturas numeradas/ notas de abono numeradas.	<b>X</b>	
Diarios de caja y banco		<b>X</b>
Libros contables.		<b>X</b>
Personal con documentación legal		<b>X</b>
Balances		<b>X</b>
Botiquín	<b>X</b>	
Hojas de reserva		<b>X</b>

Fuente: Elaboración propia

<b>LISTA DE COTEJO</b>		
<b>Operador turístico:</b> Lunahuaná al extremo		
<b>Lugar:</b> Lunahuaná		
<b>Nombre del informante:</b> Milagros Carrasco		
<b>CONTENIDOS</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
Cuenta con licencia de funcionamiento		<b>X</b>
Registro de expedientes.	<b>X</b>	
Registro de facturas.		<b>X</b>
Libro de reclamaciones	<b>X</b>	
Registro de salidas y llegadas de clientes.	<b>X</b>	
Facturas numeradas/ notas de abono numeradas.	<b>X</b>	
Diarios de caja y banco		<b>X</b>
Libros contables.		<b>X</b>
Personal con documentación legal		<b>X</b>
Balances		<b>X</b>
Botiquín		<b>X</b>
Hojas de reserva		<b>X</b>

Fuente: Elaboración propia



<b>LISTA DE COTEJO</b>		
<b>Operador turístico:</b> Aventuras tours		
<b>Lugar:</b> Lunahuaná		
<b>Nombre del informante:</b> Katherine Cabrera		
<b>CONTENIDOS</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
Cuenta con licencia de funcionamiento		<b>X</b>
Registro de expedientes.		<b>X</b>
Registro de facturas.		<b>X</b>
Libro de reclamaciones		<b>X</b>
Registro de salidas y llegadas de clientes.		<b>X</b>
Facturas numeradas/ notas de abono numeradas.	<b>X</b>	
Diarios de caja y banco	<b>X</b>	
Libros contables.		<b>X</b>
Personal con documentación legal	<b>X</b>	
Balances		<b>X</b>
Botiquín	<b>X</b>	
Hojas de reserva		<b>X</b>

Fuente: Elaboración propia

**LISTA DE COTEJO****Operador turístico:** Prince tours**Lugar:** Lunahuaná**Nombre del Informante:** Milagros Carrasco

<b>CONTENIDOS</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
Cuenta con licencia de funcionamiento		<b>X</b>
Registro de expedientes.	<b>X</b>	
Registro de facturas.	<b>X</b>	
Libro de reclamaciones		<b>X</b>
Registro de salidas y llegadas de clientes.	<b>X</b>	
Facturas numeradas/ notas de abono numeradas.	<b>X</b>	
Diarios de caja y banco		<b>X</b>
Libros contables.		<b>X</b>
Personal con documentación legal		<b>X</b>
Balances		<b>X</b>
Botiquín	<b>X</b>	
Hojas de reserva		<b>X</b>

Fuente: Elaboración propia

Anexo 11: Matrices de codificación

Categoría	Objetivos específicos	Ítems de la entrevista	Testimonios	Categorización			Análisis ítem por ítem
Factor Socioeconómico	Describir cómo se manifiesta el factor socioeconómico de los operadores turísticos en el distrito de Lunahuaná a 2019.	Ítem 1	6 visitantes	Zonas Turísticas	Deportes	Otros	Análisis integral ítem 1
		Ítem 2	6 visitantes	Pasear	Descansar	Visitar sitios Turísticos	Análisis integral ítem 2
		Ítem 3	6 visitantes	Si	No	Tal vez	Análisis integral ítem 3
		Ítem 4	6 visitantes	Si	No	Tal vez	Análisis integral ítem 4
			6 operadores	Si	No	Tal vez	
		Ítem 5	6 visitantes	Si	No	Tal vez	Análisis integral ítem 5
		Ítem 6	6 visitantes	Si	No	Tal vez	Análisis integral ítem 6
			6 operadores	Llamativo	Comercial	Otros	
		Ítem 7	6 visitantes	Si	No	Tal vez	Análisis integral ítem 7

Factor Cultural	Describir como se presenta el factor cultural en los operadores turísticos	Ítem 8	6 visitantes	Si	No	Tal Vez	Análisis integral ítem 8
			6 operadores	Jr. Grau	Grau Centro	Otros	
			6 operadores	Experiencia	Afición al deporte	Otros	
			6 operadores	Si	No	Tal vez	
		Ítem 9	6 visitantes	Si	No	Tal vez	Análisis integral ítem 9

en el distrito de Lunahuana, 2019		6 operadores	Femenino	Masculino	Ambos	
		6 operadores	Estudios	Conocer primeros Auxilios	Otros	
	Ítem 10	6 visitantes	Si	No	Tal vez	Análisis integral ítem 10
		6 operadores	Si	No	Tal vez	
		6 operadores	Multas	3 a 4 UIT	Otros	
		6 operadores	Tardanzas	Mal humor	Otros	
	Ítem 11	6 operadores	Contratan personas no Acreditadas	Credenciales vencidas	Otros	Análisis integral ítem 11
	Ítem 12	6 operadores	Si	No	Pocos	Análisis integral ítem 12
	Ítem 13	6 operadores	Si	No	POCOS	Análisis integral ítem 13

Fuente: Elaboración propia

## Anexo 12: Fotos complementarias



*Figura 4. Entrevista*  
Fuentes. - Registro propio



*Figura 5. Entrevista*  
Fuente. – Registro propio



*Figura 06. Entrevista*  
Fuentes. - Registro propio



*Figura 7. Entrevista*  
Fuente. - Registro propio



*Figura 8. Entrevista*  
Fuente. Registro fotográfico propio



*Figura 9. Entrevista*  
Fuente. Registro fotográfico propio



Figura 10. Entrevista

Fuente. Registro fotográfico propio



Figura 11. Entrevista

Fuente. Registro fotográfico propio



Figura 12. Plaza de Lunahuaná

Fuente. Google Imágenes



Figura 13. Canopy

Fuente. Google Imágenes



Figura 14. Sopa Seca

Fuente. Registro fotográfico propio



Figura 15. Canopy

Fuente. Google Imágenes



*Figura 16.* Chupe de Camarones

Fuente. Google Imágenes



*Figura 17.* Chaufa de Camarones

Fuente. Google Imágenes



*Figura 18.* Chupe de Camarones

Fuente. Registro propio fotográfico



*Figura 19.* Municipalidad de Lunahuaná

Fuente. Registro propio fotográfico





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Informalidad de los operadores de servicios turísticos del distrito  
de Lunahuaná, 2019**

**TRABAJO DE INVESTIGACION PARA OBTENER EL GRADO ACADEMICO DE  
BACHILLER DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA**

**AUTOR(ES):**

Cabrera Figueroa, Katherine Fiorella (<https://orcid.org/0000-0003-4163-6649>)  
Carrasco Valiente, Milagros Geraldine (<https://orcid.org/0000-0002-0665-860X>)  
Cueva Colán, Yajhaira Nicole (<https://orcid.org/0000-0001-8880-4350>)

**ASESOR:**

Dr. Jara Miranda, Robert Alexander (<https://orcid.org/0000-0002-2950-3758>)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión turística

LIMA - PERÚ

2019

## I. INTRODUCCIÓN

La informalidad de estos servicios afecta de manera muy grave el flujo turístico de este destino, tan igual como a las empresas formales que sí cumplen con todos los requisitos para atender a los visitantes. Estas empresas turísticas informales trabajan con márgenes muy bajos de ganancias, generando la posibilidad de ocurrir accidentes debido al mal manejo de servicios de terceros contratados, asimismo no cuentan con un certificado que respalde sus derechos y cumplimiento del reglamento. En este caso se combatirá la informalidad empezando por ordenar los servicios turísticos que se ofrecen, ya que ahora existe una gran informalidad por parte de estos operadores, a la cual se debe poner freno.

