UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS APLICADAS

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN EN HOTELERÍA Y TURISMO

PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN DE HOTELERÍA Y TURISMO

**Análisis de enfoque en la ampliación del sistema de transporte turístico como alternativa
de mejora de accesibilidad al santuario de Machu Picchu y su impacto en el turismo
receptivo – Cusco 2018**

TESIS

Para optar el título profesional de Licenciado en Administración de Hotelería y Turismo

AUTOR(ES)

Pinares Andagua, Ines Franchesca (0000-0001-6296-4460)

Tintaya Huaraca, Mercedes Luz (0000-0003-3438-0585)

ASESOR

Osorio Delgado, Carlos Rubén (0000-0002-5115-7644)

Lima, 17 de noviembre de 2018

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación está dedicado principalmente a Dios por el regalo de la vida que nos concedió y la fuente de Fe para vencer los obstáculos y la motivación para siempre buscar superarnos.

A nuestras familias por ser los pilares de nuestra educación y la continuidad de ella hasta el día de hoy. Por su apoyo y comprensión durante todo el tiempo que duró el trabajo el trabajo de investigación, pero sobre todo por la motivación constante por alcanzar nuestras metas.

AGRADECIMIENTOS

En primera instancia agradecemos a nuestro asesor Carlos Osorio por su paciencia, por guiarnos en el proceso y por brindarnos su valioso tiempo hasta el último día.

Agradecemos también a las autoridades gubernamentales y no gubernamentales que colaboraron con las entrevistas para esta investigación. Y también a las personas consultadas de manera externa que con sus conocimientos ayudaron a reforzar las bases de este trabajo de investigación.

Para finalizar a todos nuestros compañeros de tesis que durante el tiempo que duró la investigación compartieron material de ayuda, consejos, casos y redes de contacto.

Muchas gracias a todos porque con el apoyo de todos ustedes es que hemos logrado terminar satisfactoriamente esta tesis.

RESUMEN

El turismo está presente en distintas actividades económicas, propulsor del desarrollo de localidades y países, ofrece a los viajeros distintos tipos de turismo y también distintas actividades para cada tipo. En el Perú la oferta turística es variada por los numerosos atractivos naturales y culturales con los que cuenta. Si bien la tasa de crecimiento de turistas no es exponencial, es vital buscar los medios que permitan escalar posiciones sin poner en riesgo los atractivos turísticos y su entorno. Machu Picchu el destino por el que más turistas visitan el país; sin embargo, uno de los factores más desafiantes es el de transporte. Puntos, como: vías e infraestructura, medios de transporte, costos y servicio brindado, son materia de debate. Es por eso por lo que se considera a la ampliación del sistema de transporte como la opción más eficiente; y que ha de generar un impacto positivo en el turismo. Con el propósito de obtener la información adecuada, que permita analizar e interpretar resultados, se optó por utilizar entrevistas a profundidad y cuestionarios en segmentos involucrados con el sector turismo. Los hallazgos encontrados dirigen la atención en buscar el desarrollo sostenible del turismo y calidad en toda actividad turística. Finalmente se concluye que la ampliación del sistema de transporte impacte de manera positiva en el turismo receptivo; sin embargo, se debe dirigir la atención a desarrollar otros atractivos turísticos para no saturar uno de los patrimonios más importantes de la humanidad.

Palabras claves: Ampliación; Transporte Turístico; Accesibilidad; Impacto; Cusco; Santuario; Machu Picchu; Impacto; Turismo Receptivo; Alternativa de mejora.

Analysis of the focus on the expansion of the tourist transport system as an alternative to improving accessibility to the Machu Picchu sanctuary and its impact on receptive tourism

- Cusco 2018

ABSTRACT

Tourism is present in different economic activities, driving the development of localities and countries, offers travelers different types of tourism and also different activities for each type. In Perú, the tourist offer is varied by the numerous natural and cultural attractions that it has. While the growth rate of tourists is not exponential, it is vital to find the means to scale up without jeopardizing tourist attractions and their surroundings. Machu Picchu, the destination through which more tourists visit the country; However, one of the most challenging factors is transportation. Points, such as: roads and infrastructure, means of transportation, costs and service provided, are a matter of debate. That is why the expansion of the transportation system is considered the most efficient option; and that it must generate a positive impact on tourism. In order to obtain the adequate information, which allows analyzing and interpreting results, it was decided to use in-depth interviews and questionnaires in segments involved with the tourism sector. The findings found direct attention in seeking the sustainable development of tourism and quality in all tourist activity. Finally, it is concluded that the expansion of the transport system has a positive impact on receptive tourism; However, attention should be directed to developing other tourist attractions so as not to saturate one of the most important patrimonies of humanity.

Keywords: Enlargement; Tourist transport; Accessibility; Impact; Cusco; Sanctuary; Macchu Picchu; Impact; Receptive tourism; Improvement alternative

.

Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO 1	7
1.1 Turismo	7
1.1.1 Definición del turismo según la OMT	7
1.1.2 Tipos de turismo.....	7
1.1.3 Panorama internacional del turismo	9
1.2 Datos generales de Machu Picchu, Cusco	10
1.2.1 Ubicación geográfica	10
1.2.2 Clima, geografía y biodiversidad	12
1.2.3 Contexto sociodemográfico	15
1.2.4 Contexto económico.....	19
1.3 Análisis de la demanda	22
1.3.1 Perfil del turista receptivo	22
1.3.2 Evolución de llegada de turismo receptivo en Machu Picchu	24
1.4 Análisis de la oferta: Machu Picchu, Cusco	26
1.4.1 Planta turística.....	26
1.4.1.1 Alojamiento.....	27
1.4.1.2 Alimentación y Bebidas.....	28
1.4.1.3 Servicios de actividades recreativas.....	29
1.5 Infraestructura de Transporte.....	30
1.5.1 Vías de acceso	31
1.5.2 Aeropuertos	31
1.5.3 Terminal terrestre	32
1.5.4 Ferrocarriles	32
1.6 Accesibilidad	34
1.6.1 Definición de accesibilidad	34
1.6.2 Servicios de transporte	34
1.6.3 Frecuencia de transportes	35
1.6.4 Costos.....	36
CAPITULO II.....	38
2.1 Planteamiento de la investigación.....	38
2.1.1 Propósito de la investigación	38
2.1.2 Tipo de investigación	38

2.1.3 Preguntas de la investigación	38
2.2 Contexto.....	39
2.2.1 Descripción del contexto interno y externo – Bitácora general	40
2.3 Muestra	42
2.3.1 Descripción de la muestra:	42
2.4 Diseño o abordaje principal	42
2.4.1 Identificación de la estructura de la entrevista	42
2.4.2 Guía de preguntas.....	42
2.4.3 Segmentos	42
2.4.4 Categorías.....	43
2.4.5 El instrumento de investigación	43
2.5 Procedimiento	44
2.5.1 Matriz de procesamiento	44
CAPÍTULO III	47
3.1 ¿De qué manera influye el turismo receptivo en la población cusqueña?	47
3.2 ¿En qué medida favorece la infraestructura de transporte en el viaje turístico al Santuario de Machu Picchu – Cusco 2018?.....	51
3.3 ¿En qué medida favorecen los medios de transporte a los visitantes extranjeros al Santuario de Machu Picchu – Cusco 2018?.....	54
3.4 ¿De qué manera influyen la eficiencia, seguridad y calidad de transporte en la actividad turística al Santuario de Machu Picchu – Cusco 2018?	57
CAPÍTULO IV	62
4.1 Hallazgos	62
4.2 Barreras	63
4.3 Brechas.....	64
CONCLUSIONES.....	65
RECOMENDACIONES	67
FUENTES BIBLIOGRÁFICAS	70
ANEXOS.....	73

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Estructura Demográfica de la Región Cusco.....	15
Tabla 2. Preferencias de alojamiento según motivo de viaje.	24
Tabla 3. Evolución de visitas al Santuario de MP.....	25
Tabla 4. Promedio de Plazas Cama por Destino en el 2017 en Hoteles 3, 4 y 5 Estrellas..	27

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Mapa del departamento de Cusco	12
Figura 2. Vista aérea del Santuario de Machu Picchu	14
Figura 3. Informe acerca de la pobreza monetaria 2017.	17
Figura 4. Variación PBI PERU y VAB Cusco.	22
Figura 5. Procedencia de turistas extranjeros que visitan Perú.	23
Figura 6. Evolución de visitas a Santuario Machu Pichu.	26
Figura 7. Elaboración propia, información tomada de MINCETUR.	28
Figura 8 : Recuperado de la Organización de gestión de destino – cusco 2017.....	29
Figura 9. Distancia entre Cusco y ciudades cercanas en kilómetros y tiempo estimado. ...	36

[

INTRODUCCIÓN

El turismo ha sido definido como un fenómeno social, cultural y económico, por la Organización Mundial del Turismo. La palabra fenómeno creemos se ha empleado con el fin de hacer referencia al impacto que ha tenido en diversos ámbitos, principalmente los tres mencionados. El turismo impacta en el ámbito social por la interacción obvia que supone trasladarse de un lugar a otro; en dicha interacción la comunicación verbal y la virtual también juegan un rol fundamental. El turismo impacta también en el ámbito cultural, por el conocimiento adquirido en cada lugar visitado con relación a sus costumbres, historia, tradiciones y estilos de vida. Por último, el turismo impacta en el ámbito económico, ya que para que se pueda desarrollar es necesario crear las bases para su desarrollo óptimo, tales como el mejoramiento de carreteras, las nuevas vías de comunicación, el alojamiento, los servicios de alimentos y bebidas, las tiendas de artesanía, entre otras. En resumen, debe producirse una inversión para el desarrollo económico del lugar.

Diversos destinos turísticos de todo el mundo se han dado a conocer gracias al desarrollo y la inversión en turismo, el cual ha sido impulsado principalmente por los países de origen. Gracias al turismo, se han encontrado claves para el progreso no solo económico, sino también social, a través de la creación de puestos de trabajo, la oportunidad de la inclusión social, la valoración de tradiciones, costumbres y biodiversidad, así como la concientización ambiental. De esta forma, durante las seis últimas décadas, el turismo ha experimentado una

continua expansión y diversificación, y se ha convertido actualmente en una de las actividades económicas más importantes a nivel mundial.