En Lunahuaná, se han registrado altas cifras de accidentes debido a que en este lugar operan diversas agencias de viajes informales, que no garantizan con la supervisión de la Dirección Regional de Turismo de Lima. a consecuencia de esto, dos personas perdieron la vida al volcarse el bote mientras realizaban canotaje, considerado este como un deporte de aventura. En muchos casos se ha apreciado que turistas estadounidenses, al llegar a nuestro país no toman en cuenta en contratar empresas u operadores turísticos formales ellos desean organizar sus viajes por su cuenta recurriendo así a empresas informales sin tomar en cuenta, si estas empresas cumplen con medidas preventivas.

Los motivos que nos llevaron a investigar la informalidad turística se centran en que se arriesga la vida tanto de la población como el de los turistas, ya que se encuentran expuestos en mayor medida a este ámbito de la informalidad, por ello reducir la negligencia de los operadores turísticos de este lugar es fundamental para un mayor desarrollo turístico.

En Lunahuaná existe una gran afluencia de operadores turísticos que hasta el día de hoy no cumple con ciertas normas, en consecuencia, de ello se ha generado accidentes, por ello con esta investigación pretendemos que este distrito cuente con un menor número de operadores turísticos informales para que así tenga una mayor difusión de sus destinos turísticos.

Por consiguiente, se desea que el rol que brindan los operadores turísticos cuenten cada vez más con calidad y eficaz, puesto a ello la población verá mejoras en cuanto al servicio y así poder contribuir a una formalización de empresas en el sector turístico teniendo, así como resultado favorable el aprovechamiento y

desarrollo económico.

Al finalizar este trabajo, se darán a conocer nuevos aportes en cuanto al tipo de la investigación empleada, la técnica y método que se ha utilizado, y los resultados obtenidos serán analizados y validados, para que en un futuro sirva y ayude como modelo para las siguientes investigaciones que sean equivalentes a este estudio. Debido a ello, el objetivo general de la presente investigación es analizar cómo se presenta la informalidad de los operadores turísticos en el distrito de Lunahuaná 2019.

Para el cumplimiento del objetivo general se plantea los siguientes objetivos específicos; describir cómo se manifiesta el factor socioeconómico de los operadores turísticos en el distrito de Lunahuaná 2019.

Describir cómo se presenta el factor cultural de los operadores turísticos en el distrito de Lunahuaná 2019.

De acuerdo a nuestra aproximación temática el problema planteado es ¿Cómo se presenta la informalidad de los operadores turísticos en el distrito de Lunahuaná 2019? Y mis problemas específicos son: ¿Cómo se presenta el factor socioeconómico de los operadores turísticos en el distrito de Lunahuaná 2019?; ¿Cómo se presenta el factor cultural de los operadores turísticos en el distrito de Lunahuaná 2019?

## II. MARCO TEÓRICO

Dentro de los antecedentes internacionales obtenidos tenemos, Franco (2017) en su tesis: La informalidad y la interacción de un desarrollo en el sector, en el Cantón Salinas provincia de Santa Elena, 2017, Universidad estatal Península de Santa Elena, para obtener el grado de licenciada en Ingeniera en Gestión y Desarrollo Turístico, teniendo como objetivo general Describir su impacto actual de la informalidad y su incidencia en el desarrollo del sector en la provincia de Santa Elena, llegó a la conclusión de que la mala gestión es un tema que alarma a la industria del turismo y que es necesario reforzar ciertas estrategias para que así los operadores de servicios turísticos desarrollen altos niveles de seguridad mediante una formalización.

Vilares (2017) en su artículo: Desde la economía informal hasta el significado de informalidad, International Journal of Sociology and Social Policy, con el objetivo de evaluar las formas en que se puede entender la informalidad y revisar un área emergente de subvenciones de gestión, llegó a la conclusión de que la informalidad económica ha aumentado debido a las empresas inmigrantes no tienen una gestión turística que dañe el mercado laboral de este país.

Cortez (2017) en su revista: Dinámicas para una gestión continua de la actividad en el corregimiento de Palomino, Dibulla, tiene como objetivo ejecutar la investigación de la red de actores asociados con la actividad turística en el corregimiento de Palomino, con el fin de sugerir acciones que orienten a la creación de un sistema territorial que coopere a la gestión activa de este destino turístico, llegó a la conclusión que el aumento de la actividad turística concibe un gran actores tanto de cuyas lógicas están desunidos tanto al ámbito público y el privado, cuyas lógicas distintas y desorganizadas ocasionen informalidad y colisión sobre el territorio. En común esta situación suscita la sostenibilidad de la actividad, de igual manera bajos precios en los productos que se enfocan a consumidores con gastos

Zapata (2017). Turismo en territorios informales. “motivaciones del turista para conocer las Favelas del Rio de Janeiro Brasil y las comunas de alta ladera en Medellín Colombia”. Este sector de Medellín es un territorio integrado mediante a la ocupación no formal e ilegal del suelo, que se apreció como consecuencia de los problemas de violencia o desplazamiento poco notado del país, los cambios de territorio y lo mediático internacional impulsado por el estado local, suscitaron gran afluencia de visitantes gracias a la construcción del primer sistema de cable

aéreo como medios.

De acuerdo a nuestros antecedentes nacionales tenemos, Gómez, Saldaña (2018) en su tesis: Oferta de las agencias de viajes y agencias de viajes en la ciudad de Huaraz 2018, Universidad César Vallejo, para obtener el grado de licenciada en Administración en Turismo y Hotelería, teniendo como objetivo general analizar la oferta de las agencias de viajes formales y agencias de viajes informales en la ciudad de Huaraz 2018, llegó a la de deducción de que estas agencias de viajes informales ofrecen paquetes a menor costo mientras que las agencias formales sus precios son un poco elevados puesto que invierten en la seguridad de cada una de las personas que adquiere sus servicios.

Soto (2018) en su trabajo : La informalidad del restaurante y su influencia en la actividad turística en el distrito de Machu Picchu , Universidad de Nacional de San Antonio Abad , para obtener el título profesional de licenciada en Turismo, teniendo como objetivo general observar la influencia de la informalidad del servicio de restaurantes en la actividad turística en el distrito de Machu Picchu, llegó a la conclusión que la informalidad ha abarcado en esto últimos años en la ciudad de Cusco, dado que existe un mal manejo de prácticas empresariales y acciones causadas por las mismas empresas y turistas .

Quispe(2018) en su tesis: Oferta de servicios de las agencias de viajes y la satisfacción del turista en la calle procuradores de la ciudad del cusco -2017 , Universidad Andina del Cusco, para obtener el grado de licenciada en Turismo , teniendo como objetivo examinar la medida la oferta informal de servicios de las agencias de viajes influye en la satisfacción del turista en la calle Procuradores de la ciudad del Cusco,2017 , llegó a la conclusión que existe un alto de porcentaje que notifican como una mala calidad acerca de la oferta informal generando la deslucida imagen , y la insatisfacción de los turistas. Es importante modificar la regla de supervisión y normas de la actividad, de modo que debe estar situado a la realidad de nuestro medio y soluciones inmediatas para mejorar para la percepción de la ciudad.

Deza y Reyes (2017) en su tesis: Análisis de estrategias que permitan reducir la informalidad de las agencias de viajes y turismo minorista de Lima, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, para obtener el grado de licenciada en Administración de Empresas, teniendo como objetivo general elaborar estrategias

que permitan reducir la informalidad de las agencias de viajes y turismo minorista de Lima, llegó a la conclusión sobre que la informalidad es un gran problema que no solo afecta al sector del turismo sino también a varios sectores de nuestro país, por ello se desea que el estado apoye y fiscalice en todo momento a los operadores turísticos, de modo que se reduzca la informalidad y que solo operen empresas formales para que puedan ofrecer estándares de calidad a los turistas.

Pasco (2017) en su tesis: La informalidad en la prestación de servicios turísticos y la demanda turística en Huaraz, Universidad César Vallejo, tiene como principal objetivo identificar la informalidad en la prestación de servicios turísticos a la demanda turística en Huaraz – Ancash, llegó a la conclusión que desafortunadamente la informalidad se ha evidenciado en los servicios de turismo en Huaraz, dado que perjudica la imagen del manejo del desarrollo turístico. Debido a este problema, los turistas son los más perjudicados por que reciben un mal servicio por incumplimiento de normas, quejas por la calidad y estafas con paquetes turísticos.

Corbacho (2017) en su tesis: Informalidad y nivel de competitividad de las agencias de viaje minoristas del turismo de la provincia de Cusco, 2016, Universidad de Nacional de San Antonio Abad, para obtener el título profesional de maestría en Administración, mención en gestión del turismo, teniendo como objetivo general determinar la relación de la informalidad empresarial con el nivel de competitividad de las agencias de viajes minoristas del turismo de la provincia del Cusco, 2016. Llegó a la conclusión de que las empresas de viajes minoristas del turismo poseen un bajo índice de formalidad a pesar que algunas se encuentra inscritos en la Sunat, no cumple con los impuestos, no dan comprobantes de pagos con el fin de adquirir más ingreso económico. Además, el trabajador no cuenta con un respaldo de sus derechos y beneficios a la ley, a causa de esta problemática la informalidad tiene un alto nivel.

De tal manera nos referimos al turismo como una actividad que busca satisfacer diferentes necesidades de personas que salen de su lugar habitual.

Según Ledhesma el turismo comprende:



Todo concepto que se produce ya sea idea y/o de la acción que contribuye el viaje de los seres humanos a un sitio distinto al de su residencia con posibilidades recreativas, es decir, con fines de descanso, diversión y/o contacto directo con el destino receptor. El turismo se muestra entonces como un fenómeno complejo y multidisciplinar que abarca aristas económicas, sociales, políticas, artísticas, comunicativas. Entre otras más, que simultáneamente cambia al sector de empresas, al estatal, al no gubernamental, al sector adecuado, a las poblaciones que habitan cada destino turístico y a los turistas. "(2016, p.43)

De acuerdo a esto se genera nuevos conocimientos y teorías diferentes acerca de lo que puede llegar a ser el turismo viéndolo de diferentes puntos de vista.

Según un estudio crítico define el turismo como:

Según Wilson, Harris & Small (2014) el vocablo crítico en la literatura de turismo y hospitalidad puede ser pensada de otras maneras, por ejemplo: (a) 'Crítica' es cotidianamente malinterpretada como temas críticos en el Turismo/Hospitalidad. El uso de la 'crítica' en este enfoque sugiere un imperativo moral o importancia en torno a un tema en particular; (b) 'Crítica' para referirse al pensamiento crítico en un grupo de críticos arrogantes y pensadores críticos.

En este aspecto se define el turismo como prácticas de ocio, que constituyen actividades de gran implicancia que puedan contribuir de toda manera a este tipo de estudios.

En la actualidad se puede definir el turismo:

El turismo comprende un viaje con retorno. Sea cual sea la etimología que se adquiera, la palabra hace referencia a que después de conocer, después de que todo esté dicho en un lugar distinto al de residencia, se va a regresar a casa. Pero, fuera de esto, ¿qué quiere decir turismo? ¿Qué conlleva? El ir y regresar, el estar en contacto con personas de

culturas tal vez muy opuestas a la propia, ver un mundo distinto por días, semanas o meses[...] (Ardila,2015 p.50)

En el entorno en el que ahora vivimos, ya se ha actualizado las definiciones del turismo como también se han reconstruido definiciones anteriores de acuerdo a las necesidades que se buscan satisfacer a través de ello.

Para poder definir lo que es una agencia de viajes y turismo tenemos

Según Saldaña (2015) sostiene que, “Es una empresa que brinda una larga gama de servicios a diferentes tours operadores, cuerpos diplomáticos también a empresas nacionales y extranjeras, y generalmente a usuarios individuales que lo pretendan.” Teniendo en cuenta esta definición podemos destacar que la agencia de viajes funciona como empresa que intercede entre sus clientes y proveedores de este rubro como aerolíneas, establecimiento de hospedajes, restaurantes y bares; ofreciéndoles a sus clientes mejores alternativas en sus viajes que desea emplear.

Entendemos como Agencia de Viajes Minoristas que entrega fácilmente al viajero paquete turísticos rentables, estos son los mismos que son adquiridos de Agencias de Viajes y Turismo, Operador de Turismo y de Agencias de Viajes y Turismo Mayoristas.

De otro modo estos paquetes pueden ser vendidos directamente al turista como servicios turísticos no organizados.

En cuanto a la gestión turística Maldonado nos dice que:

[...] es la forma de dirigir y adoptar los recursos naturales de un destino establecido de una manera audaz brindando una estabilización y cuidado a, de modo que ofrece una comodidad mezquina a todos los participantes, como empleadores, administradores y turistas. (2014, p.36)

Por consiguiente, implementar una gestión acorde como nos indica el autor es necesario ya que esto nos brindara un mejor desarrollo y posterior a ella ayudará que la empresa siga ciertos lineamientos planteados, y de esta manera se obtenga

un beneficio económico, por ello existen otros factores que tenemos que considerar.

Según Pasco en cuanto a la gestión de funcionarios de impulsores indica lo siguiente:

Es el listado que ejecutan diversas personas para disponer sectores como particulares en el rubro del turístico, asimismo se sugiere que un administrador impulse lo que es la capacidad para ir desarrollando entidades, acciones, aspectos y procedimientos que a consecuencia de ellos se alcancen resultados proactivos en los distintos ámbitos ya sea dentro o fuera de la entidad [...]. (2017, p. 25)

Por eso importante que las personas encargadas se encarguen en guiar a la empresa, estas deben tener aspectos positivos y contar con liderazgo; para que así se obtengan buenos resultados.