Para el desarrollo de un turismo de calidad, sostenible en el tiempo, se requiere de infraestructura básica o soporte básico, el cual brinda a las personas los servicios necesarios para el desarrollo óptimo de su subsistencia, tales como: electrificación, agua potable, saneamiento y transporte. En este aspecto, la infraestructura de transporte es un punto sensible si se relaciona con el turismo. En términos generales la infraestructura de transporte es básica para economías en vías de desarrollo como la nuestra, más aún si cuenta con sistema de transporte poco eficiente.

Un sistema de transporte tiene como objetivo el acercar a los pasajeros a sus respectivos destinos, a la vez de brindar un buen servicio, comodidad, optimización del tiempo de llegada, seguridad y sobre todo accesibilidad a los mismos. Es a través de los medios de transporte que se logra los intercambios de bienes y servicios, su modernización, mantenimiento y operatividad representan una actividad económica para el desarrollo de las ciudades involucradas.

Con cifras de crecimiento de demanda, calculadas entre 6 y 7 % anualmente para la región de Sudamérica, se debe considerar el invertir en modernización de transporte o mejor aún en los sistemas de transporte. Nuevas opciones o formas de acceder que minimicen el tiempo de llegada hacia el destino, sean de bajo costo, cuenten con mayor número de unidades, fomenten el desarrollo de las comunidades vecinas y brinden una mejor percepción del turista respecto a la experiencia de viaje.

El turismo en el Perú tiene como principal destino el departamento de Cusco, debido a que allí se encuentra una de las siete maravillas del mundo: Machu Picchu; por este motivo, el

turismo receptivo¹ es su principal impulsor. Se estima la presencia de un millón y medio de visitantes extranjeros por año, con una estadía promedio de diez días y un gasto diario por persona de aproximadamente cien dólares.

El Informe de Competitividad de Viajes y Turismo 2017 (Foro Económico Mundial, 2018) dio a conocer las fortalezas y debilidades en el desarrollo del turismo. Perú fue observado en las siguientes categorías con el fin de mejorar: infraestructura portuaria y terrestre, seguridad, precios competitivos y sostenibilidad ambiental.

La meta de todo destino turístico es llegar a consolidarse como tal, adaptándose a los cambios, buscando la diferenciación, atrayendo nuevos mercados y dinamizando su propio desarrollo; así se hace sustentable al mismo tiempo.

Dado este contexto, creemos necesario realizar un análisis del turismo receptivo en su trayecto de viaje a Machu Picchu. Se tomará en cuenta un factor que consideramos determinante para mejorar el acceso a Machu Picchu: la ampliación del sistema de transporte.

La hipótesis que sostenemos es que, con un enfoque en la ampliación en el sistema actual de transporte, se lograría un dinamismo del turismo receptivo. Es sabido que, en el sector turismo, cuando se tiene el producto y la plaza adecuados, y aun así no se logra alcanzar el objetivo, entonces, necesariamente, se debe mejorar la experiencia (por esta, nos referimos a la accesibilidad, el servicio y el confort).

El objetivo general es determinar, en base a los resultados de entrevistas de investigación e indicadores de evaluación, la influencia de la ampliación del sistema de transporte turístico

¹ Se entiende por turismo receptivo las actividades realizadas por personas foráneas o extranjeras como parte de un viaje turístico o de negocios.

como alternativa de mejora de accesibilidad al Santuario de Machu Picchu y su impacto en el turismo receptivo.

Como objetivos específicos se encuentran los siguientes:

- Analizar de qué manera influye el turismo receptivo en la población cusqueña – Cusco 2018
- Analizar en qué medida favorece la infraestructura de transporte en el viaje turístico al Santuario de Machu Picchu – Cusco 2018
- Analizar en qué medida favorecen los medios de transporte a los visitantes extranjeros al Santuario de Machu Picchu – Cusco 2018
- Analizar de qué manera influyen la eficiencia, seguridad y calidad de servicio de transporte en la actividad turística al Santuario de Machu Picchu – Cusco 2018

Este proyecto de investigación encuentra su justificación principalmente en el hecho de que, a razón de la demanda de turistas extranjeros a lo largo de los años, el turismo hacia Machu Picchu se ha ido incrementando y a su vez ha crecido la exigencia de mejorar en todas las ramas, categorías y servicios que este implique. Sin embargo, la tasa de visitas del país, impulsado principalmente por Machu Picchu, no presenta aumentos significativos a pesar de contar con diversos atractivos naturales y culturales, además de una aparente planta turística² apta para recibir a la demanda. Mientras tanto, países como Chile, Colombia y Uruguay superan su tasa de visitas de una a dos cifras en el corto plazo. Lo que lleva a pensar que podríamos estar pasando por una etapa de ralentización del turismo.

² Son las instalaciones físicas necesarias para el desarrollo de los servicios turísticos privados. Ejemplo: hoteles, albergues, hostales, lodges, restaurantes, agencias de viaje, etc.