De acuerdo con Pasco y la gestión de funcionarios turísticos opina:

Es la forma correcta en cómo se guían dichos establecimientos, porque el turismo se basa a una actividad sensible, lo cual la función de gestión se refiere a que todo funcionario turístico es crucial para el crecimiento, por ende, deben de brindar servicios óptimos para los turistas, de modo que deben de respetar las exigencias y expectativas de los clientes, además tiene la obligación de estar afiliados según el reglamento respecto al ámbito en la región nacional, región y local. (2017, p. 25)

Si bien sabemos que es difícil procrear una empresa y esta sea una de las favoritas por nuestros clientes; y que cuente con todo lo requerido por la ley, es sumamente importante que la empresa cumpla y esté a la altura de lo que pidan los clientes ya que solo de ella depende seguir creciendo o decaer, por ende, las empresas formales que tienden a ser mejores cada día, siempre están buscando mejoras para llegar a su objetivo planteado.

Desde la perspectiva la informalidad se ha expandido en el mercado, perjudicando empresas y comercios establecidos

Según Mora en su revista, señala que:

La informalidad incluye a todo tipo de actividades que se puede realizar con mayor facilidad sin tener una documentación legal. Este sector informal da entender las funciones que se genera como el bajo capital, poca tecnología y escasez de requerimiento de capital humano y físico. (2017, p.5).

Según el estudio antropológico Heras sostiene que:

La informalidad se vincula con personas adultas que se están asociando con diversas actividades ilegales, de modo que la mayor causa es debida por la población migrada. Una característica principal de los trabajos es que se exponen un alto creciente de fomentación es la pobreza En este ambiente, las conexiones que se presentan exhiben diferentes formas de trabajo informal, como el trabajo sexual de niñas, las micro empresas en las áreas urbanas no registradas y ni regularizadas. (2015, p.16).

De acuerdo al autor, la informalidad siempre se ha relacionado con personas de bajos recursos que no tiene la posibilidad de encontrar un empleo formal debido a este problema se ha incrementado diversos trabajos informales que ha involucrado a menores de edad.

Según el estudio psicológico Hernández sostiene que:

La informalidad establece la obligación de personas, en explorar espacios de definición, de modo que trae y analiza argumentos importantes para entender la importancia de las relaciones informales durante el proceso de trabajos. Asimismo, para la mayoría de individuos este es el único rubro fácil que pueden ejercer debido por la falta de educación, inmigración y falta de normas y procedimientos legales. (2015, p.6).

En síntesis, la informalidad según psicológico se refiere a las necesidades de las personas que no cuenta con un empleo digno por motivo de no regularizarse a las normas establecidas por la ley, lo cual genera un gran caos en el mercado formal.

Según el estudio sociológico Ebert, sostiene que:

Existe una disputa acerca sobre la sociología en latinoamericana relacionado a la consecuencia de la informalidad. La perspectiva que sostiene a los trabajadores informales se desiguala a los formales con un alto porcentaje de socio-económico como en sus intereses, identidades, experiencias cotidianas y estrategias de actividades colectiva. (2016, p.6).

Respecto al autor, la informalidad en la sociología se refiere las percepciones que tienen los trabajadores en realizar actividades informales.

Empleando las palabras de Franco acerca de la informalidad turística expresa que “Se basa a ausencia de inversiones de nuestro país, tanto para el sector nacional e internacional, debido a que existe problemas de inseguridad dentro de los sectores de turismo”. (2014, p.17).

En síntesis, es preciso tener en cuenta que todo parte desde los ingresos económicos de nuestro país ya que desde ahí vienen los conflictos.

En cuanto los factores asociados a la informalidad, Cuba señala:

El problema de la informalidad está relacionado con diferentes factores, como son la educación, la familia entre otras. [...]; Debido a que los empleados ilegales e informales promueve trabajos que no están certificados en funcionamiento, además no cuenta un seguro de vida que protejan a todos los turistas y trabajadores, lo cual puede generar riesgos sociales, como accidentes, asimismo este trabajo informal mayormente sucede por la falta de empleo, pobreza y entre otros. (2017, p.14)

De acuerdo al autor, estos factores se han asociados al desarrollo del trabajo informal generando, fomentando el aumento de personas que ejerce este rubro, por otro lado, los problemas de estos trabajos informales pueden ocasionar accidentes, explotación y pobreza.

Respecto a la inmigración, Valdíglesias, en su artículo señala que “La inmigración logra aumentar los ingresos salariales y la desigualdad. En ese sentido, dentro de los grupos más afectados, amenazados, entre la comunidad local, por

consecuencias de la inmigración serían los empleados menos calificados”. (2017, p.26).

En síntesis, el inmigrante realiza mediante la migración una búsqueda de mejorar la calidad de vida que ha estado llevando, por motivo de los problemas que se está efectuando en su país habitual.

Respecto al desempleo, Marín señala que:

El trabajo informal está basado a la desorganización en el territorio y en estos últimos años se ha visto un desorden por los trabajadores, debido al despedido de empresas formales, lo cual ha originado una crisis de patrón de acumulación de este fenómeno. (2016, p. 13)

De acuerdo al autor, el desempleo es la actividad que el ser humano ejerce, pero no tiene una ocupación remunerada, esto se da por la falta de oportunidades de empleo y el decrecimiento de la capacidad empresarial.

Desde esta posición Mazuera y Jaramillo afirman que el factor cultural de la informalidad está presente en todo momento ya que:

El sector informal se encuentra evidentemente relacionado con la cultura que se desarrolla a través de su entorno, debido a que la informalidad es producto de problemáticas sociales [...], el término cultura se encuentra conformado por todas las tradiciones o prácticas transferidas al ser humano; a través de una interacción social.

Es relevante tener en cuenta este concepto, ya que por ende entendemos que la informalidad parte de todas partes y no solo por el aspecto económico sino también tiene relación con lo cultural.

En cuanto a los motivos de trabajo de modo informal empleando las palabras de Ticona nos indica lo siguiente:

El sector informal [...] se evitan los fondos destinados a la edición de la fuerza de trabajo, por lo menos, hacia la inversión en capital; de allí la falta de salarios y las condiciones inestables en las que trabajan las personas que lo constituyen. Esta sería en consecuencia, la manera

de acumular en algunas de las unidades de la economía “informales”.  
(2016, p. 27).

Como lo expresa este autor, estos son básicamente ciertos motivos a lo que las personas acuden para contar con un trabajo no formal, ya que cada una cuenta con una situación diferente a la otra.

Teniendo en cuenta a Ticona deduce que estos motivos se basan en la necesidad, por terceras personas y por la costumbre que es habitual en todas las personas, por ello se necesita tener conceptos claros de estos motivos.

La necesidad es un motivo real que carecen todas las personas, como señala Ticona:

[...], se va contemplar como manera de colaborador en estado de precariedad, por el concurrente hecho de no seguir lo que ya está normado y regulado, porque las precariedades originan un tipo de sufrimiento e incomodidad en el trabajo, la falta de seguridad económica y social, muchos no cuentan con una documentación así mismo con distintos tipos de rutina en su calidad de vida. (2016, p. 28).

Tal como indica este autor la influencia de la necesidad en las personas con lleva a tomar decisiones que muchas veces no son favorables ni para nosotros mismos, ni para las personas de nuestro entorno.

Como expresa Ticona en cuanto a los motivos de trabajo informal en la que intervienen terceras personas asegura que:

Los colaboradores informales descienden de vínculos familiares muy pobres, el trabajo en mano de obra emigrante informal compone un valioso segmento en el movimiento mercantil [...]; hay también razones de tipo cultural por las cuales se explica el incremento de este tipo de movimientos de permitir, que la mujer haga algunas actividades fuera de la casa y de igual manera, los niños en la averiguación de un constante empleo de trabajo. Se concluye que las personas que viven en la informalidad tienen distintas posesiones por líneas de movimientos de temple terciario. (2016, p. 29).

De acuerdo con ello, indica que las personas llegan a contar con un trabajo informal porque predomina la intervención de otra persona, esto hace de que las personas por necesidad tomen estas propuestas y sea como una cadena que atrae a cada una de las personas.

Como dice Ticona en cuanto al último motivo de trabajo agrega que es por costumbre:

Son normas, posturas y conductas a través de la época, contiene el sentido no sólo en propio grato de un menester privativo, a su vez como parte de un conjunto en su totalidad que compone el estilo de vida de una población (2016, p. 39).

En cuanto a la postura de este autor, las personas o trabajadores ven este motivo como un estilo de vida común, ya que esta es una acción que es repetida por las demás personas y se les hace fácil adaptarse a ella.

Según los autores Medina y Requejo (2017) afirma que para obtener los requisitos para la formalización de una empresa debe: “Cumplir con ciertos requisitos que la normatividad vigente exige. Al respecto, propone los siguientes requisitos, Minuta de Constitución Social y Licencia Municipal de Funcionamiento”. (Como se cita en Castillo, 2018). Esto quiere decir que es muy importante que cada empresa regularice sus papeles para obtener el licenciamiento de modo que pueda ejercer su establecimiento y evitar las sanciones.

Respecto a los factores socioeconómicos, Huamán y Condori, señala:

Este factor está unido a la pobreza de extensos sectores de la población; es irrefutable que la desnutrición, las enfermedades, la falta de empleo, la desorganización familiar, etc. Tengan un rol muy imprescindible en la existencia de esta problemática. Entre todas ellas obtenemos: Dificultades de financiamiento, con el crédito, económicas, falta de trabajo, renunciar al lugar de trabajo por motivos de este mismo, problemas con los docentes o con los propios compañeros, el escaso financiamiento en universidades que no tiene programas de ayuda con becas. (2018, p. 74).



De acuerdo al autor, los factores socioeconómicos son los problemas que abarca la informalidad, debido a esto la mayoría de persona está obligado de ejercer este trabajo para evitar los impuestos.

Según la Comisión Económica para América Latina y el Caribe afirma que la Ocupabilidad:

El empleo informal y de peor calidad registra la región de América Latina y el Caribe, lo que repercutirá negativamente en su crecimiento económico y en metas de desarrollo sostenible planteadas para 2030. Asimismo, indica que los empleos informales y/o independientes o por cuenta propia representan 49% de la Ocupabilidad laboral en la región mientras que los empleos formales y asalariados alcanzan un 37%.

Lamentablemente el trabajo informal ha ido aumento generando un crecimiento económico negativo, de modo que si no hay una solución las cifras como especifica el autor puede ir decayendo en el 2030.

En cuanto a las características socio graficas según de ambos sexos, el autor señala que:

La gran parte de los/as colaboradores van evolucionando diversos movimientos ahorrativos asegurando ingresos para ellas/os y sus descendencias, en el extenso sector que no corresponde a lo formal. El 51% de los varones que laboran lo van a lograr de forma no formal, mientras que el 60% de las damas colaboradoras son informales. Las asociaciones numerosas son el de las trabajadoras por propia cuenta que une a las suministradoras itinerantes y colaboradoras a viviendas, colaboradoras de empresas minoristas, colaboradoras de temporada (se unen de la siembra y cosecha, trabajadoras del hogar, trabajadoras familiares no bien pagadas y otras. La índole de lo informal económico de las damas trae varias inferencias en negativo: Falta de amparo colectivo como el seguro, retiros y otras utilidades; malas situaciones laborales, escasa alegación ante la destitución y las muy bajas retribuciones, inseguridad y desprotección de salud; nada de organización para una imagen activa. (Batidas, p. 11)

### III. METODOLOGÍA

### 3.1. Tipo y diseño de la investigación

El enfoque del presente trabajo de indagación es cualitativo teniendo en cuenta el diseño fenomenológico. Este método construye procesos coherentes y rigurosos con dimensiones éticas de la experiencia diaria, poco accesibles por otros métodos usuales de investigación. (Fuster, 2019, p.1).

Igualmente, el muestreo no probabilístico ya que no hay una facilidad notable que mencione si un elemento particular del universo será seleccionado para conformar la muestra (leisa, 2015 p.161). Además, es por criterio porque dispone características a desarrollarse de cada elemento muestra.

### 3.2. Categorías, subcategorías y matriz de categorización

Unidad de análisis: Informalidad

Categorías de la investigación: Factor Socioeconómico y Factor Cultural

Subcategorías de la investigación:

Factor Socioeconómico: Inmigración, Ocupabilidad, Características socio gráficas y Desempleo

Factor Cultural: Motivo de Trabajo por necesidad, Motivo de trabajo por terceras personas y Motivo trabajo por costumbre

### 3.3. Escenario de estudio

Este lugar es conocido por contar con diversos tipos de deporte de aventura, en un destino por la cual muchos turistas llegan para salir de su rutina cotidiana. El destino se encuentra ubicado en la provincia de Cañete, siendo el factor importante del presente trabajo de investigación. Además, se caracteriza por poseer el deporte de canotaje y Canopy. Con respecto a sus viñedos esta cuenta con gran afluencia turística ya que contiene una mayor variedad de vinos y pisco que son elaborados en el mismo lugar.

### 3.4. Participantes

Los participantes elegidos son los operadores turísticos que habitan en el distrito de Lunahuaná, cabe resaltar que ellos deben contar con un servicio que esté asociado en la colaboración de servicios vinculados al turismo. En cuanto a las características de los operadores turísticos suelen ser de calidad, amables y contar con un servicio moderno. De igual manera conocer la informalidad es importante para conocer las causas que llevan a los operadores a contar con un empleo o servicio informal.

### 3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

De acuerdo a nuestra técnica es la entrevista, ella se basa en dos unidades de análisis como son los operadores turísticos y turistas. El instrumento es la guía de entrevista basada en dos categorías; factor cultural y factor socio económicos. Por otro lado, las entrevistas están asociadas a subcategorías como lo son la inmigración, desempleo, Ocupabilidad, características socio gráficas y motivos de trabajo.

### 3.6. Procedimiento

En cuanto a su avance se tiene en cuenta dichas etapas. Primero es importante precisar el tema a desarrollar como el tipo y diseño de investigación. Ante ello se elige la técnica y el instrumento que se va a emplear. Prosigue la aplicación de ellos, cuyos resultados son analizados y transcritos.

**TABLA 1.** *Plan de análisis.*

Fases	Etapas	Características
Preparatoria	Avance de los primeros capítulos del trabajo de investigación como son Introducción y Método.	Experiencias propias e investigación del estudiante.

		Fuentes de Información Externas
Trabajo de Campo	Acumulación de datos en el campo	Uso de los instrumentos.  Recolección de los datos a los operadores turísticos y turistas.
Análisis	Estudio de los Resultados	Traslación de los datos recolectados y el análisis pertinente para determinar las conclusiones.
Informe Final	Presentación	Publicar los resultados y un informe resumido del trabajo de investigación a los jurados.

Fuente: Elaboración propia.