El acceso a Machu Picchu se da través de distintas vías de comunicación —detalladas más adelante— articuladas al actual sistema de transporte que conforman buses particulares desde Cusco, servicio de tren local y buses para acceder a Machu Picchu. Lo expuesto influye directa e indirectamente en el turismo receptivo, el cual representa el 70% del total de turistas que visita el Santuario, ya que actualmente el acceso al santuario se encuentra limitado por la capacidad de carga³ que solo permite el ingreso de 5000 turistas por día en dos turnos. Al ampliar el sistema de transporte con nuevas opciones como teleféricos o ascensores y —por qué no— articularlo con otros accesos, se lograría disminuir el tiempo de llegada y el costo de servicios de transportes (puntos críticos actuales); de esta forma, se aumentaría el tiempo de recorrido en la ciudadela y por ende una mejor experiencia para el turista.

Cusco no solo es reconocido por Machu Picchu y sus diversos destinos, sino también por la calidez de su gente, tradiciones, costumbres, biodiversidad, historia, gastronomía, arte, folclore, arte textil milenario y muchos otros más. Todo esto se ha dado gracias al desarrollo del turismo. Es de vital importancia continuar con la tendencia creciente de recibir más turistas extranjeros; para ello, debe analizarse el panorama actual, las fortalezas y las debilidades, las oportunidades y las amenazas. De otro modo, la tendencia podría no lograr la meta del gobierno actual para 2021, que es llegar a siete millones de visitas anuales.

La relevancia de la investigación se basa en dos aspectos: uno social y otro profesional. En el aspecto social, preocupa el hecho de que, siendo Cusco un departamento con distintas actividades económicas y competitivas a nivel nacional, presente en el último año un incremento en pobreza y pobreza extrema; también inquieta el nivel de informalidad en la ciudad cusqueña, el cual alcanza un 40%. El desarrollo económico y el bienestar social van

³ Límite de visitantes aceptables en un determinado espacio a largo plazo.

de la mano cuando se involucra a todos los actores y no a unos cuantos. La presente investigación concede relevancia a estos aspectos para conocimiento y acción de los actores involucrados en turismo, desarrollo e inclusión social.

Respecto a su relevancia profesional, la investigación busca aportar a la actividad turística (comprendida en turismo, gastronomía y hotelería) los alcances actuales que deben tomarse en cuenta para fomentar el turismo, a través de asociaciones relacionadas al mismo, alcances como: la concientización de este como llave para el desarrollo socioeconómico, la importancia del capital humano calificado, el cuidado del patrimonio, su entorno y el cuidado del medio ambiente.

El aporte de esta investigación contribuye con un análisis actual del turismo en su principal destino, Machu Picchu, Cusco. Los resultados obtenidos con esta investigación servirán para verificar o modificar estrategias o posiciones respecto al desarrollo del turismo a largo plazo, lo que implicaría un enfoque en la reestructuración o la inversión que mejoraría la calidad de vida de muchos cusqueños y por ende el desarrollo económico de una región y de un país.

CAPÍTULO 1

MARCO TEÓRICO

1.1 Turismo

1.1.1 Definición del turismo según la OMT

Se ha decidido utilizar la definición de turismo, de la Organización Mundial del Turismo, por ser la definición más completa y concisa:

El turismo es un fenómeno social, cultural y económico relacionado con el movimiento de las personas a lugares que se encuentran fuera de su lugar de residencia habitual por motivos personales o de negocios/profesionales. Estas personas se denominan visitantes (que pueden ser turistas o excursionistas; residentes o no residentes) y el turismo tiene que ver con sus actividades, de las cuales algunas implican un gasto turístico⁴. (OMT, 2005 – 2007)

1.1.2 Tipos de turismo

Los tipos de turismo se clasifican de acuerdo a la geografía, tendencias o incluso según el propósito del viaje. Cada tipología turística engloba un grupo amplio de actividades. A continuación, se detallan —de modo general— los tipos de turismo más conocidos.

⁴ El gasto turístico hace referencia a la suma pagada por la adquisición de bienes y servicios de consumo, para uso propio o como obsequio, durante el tiempo que dure el viaje.

Turismo de sol y playa (tradicional). Consiste primordialmente en pasar unos días de esparcimiento en la zona de la costa, naturalmente en playa y mar; el destino turístico debe contar con zonas y espacios públicos que sean destinados a esta actividad.

Turismo científico. Este tipo de turismo encuentra su motivación en el interés o la necesidad de realizar una investigación científica; puede ser, por ejemplo, el viaje de una delegación de ingenieros geólogos para hacer su investigación de campo.

Ecoturismo. El ecoturismo se caracteriza por la tendencia de apreciación y cuidado por la naturaleza. Se define como un viaje de responsabilidad ambiental para preservar el entorno y el bienestar de la comunidad local.

Turismo de aventura. Este tipo de turismo se realiza típicamente en entornos naturales con cierto grado de riesgo; implica ejercicio físico y cierto grado de riesgo.

Turismo histórico. Se realiza en ciertas zonas, principalmente en las céntricas de diferentes ciudades, y su principal interés es el valor histórico. En este tipo de turismo cobran mayor protagonismo: la arquitectura, los monumentos de los personajes destacados y los lugares de interés histórico, como museos y sitios representativos.

Turismo religioso. Tiene como motivación fundamental la fe. Se visitan las ciudades santas que históricamente han sido motivo de peregrinación. Destinos como Jerusalén y la Meca siguen siendo de los más importantes del sector.