El análisis debe de ser continuo si existe desconfianza con respecto al problema tratado en el trabajo de investigación. No obstante, si ya no se obtienen datos actuales esta fase es concluida ya que se concedió la congestión de la información. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.419). Cuando se expone ello, la obtención de datos ya no es indispensable ya que se obtuvo lo necesario y esencial. El objetivo de este proceso es designar una estructura a los datos conseguidos ya que carecen de ella. Ellos pueden ser proporcionados por la contemplación, la narración entre grabaciones y anotaciones. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.418). Mediante esta estructura, los datos son publicados y analizados para determinar las conclusiones necesarias.

### 3.7. Rigor científico

Es importante para el reciente trabajo de investigación, la validez y la confiabilidad que se basa al criterio de tres expertos. Dado que nuestro enfoque se centra en una investigación cualitativa se evalúan criterios como la veracidad, coherencia y aplicación del instrumento como lo es la guía de entrevista.

**TABLA 2.** *Validación de expertos.*

<b>Expertos</b>	<b>Grado</b>	<b>Valoración de la aplicabilidad</b>
Velásquez Viloche Leli, Violeta.	Magíster en Gestión Pública.	86.25
Ramos Zamora, Edil	Magister en Turismo y Hotelería.	90
Salvador Garcia, Claribel Rosario	Doctora en Administración.	80

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo al presente proyecto de investigación se basa en el criterio de expertos especializados de la carrera de Administración en Turismo y Hotelería, evaluaron las guías de entrevistas, y obteniendo a la vez un promedio óptimo.

El concepto típico de confiabilidad se da en pruebas referidas a normas, las cuales primordialmente están diseñadas para distinguir entre individuos que adquieren varias cantidades de particularidades específicas. Entre más alto sea el rango las distinciones individuales en las puntuaciones de un estudio, mayor será la fiabilidad en una prueba. Por consiguiente, se entiende que la confiabilidad confirma resultados de los instrumentos que se emplea durante el desarrollo de la investigación.

### 3.8. Método de análisis de datos

Es un estudio completo y adaptable, lo cual se constituye un vínculo directo por medio del observador y el observado, obteniendo la construcción definitiva del fenómeno, desde las diversidades individuales y estructurales básicas. Por las consideraciones anteriores, Hernández, Fernández y Baptista (2014) sostienen que: Es un conglomerado de prácticas interpretativas que realiza un mundo visible, lo modifican y lo trazan en una serie de representaciones. (p.9)

El objetivo del estudio cualitativo es proporcionar una metodología de estudio que posibilite entender el complicado orbe de la práctica vivida desde el general punto de vista desde las personas donde que llevan a cabo esa experiencia. Debido a ello los datos obtenidos durante las entrevistas a los operadores turísticos y turistas tienen que ser analizados.

La finalidad de este análisis es facilitar una estructura a los datos estos pueden ser distintos como la observación y narración y suelen ser grabaciones o anotaciones entre otras. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.418). Esta manera, es valiosa la transcripción de estos datos y otorgarles una estructura que permite su descripción y análisis.

### 3.9 Aspectos éticos

Es trascendental para el presente trabajo de investigación la autenticidad y consideración a cada persona que conforma las unidades de análisis como son los turistas y los operadores turísticos del distrito. Por ello, se tiene en cuenta su privacidad sosteniendo la ética del presente proyecto de investigación. Además, es crucial el respeto social y medioambiental.

#### IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN



## Resultados

### SOBRE INFORMALIDAD TURISTICA

La informalidad de los operadores de servicio turístico en el distrito de Lunahuaná, concluimos que es de manera exagerada ya que hemos notado que hay varias empresas funcionando de manera informal sin importarle el riesgo en la vida de las personas , así mismo planteamos que la informalidad de las funciones turísticas de estas agencias influyen de manera significativa en la satisfacción del cliente ya que este no se siente totalmente protegido al tener un tour con ellos y en lugar de disfrutar su viaje, está pensando en lo que pueda pasar o está preguntando en cada momento si el viaje será seguro, claro está, que esto es consecuencia de que ellos mismos son los responsables , ya sea por escoger esa agencia de viaje y a su vez no informarse bien las características que debe tener una agencia de viajes formal.

### SOBRE FACTOR CULTURAL

El factor cultural de los operadores de servicios turísticos que aplican en la informalidad , es de suma importancia ya que ello influye constantemente en las actividades propias de una empresa ya sea de manera positiva o negativa, a su vez nos damos cuenta que estos tienen mucho dominio tanto en los clientes a su vez como las empresas , ya que de estos va depender la venta o compra de un servicio, en este caso los tours de las agencias de viaje, ya que uno de los factores que se ha podido evaluar son los medios de comunicación o algunos influyentes en los visitantes, así mismo, se corrobora que los visitantes prefieren muchas veces algo formal pero que debido a la situación económica que algunos atraviesan optan por contratar otra agencia que no cumpla con los requisitos exactos para poder atender a sus consumidores , así mismo concluimos que toda empresa debe estar preparada para que estos factores culturales no se conviertan en problemas sino en oportunidades.

## SOBRE FACTORES SOCIOECONOMICO

Con respecto a la inmigración que se está efectuando en el distrito de Lunahuaná, la mayoría de operadores turísticos manifestaron que no estaría dispuesto en contratar a personas ilegales porque no cuenta con una documentación formal, otro motivo sería que la empresa donde trabaja respeta el reglamento turístico en no contratar personas ilegales, ya que ellos prefieren trabajar con personas aptas y profesionales para el turismo de aventura, con el fin de no ocasionar accidentes, tal como dice el trabajador 1, 3, 5 y 6 “En la empresa donde elaboramos está constituida a la formalidad , se basan a lo legal , cada personal cuenta con documentación formal, respetan el reglamento para no tener multas o infracciones , asimismo para poder trabajar en estas empresas de operadores turísticos , se recomiendo en no tener antecedentes penales.

Con respecto al desempleo unos de los motivos que da en las empresa de los operadores turísticos es la falta de respeto, profesionalismo y compromiso del personal, tal es el caso del trabajador 1 que manifiesta “La empresa donde elaboro trabajan con un régimen bajo de reglamentos , por ende no permiten colaboradores que venga ebrios , mal humor , tardanzas constantes , porque sería un atropello a la empresa y a los clientes , asimismo el trabajador 2, 3, 4, 5 y 6 , señalaron que “ unos de los despidos más frecuentes son la falta de capacitación y desempeño por parte de los colaboradores , dado que perjudica al servicio de calidad que ellos ofrezcan a los turistas. Por otro lado, unos de los requisitos para poder trabajar en un operador turísticos manifestaron que debe de contar con estudios técnicos, experiencias de otros trabajos, contar con licencia de conducir y tener los documentos en regla para no tener ningún conveniente en el trabajo. Referente a las consecuencias que puede traer la empresa operador turístico, los trabajadores manifestaron que la multa sería entre 2 a 3 UIT ya que la ley promulga.

Con respecto a las características socio graficas la mayoría de los trabajadores manifestaron que la empresa contratan a las personas de género masculino, por son conscientes que estos tipos de actividades especialmente en turismo de aventura, son trabajos pesados , donde se requiere de mucha fuerza para cargar balas , cuatrimotos , entro otras cosas más , por otro lado una de las características

principales que debe tener un operador turístico , son las ganas de poder trabajar , la responsabilidad , compromiso y conocimiento en este rubro , para que le cliente se sienta gusto , confiado en los trabajadores y con el fin de brindar un servicio de calidad .