Turismo gastronómico. Es una tipología actual del turismo que se realiza cuando un viajero se desplaza de un lugar a otro, con el fin de deleitar su paladar, conocer los platos típicos de cada una de las regiones, participar de talleres de cocina y visitar distintos puntos de venta de insumos, como mercados o tiendas de especias.

Turismo rural / vivencial. Para efectos de aplicación según zona geográfica, se ha tomado como referencia la definición del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo.

En el Perú, es toda actividad turística⁵ que se desarrolla en el medio rural, de manera planificada y sostenible, basada en la participación de las poblaciones locales organizadas para beneficio de la comunidad. La cultura rural es un componente clave del producto⁶. (MINCETUR, 2007)

1.1.3 Panorama internacional del turismo

En la actualidad el turismo es observado como una de las actividades socioeconómicas más importantes. Gracias a este, aumenta notablemente la inversión en construcciones de infraestructura; se genera un mayor nivel de desarrollo en las áreas involucradas; aumentan las divisas; y las tasas de desempleo disminuyen notablemente, de manera que aumenta el bienestar en las comunidades involucradas.

El turismo se ha considerado como un motor de la actividad empresarial; esto se debe a las conexiones con los demás sectores del mundo económico. El crecimiento de la actividad turística estimula el crecimiento de la demanda de bienes locales y el nivel económico de destinos en general. (Casas, Soler y Pastor, 2012)

⁵ Actividades turísticas son el objetivo del viaje del visitante y la razón por la cual requiere que le sean proporcionados los servicios turísticos.

⁶ Producto Turístico: Conjunto de componentes tangibles e intangibles que incluyen recursos o atractivos turísticos, infraestructura, actividades recreativas para satisfacer motivaciones y expectativas, siendo percibidos como una experiencia turística.

Nuestro país se encuentra entre los 10 países más competitivos en turismo de América Latina. De acuerdo con el informe del Foro Económico Mundial (2017), Perú ocupa el puesto 7 entre los 18 países de la región.

Principal competencia a nivel regional: Chile

Chile ha sido nominado por tercer año consecutivo como el “Mejor Destino de Turismo de Aventura de América del Sur”, dentro de los WTA (World Travel Awards) 2017. Según representantes de instancias gubernamentales de Chile, el 51% de los turistas que visitan Chile señalan que sus principales demandas para viajar son naturaleza y aventura. Debido a esa tendencia, el gobierno chileno ha enfocado toda su promoción en desarrollar destinos que involucren recursos naturales. El turismo en Chile ha dado pasos significativos: en 2016 recibió 6 millones de visitantes y en 2017, un 14% más que el año anterior. Como principales medidas, mencionan la inversión en ampliación de áreas de parques naturales y áreas protegidas, así como también en áreas marinas. (Diario La Tercera de Chile, 2017)

1.2 Datos generales de Machu Picchu, Cusco

1.2.1 Ubicación geográfica

Machu Picchu pertenece al departamento de Cusco, ubicado al sur del Perú, a una altura de 2092 msnm., situado a 13°9'47" latitud sur y 72°32'44" longitud oeste. La Ciudadela de Machu Picchu, conocida como la ciudad perdida de los Incas, es una de las Siete Maravillas del Mundo Moderno desde el año 2007, considerada como patrimonio de la humanidad de la Unesco desde 1983. Está localizada en el distrito de Machu Picchu, provincia de Urubamba, a 130 km de la ciudad de Cusco. (GORE CUSCO, 2016)

Las ruinas están dentro de un territorio intangible, salvaguardado por el Sistema Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado (SINANPE) y denominado Santuario Histórico de Machu Picchu. Este santuario protege una serie de especies biológicas en peligro de extinción y varios sitios incaicos. (SERNANP, 2015)

El territorio regional de Cusco está dominado por la Cordillera de los Andes, que culmina con el nevado Ausangate a 6,372 msnm. La cordillera es tanto un obstáculo natural en cuanto a factor de articulación interna ya que contiene un espacio ceja de selva que cubre el 56% del territorio regional. Cusco es, por lo tanto, una región ambivalente, amazónica y andina, articulada internamente por el valle de Vilcanota-Urubamba. (GORE CUSCO, 2016)

Figura 1. Mapa del departamento de Cusco
Fuente: INEI

1.2.2 Clima, geografía y biodiversidad

1.2.2.1 Clima

La cordillera oriental de los Andes, que es columna vertebral de este departamento, ha sido erosionada por el complejo sistema de surcos de agua que drenan hacia la selva. La cordillera

forma tres cadenas de montañas que definen los sistemas hidrográficos del Urubamba, Apurímac y Vilcanota. Debido a la gran diversidad de pisos altitudinales, el departamento tiene una gran variedad de climas y paisajes fitogeográficos. En las partes más bajas (menos de 2 000 m.s.n.m.) se dan los más variados tipos de clima cálido; en los pisos intermedios el clima es templado, y hacia las partes más altas (3 700 m.s.n.m. o más) predominan las temperaturas frías. En general, se distingue un periodo seco con ausencia casi total de lluvias entre mayo y setiembre, comenzando el periodo lluvioso en octubre, para acentuarse entre enero y marzo. La época más fría del año se registra entre la segunda quincena de junio y la primera de julio, en tanto que entre diciembre y febrero el clima en general es más cálido y lluvioso. (GORE CUSCO, 2016).

Las temperaturas en Machu Picchu son diferentes, según las zonas altas o en el fondo de los cañones; por lo general, el clima del lugar es subtropical: cálido y húmedo, con sensación de calor durante el día y fresco por las noches. Por encontrarse en una zona subtropical, posee una temperatura que oscila entre los 8° y 22° C, y sus temperaturas mínimas son de 8° a 11.2° C, mientras que las máximas están entre los 20° y 22° C. Las temperaturas son intensas por el día, y heladas por las noches. (GORE CUSCO, 2016).

1.2.2.2 Geografía

Desde lo alto se aprecia a la ciudadela de Machu Picchu y rodeándola, al caudaloso río Urubamba. En la margen del río, los límites de esta área natural protegen de manera integral secciones completas de dos de las subcuencas más importantes de la región: en su extremo norte, la Cordillera de Urubamba; en el sur, la cordillera del Vilcabamba. Para completar los linderos del santuario, se encuentran los valles de Cusichaca y Acobamba al este y al oeste,

respectivamente. La zona arqueológica en sí es accesible a través de los caminos incas o a través de la carretera Hiram Bingham, que asciende la cuesta del cerro Machu Picchu desde la estación de tren en el pueblo de Aguas Calientes. (GORE CUSCO, 2016).

Figura 2. Vista aérea del Santuario de Machu Picchu

1.2.2.3 Biodiversidad: ecosistemas, fauna y flora

Se han registrado en el interior del santuario, diez zonas de vida y dos ecoregiones que son muy diferenciadas. Desde el punto de vista ecológico, las más relevantes son los pajonales alto andinos, los bosques enanos de altura y la selva alta, representada por los bosques de neblina y la ceja de montaña. Esta gran variedad de pisos ecológicos permite la existencia de una maravillosa variedad de especies de flora y fauna silvestre, que son adaptadas a las condiciones específicas de su entorno. Se pueden apreciar especies como el cóndor andino, la vizcacha (roedor típico de las alturas) y el puma o león de la sierra. Además, es la tierra de

las bromelias, orquídeas y helechos gigantes. Entre las flores, destacan *wakanki* y *wiñay wayna*, las cuales han servido para nombrar algunos sitios arqueológicos del Qhapaq Ñan o Camino Inca. Para finalizar, los bosques brindan una variedad de cultivos; entre ellos, se encuentra la coca, el achiote, el maíz, el cacao, el café y los frutales. (SERNANP, 2017)

1.2.3 Contexto sociodemográfico

1.2.3.1 Extensión, población y densidad poblacional

El departamento de Cusco, situado en el suroeste de Perú, se extiende sobre una superficie de 71,986 km² (5.6% del territorio nacional) encontrándose entre los departamentos más extensos del país. Actualmente, la región está conformada por 13 provincias y 108 distritos. Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) y su censo del año 2017, la población de esta región supera los 1.2 millones de habitantes (1.205 527), equivalente al 4.1% de la población nacional (siendo la séptima región más poblada del país), destaca por su alta densidad poblacional 743.71 hab/km² comparada con el promedio regional (18.5 hab./Km²).

Tabla 1. Estructura Demográfica de la Región Cusco

<u>Centros Poblados</u>	<u>Total Población</u>	<u>Superficie Km2</u>	<u>Densidad Poblacional</u>
Provincia Cusco	447 588	617 00	743.71
Provincia Acomayo	22 940	948 22	29.03
Provincia Anta	56 206	1 876 12	30.15
Provincia Calca	63 155	4 414 49	16.94
Provincia Canas	32 484	2 103 76	18.87
Provincia Canchis	95 774	3 999 27	25.67

Provincia Chumbivilcas	66 410	5 371 08	15.46
Provincia Espinar	57 582	5 311 09	13.14
Provincia La Convención	147 148	30 061 82	6.02
Provincia Paruro	25 567	1 984 42	15.51
Provincia Paucartambo	42 504	6 295 01	8.2
Provincia Quispicanchi	87 430	7 564 79	11.92
Provincia Urubamba	60 739	1 439 43	45.44
Total Departamento de Cusco:	1 205 527	71 986 50	18.5

Nota: Recuperado de INEI Compendio Estadístico Cusco 2017

1.2.3.2 Pobreza

La pobreza monetaria; se considera como pobres monetarios a las personas que residen en hogares cuyo gasto per cápita es insuficiente para adquirir una canasta básica de alimentos. Son pobres extremos aquellas personas que integran hogares cuyos gastos per cápita están por debajo del costo de la canasta básica de alimentos. (MINEDU, 2016)

En el año 2017, el 21,7% de la población del país, que equivale en cifras absolutas a 6 millones 906 mil personas, se encontraban en situación de pobreza, es decir, tenían un nivel de gasto inferior al costo de la canasta básica de consumo compuesto por alimentos y no alimentos. Al comparar estos resultados con el nivel obtenido en el año 2016, se observa que la pobreza aumentó en 1,0 p.p, que equivale a 375 mil personas pobres, más que en el año 2016. (MINEDU, 2016)

Figura 3. Informe acerca de la pobreza monetaria 2017.
Fuente: Recuperado de INEI.