## Discusión

En cuanto los resultados caben resaltar que la informalidad en los operadores turísticos ha crecido debido a las competencias grandes que existen en este distrito dado que estos operadores ejercen el trabajo informal para evitar el pago de impuesto, formalización de documentos. Unos de los problemas que se está dando en Lunahuaná es el desempleo debido a que las empresas formales requieren que el trabajador contenga formación académica y documentos en regla. (Véase en las entrevistas para los operadores turísticos 2,3,4). Asimismo, los expertos señalaron las características que ejercen estos operadores informales son publicidad engañosa, reducción de precios con el fin de captar a los clientes. De modo que afecta económicamente a las empresas formales (Véase en las entrevistas para los operadores turísticos 6 y 11). Respecto a los turistas resaltan que la venida de los inmigrantes ha afectado a muchos pobladores en cuanto al trabajo y el crecimiento de la informalidad (Véase en las entrevistas para los turistas 4 y 5).

Debido a eso el autor Marín señala su publicación: “El trabajo en el sector de la informalidad en el departamento de la paz Bolivia”. (2016), el cual señala que el trabajo informal es un desorden y se expandido en los últimos años, asimismo la mayoría de personas ejercen este rubro porque es un medio fácil para operar, debido a la falta de formación académica, inmigración, normas ilegales. Por lo tanto, estos operadores turísticos informales aplican este rubro porque es el más fácil y los turistas al ver que estas agencias promocionan sus paquetes a bajo precios, lo cual adquieren estos servicios sin medir las consecuencias que traerá.

Sin embargo, el autor Corbacho (2017) en su tesis: Informalidad y nivel de competitividad de las agencias de viaje minoristas del turismo de la provincia de Cusco (2016) menciona que la informalidad no solo afecta al turismo sino a todos los sectores del país, dado que no hay un control para resolver este problema que se ha estado dando en los últimos años, además las autoridades no toma en cuenta a los trabajos informales, debido a este existe un mal manejo de prácticas empresariales y acciones causadas por la mismas empresa y turistas.

**En cuanto a los objetivos específicos el primero fue describir cómo se manifiesta el factor socioeconómico de los operadores turísticos en el distrito de Lunahuaná 2019.**

Para ello los resultados mencionan que el distrito se caracteriza por la cantidad de zonas turísticas, es por ello que se aprecia la gran afluencia de turistas. Entre sus principales motivos por los cuales se visita este distrito se encuentran sitios como: La Casa Encantada, El Mirador de Lunahuaná, El Puente Colgante de Cata palla y las Bodegas Vitivinícolas (Véase en la pregunta 1 de la respuesta de los entrevistados de la guía de entrevistas para turistas 1,5 y 6). Sin embargo, los turistas resaltan que uno de los principales motivos por los cuales también quisieron visitar este distrito son los deportes que ahí se pueden practicar. (Véase en entrevistas para turistas 1,5 y 6). Se manifiesta también que ellos visualizan que hay mucha población de mujeres que hace este tipo de trabajo, y es por ello que algunos deportes demandan mucho la fuerza, las mujeres no están del todo aptas para poder desarrollar este tipo de trabajos. De acuerdo a Batidas sostiene que un 60% de las mujeres son trabajadoras informales, por ello la calidad de lo informal económico de las damas trae diferentes conclusiones negativas: escasa defensa social como el seguro de pensiones y otras bonificaciones.

Debido a ello Vilares en su artículo: 'Desde la economía informal hacia el significado de informalidad, International Journal of Sociology and Social Policy' (2017) aporta que la informalidad económica ha aumentado debido a que las empresas inmigrantes no tienen una gestión turística que pueda dañar su mercado laboral. Por consiguiente, los turistas aseguran que la principal razón por la cual se genera desempleo en este distrito es la cantidad de personas inmigrantes llegadas hacia este lugar. (Véase en la guía de entrevista para turistas 1, 2, 3, 4,5 y 6).

El antropólogo Heras sostiene que la informalidad se vincula con toda clase de persona que se esté asociando con diversos tipos de actividades ilegales, de manera que la causa de fuerza mayor es la población migrada, una de las características principales que se manifiesta es la pobreza. En este sentido se aprecian las microempresas urbanas no registradas y sin que estas cuenten con una regularización. (2015).

Con respecto a los operadores turísticos que se encuentran laborando en Lunahuaná, manifiestan que no contratan a personas inmigrantes para que puedan

laborar en sus empresas ya que estas personas no cuentan con una documentación legal (Véase en la guía de entrevista para operadores turísticos 1, 2, 3, 4,5y6)

Para ello los operadores turísticos manifiestan que el desempleo se basa en un incumplimiento de normas, dado que la mayoría de sus colaboradores no respetan las normas ya establecidas por la empresa, en cuanto a la sanción para las empresas que no cumplan con la documentación formal requerida, reciben una penalidad que es pagada con UITs. (Véase en la guía de entrevista para operadores turísticos 1, 2, 3, 4,5 y 6)

Empleando las palabras de Deza y Reyes en su tesis: 'Análisis de estrategias que permitan reducir la informalidad de las agencias de viaje y turismo minorista de Lima' (2017) deduce que la informalidad no afecta solo al sector turismo, por ello se desea que el estado apoye y fiscalice en todo momento a los operadores turísticos, de modo a que se reduzca la informalidad y que solo operen empresas formales.

**El otro objetivo específico fue describir cómo se presenta el factor cultural de los operadores turísticos en el distrito de Lunahuaná 2019.**

Como resultado los operadores turísticos revelan que ellos exigen a los colaboradores tengan una buena formación académica porque este es un requisito fundamental para la empresa, a su vez, los operadores turísticos informales afectan económicamente a una empresa formal debido a que estos ofrecen precios bajos, de modo que los turistas adquieren el tour por el precio más cómodo y no ven la calidad de servicio que se les brindará. (Véase en la guía de entrevista de operadores turísticos 1, 2, 4,5y6)

Como plantean Gómez y Saldaña en su tesis 'Oferta Turística de las agencias de viaje formales y agencias de viaje informales en la ciudad de Huaraz 2018' (2018) consideran que las agencias de viaje informales ofrecen paquetes a menor costo mientras que de las agencias formales sus precios son un poco elevados puesto que invierten en la seguridad de cada una de las personas.

Según el estudio psicológico de Hernández, justifica para mayoría de individuos este es el único rubro fácil que se puede ofrecer. Debido a la falta de educación, falta de normas y procedimientos legales (2015).

En vista de ello, los entrevistados indican sobre las características que desempeñan

los operadores informales que son la reducción de precios, escasez de implementos o ya caducados y publicidad engañosa con el objetivo que el cliente capte y adquiera estos servicios, y como consecuencia muchos de los turistas terminan disgustado por el servicio brindado. (Véase en la guía de entrevista para operadores turísticos 1, 2, 3, 4,5y6).

Teniendo en cuenta a Pasco en su tesis 'La Informalidad en la prestación de servicios turísticos y la demanda turística en Huaraz' (2017) se destaca que la informalidad se evidencia dado que perjudica la imagen del manejo de desarrollo turístico, debido a esta problemática los turistas son los más perjudicados porque reciben un mal servicio por incumplimiento de normas, quejas por la calidad y estafas con paquetes turísticos.