Para objetos de medición estadísticos del INEI, se agruparon departamentos con similares características que en total conformaron cinco grupos y fueron categorizados en niveles de pobreza. Siendo el nivel 1 el grupo con menor nivel de pobreza y el quinto grupo el que tiene mayor nivel de pobreza. En el tercer nivel de incidencia de pobreza, se encuentran: Ancash, Cusco, Junín, La Libertad, Piura y San Martín.

1.2.3.3 Educación

Según el censo escolar del Ministerio de Educación, en la región del Cusco en el 2015 el total de matriculados a las diferentes instituciones y niveles educativos fue de 396 mil 141 alumnos, mientras que en el 2010 el total de matriculados fue de 426 mil 841 alumnos, es

decir, al 2015 estos disminuyeron en 7,2%; esta disminución es a consecuencia de la menor cantidad de alumnos matriculados al nivel educativo primaria y al nivel de básica alternativa.

En la región Cusco el porcentaje de alumnos que alcanzaron los objetivos esperados en aprendizaje en el área de comprensión de lectura fue 36,4% en el 2014 el cual supera en 12,4 puntos porcentuales a los datos registrados en el 2010, y en el área de matemática el porcentaje de alumnos que lograron alcanzar los objetivos fue de 24,5% en el 2014 el cual se incrementó en 11 puntos porcentuales con respecto al año 2010.

La tasa de analfabetismo en Perú al 2014 llegó a 6,3%, cifra inferior en 1,1 puntos porcentuales con respecto al 2010, mientras que en la región del Cusco este indicador se incrementó al pasar de 12,6% a 12,7% en el mismo periodo. (INEI: Informe de evolución de la Pobreza Monetaria, 2016)

1.2.3.4 Salud

Acceso a servicios básicos: Según el INEI la forma de abastecimiento de agua de un gran porcentaje de la población, el 57% se realiza directamente de manantes, río o acequia; seguido del 18% de pilón de uso público. En la mayoría de los distritos las aguas servidas no son tratadas y son evacuadas al río Vilcanota contaminando progresivamente el medio ambiente.

Morbilidad: Las principales causas de morbilidad en el 2014 se debieron a enfermedades del sistema digestivo; enfermedades del sistema respiratorio y por otra parte, enfermedades endocrinas, nutricionales y metabólicas y enfermedades de la sangre. Estas principales causas de morbilidad en los servicios de salud, muestran en general desde la morbilidad, un patrón de enfermar de patologías infecciosas, ligado a las condiciones de pobreza, a prácticas de

hábitos y estilos de vida no saludables, condiciones insuficientes de saneamiento ambiental, inadecuada manipulación de alimentos, problemas de desnutrición y problemas persistentes de inaccesibilidad a los servicios de salud. (INEI, 2016)

1.2.4 Contexto económico

1.2.4.1 Actividades económicas

El gas de Camisea es uno de los recursos energéticos más importantes del país y la principal actividad económica de Cusco, está ubicado en la zona de selva sur de la provincia de La Convención. En el 2014, Repsol inició las operaciones de extracción de gas natural y líquidos de gas natural del Lote 57. La actividad que más aporta al producto bruto de la región es la de extracción de petróleo, gas y minerales, que representa casi un 50% del total. (BCR, 2015)

Así mismo, gracias a *La minería* en el 2015, llegó a generar 7 567 empleos directos. La inversión realizada en este sector, de acuerdo con el Ministerio de Energía y Minas, ascendió a US\$ 880,0 millones, menor en 32,9 por ciento a lo registrado en el año 2014. Entre sus principales minerales de extracción se encuentran: la plata, el cobre y el oro. (BCR, 2015)

El sector *manufactura* contribuyó con el 4,9 por ciento al VAB de Cusco. En esta actividad destaca la presencia de la empresa Unión de Cervecerías Peruanas Backus y Johnston S. A. A., que embotella principalmente la cerveza “Cusqueña”, y la empresa Industrias Cachimayo S.A.C., subsidiaria de Yura S. A., que ha reforzado su posición como destacado fabricante de nitrato de amonio en el Perú y ha logrado colocar el integro de su producción en los grandes centros mineros de su zona de influencia. A las anteriores se suman algunas empresas embotelladoras de bebidas gasificadas, pequeñas empresas agroindustriales de transformación de productos agrícolas (quinua, kiwicha, trigo, cebada, cacao, achiote, café, etc.) y artesanías en general. (BCR, 2015)

El sector comercio está representada principalmente por *el turismo*. El departamento de Cusco posee una gran oferta, diversidad de atractivos turísticos arqueológicos, culturales, étnicos, paisajísticos y naturales. En el año 2015, el número de arribos a los establecimientos de hospedaje ascendió a 2 881 628 personas, mostrando una tasa de crecimiento promedio anual de 10,1 por ciento durante el periodo 2006-2015. Por su parte, durante el 2006-2015, el número de llegadas de visitantes al santuario histórico de Machu Picchu creció a un ritmo anual de 6,6 por ciento, registrándose 1 282 515 visitantes en el año 2015. Cabe recalcar que el turismo —según las actividades de *alojamiento y restaurantes, comercio y otros servicios*— en el mejor de los casos podría representar el 23% de PBI regional. (BCR, 2015)