Por consiguiente, Ticona expresa que los trabajadores informales descienden de familias muy pobres, existen a su vez algunos raciocinios de maneras culturales por las que se explica el dominio de este tipo de movimientos, en poder permitir que la dama haga estos movimientos fuera de casa y de igual manera los niños en la búsqueda de un regular sitio de trabajo (2016).

En situación a los lugares vinculados, son muy pocas las agencias que poseen más de dos locales para incrementar sus ingresos económicos y sean reconocidos por el buen servicio que ofrecen a sus clientes.

A su vez la necesidad es un motivo que carecen las personas, Ticona agrega que se ve como un colaborar de precariedad, infrecuente por el simple hecho de alejarse de las normas y lo regular, porque las precariedades originan inseguridad social y económico, muchos suelen carecer de documentación y diferentes tipos de rutina de vida (2016).

Sobre el licenciamiento de los operadores turísticos, solo cumplía una agencia que tiene toda su documentación completa, certificados y seguros contra accidentes, el operador fue el primer entrevistado. Asimismo, las demás agencias entrevistadas solo afirmaban que cumplían, pero no mostraron sus documentaciones, de modo que en el distrito de Lunahuaná si existe la informalidad.

## V. CONCLUSIONES



La informalidad en el distrito de Lunahuaná no va a dejar de existir debido a la gran corrupción que hay por parte de las autoridades, además los turistas corren el riesgo en adquirir estos servicios.

La informalidad representa para los turistas el desinterés de los operadores turísticos hacia ellos, y a esto se resalta que dichas agencias informales brindan un servicio de baja calidad sin garantizar la seguridad adecuada a los turistas.

Los operadores turísticos afirman que el distrito de Lunahuaná es limitado, pero posee grandes atractivos, por ello emprenden empresas turísticas sin que estas estén reguladas a ley, puesto que la competencia es grande y cada quien establece su negocio a su comodidad, sin que esto le origine gastos, si no que sea percibido como un aprovechamiento económico.

## VI. RECOMENDACIONES

Sugerir a todos los clientes en informarse a que operador turístico van a adquirir, que las empresas muestren documentos legalizados para operar con el fin de evitar accidentes y muertes, ya que se ha dado debido al trabajo informal.

Sugerimos que las entidades tanto públicas como privadas colaboren mutuamente con el fin de que las agencias de viaje que incumplan las normas puedan formalizarse para que tengan mayores oportunidades de desarrollo sin embargo si siguen incumpliendo, ya que los turistas se manifiestan con denuncias lo cual agravia y muchas veces se deja pasar por alto, puesto que si se mejora este aspecto se obtendría beneficios para el crecimiento del turismo en el distrito de Lunahuaná

Para los agentes del departamento de la municipalidad de Lunahuaná se sugiere que faciliten la información legítima a los operadores turísticos para que así las empresas turísticas tengan la facilidad de formalizar su empresa y no sigan en la informalidad que los mantiene hasta el día de hoy.

## REFERENCIAS

- Alvarado, C. (2017). El comercio informal en el centro de Barranquilla. *Pensamiento & Gestión*, (42) Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1984393192?accountid=374>
- Berry, L. (2015): *On Great Service: "A Framework for Action"*. Nueva York: The Free Press.
- Galindo, Mariana y Viridiana Ríos (2015) *"Informalidad" en Serie de Estudios Económicos*, Vol. 1
- Hernández, Fernández y Baptista. (2010). *Metodología de la investigación*. (5.a ed). México: McGraw-Hill/Interamericana Editores. S.A. De C.V.
- Hernández, Fernández y Baptista (2014) *Investigación Cualitativa*. Ecuador: Editorial Universidad Técnica del Norte
- INEGI. (2014). *La informalidad laboral. Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo. Marco conceptual y metodológico*. INEGI.
- Ifko, S. (2016). Comprehensive Management of Industrial Heritage Sites as A Basis For Sustainable Regeneration. *Magazine Procedia Engineering*, 161 (2016), 2040 - 2045.  
Doi: 10.1016/S2212-5671(16)30271-4
- Loayza, N. (2018): *"Causas y consecuencias de la informalidad en Perú"*, *Revista Económicos*, Banco Central de Reserva del Perú, 15, pp. 43-64  
Recuperada de <https://www.bbvaresearch.com/wp-content/uploads/2017/01/Observatorio-informalidad-laboral1.pdf>
- Ordoñez, J. C. (2013). *Tax Collection, the Informal Sector, and Productivity*. Banco de México.
- Orozco, J. (25 de mayo 2017). La economía informal en México. *De economía y algo más*. Recuperada de <https://portal.ucol.mx/content/micrositios/131/file/A5EconomiayAlgoMas.pdf>

- Pasco, L. (2017). *La informalidad en la prestación de servicios turísticos y la demanda turística en Huaraz - Ancash* (Maestría). Universidad Cesar Vallejo.
- Pedraza, L., Cuesta, K. y Pérez, K. (2016). Liderazgo informal en las organizaciones: Análisis sobre su impacto e influencia en la productividad y competitividad. *Clio America*, 10(19), 31-42.
- Petronela, T. (2016). The importance of the intangible cultural heritage in the economy. *Magazine Procedia Economics and Finance*, 39 (2016), 731-736. doi: 10.1016/S22125671(16)30271-4
- Quispe, S. (2016). Oferta informal de servicios de las agencias de viajes y la satisfacción del turista en la calle Procuradores de la ciudad del Cusco-2016 (Tesis de Licenciamiento).
- Recuperada de <http://dx.doi.org/10.21676/23897848.1658>
- Ram, M., Edwards, P., Jones, T. and Villares, V. (2017). *The informal economy to the meaning of informality. International Journal of Sociology and Social Policy*, vol. 37 No. 7/8, p. 361-373
- Rush, F. (2004). *The Cambridge Companion to Critical Theory*. (1.a ed.). United Kingdom: The Press Syndicate of the University of Cambridge. Secretaría de Cultura. Centro de Información de la Ciudad de México.
- Recuperado de <http://www.patrimonio.cdmx.gob.mx/patrimonio/1/0>
- [http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/1187/3/Silvia\\_Tesis\\_bachiller\\_2016.pdf](http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/1187/3/Silvia_Tesis_bachiller_2016.pdf)

Silvén, E. (2018). Museums, museology, and cultural heritage studies in Sweden 1993- 2017.

Journal Nordic Museology, (2018), 119-129.

Sandoval, G. (2014). *La Informalidad Laboral: causas generales*. Equidad & Desarrollo.p.22

Ticona, A, (2016). *Factores económicos, sociales y culturales asociados al comercio informal en la ciudad de Juliaca- 2015- Puno* (Licenciado). Universidad nacional del Corbacho, F. (2016). *Informalidad y nivel de competitividad de las agencias de viajes minoristas del turismo de la provincia del Cusco*. (Tesis de Maestría)

Recuperada de:

<http://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/UNSAAC/2823/253T20171181.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Marín, E. (2016). *El empleo en el sector informal del departamento de la Paz Bolivia: 2000-2015*. (Tesis de licenciamiento).

Recuperada de:

<https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/6937/T2171.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cotaz, R. (2016). Análisis Económico. *Análisis del concepto de empleo informal en México*.31 (78).

Recuperada de:

<https://www.redalyc.org/pdf/413/41347447007.pdf>

González, M., Argelio, J., Gómez, O. (2016). Scielo. *Análisis de la calidad percibida por el cliente en la actividad hotelera*. 37(3)

Recuperada de:

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-59362016000](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362016000)