La contribución de la actividad *agropecuaria* en el VAB departamental fue de 4,7 por ciento en el año 2015, siendo la quinta actividad más importante. El sector agropecuario disminuyó 0,8 por ciento en el 2015, explicado por la menor producción agrícola (-2,8 por ciento), destacando la baja producción de café (-33,3 por ciento) y cacao (-23,0 por ciento), siendo contrarrestado por la mayor producción de maíz amiláceo (10,0 por ciento) y papa (1,9 por ciento). La producción de café y cacao se realiza en la zona de selva del departamento; mientras que, la producción de los otros cultivos en la zona de sierra. La producción en ese sector se caracteriza por usar una tecnología tradicional y en los casos en que incorpora avances tecnológicos, los rendimientos promedio de algunos cultivos no logran alcanzar a las de otras zonas del país, situación reflejada en la poca rentabilidad de la actividad, por lo que grandes sectores de la economía campesina se caracterizan por su producción para el autoconsumo. (BCR, 2015)

1.2.4.2 Aporte al PBI

Cusco ha aportado 4.8% al Valor Agregado bruto (VAB) nacional. Esta región ha registrado un crecimiento anual de 8.5% durante el periodo 2008-2015. Su principal actividad económica es la extracción de gas y minerales, que ha representado 48.4% del VAB de Cusco. El sector de construcción, 7.7%; comercio, 7.4%; manufactura, 4.9%. Todos estos sectores son seguidos por agricultura, ganadería, caza y silvicultura, con 4.7%, y las demás actividades económicas, con 26.9%. (BCR, 2015)

Para conocer el PBI de la región, se debe analizar el Valor Agregado Bruto (VAB), que es el valor adicional que adquieren los bienes y servicios al ser transformados durante el proceso productivo. El Valor Agregado Bruto (VAB) de la región Cusco tuvo un comportamiento irregular en el periodo 2008-2016. En el año 2009 registró una variación de 16,9% respecto al año anterior, siguiendo una tendencia decreciente hasta el año 2013 que registró una variación positiva de 16,9%. En el 2014 nuevamente tiende a la baja, con 0,1% para luego mostrar leves crecimientos de 1.7% el 2015 y 3.6% el 2016. (BCR, 2015)

Por otro lado, el Producto Bruto Interno (PBI) a nivel nacional muestra una tendencia decreciente en el periodo de estudio 2008-2016. En el año 2010 registró una variación positiva de 8,3% respecto al año anterior y en el año 2014 llegó a registrar una variación positiva pero menor de 2,4%. (BCR, 2015)

Figura 4. Variación PBI PERU y VAB Cusco.
Fuente: Elaboración propia recuperada de BCR - CUSCO

1.3 Análisis de la demanda

En la última década el turismo ha crecido sostenidamente a una tasa de 8% anual. Las visitas registradas al santuario de Machu Picchu son aproximadamente poco más de 1 millón de visitas anuales. De este aproximado el 70% de las visitas son por turismo receptivo. Es así como se ve necesario conocer las preferencias, hábitos y toda información relevante acerca del turista extranjero.

1.3.1 Perfil del turista receptivo

Si bien a lo largo de los años se ha observado una marcada participación de turistas norteamericanos y europeos en el total de visitantes, existe últimamente un creciente interés en el Perú por parte de los turistas latinoamericanos que, por su cercanía, disponen de mayores facilidades para viajar al Perú e, incluso, repetir la visita.

El perfil del turista extranjero que visita el Perú corresponde, en su mayoría, a vacacionistas mayores de 39 años, residentes de grandes ciudades, con educación superior e ingresos anuales superiores a los USD 60 000. En su mayoría son turistas que viajan solos o en grupo, sin niños; el 59% proviene de Latinoamérica. (PROMPERU, 2016)

*Figura 5. Procedencia de turistas extranjeros que visitan Perú.
Fuente: Recuperado de MINCETUR*

El 65% de ellos viene por vacaciones, seguido de viaje de negocios 14%, el grado de instrucción más representativa es la universitaria 44%. (PROMPERU, 2016)

El tiempo que toman para planificar un viaje es de 1 a 4 meses 46%, menos de 1 mes 39% y más de 5 meses 14%. Un 25% viaja al Perú comprando paquetes turísticos, la mayoría organiza su propia visita 75%. (PROMPERU, 2016)

La mayor parte de turistas (46%) optan por hospedarse en hostales u hoteles de 1–2 estrellas, seguido de 35% los que optan por hoteles de 3 estrellas y solo el 17% se aloja en hoteles de 4-5 estrellas. (PROMPERU, 2016)

Tabla 2. Preferencias de alojamiento según motivo de viaje.

Motivo / Tipo de alojamiento	Vacaciones, recreación u ocio	Negocios	Visita a familiares o amigos
Hotel 4 o 5 estrellas	17%	61%	10%
Hotel u hostel de 3 estrellas	35%	28%	17%
Hotel u hostel de 1 o 2 estrellas	46%	7%	17%
Hostel o albergue	13%	2%	4%
Camping	7%	-	-
Casa de familiares o amigos	6%	4%	75%

Nota: Elaboración propia, recuperado de PROMPERU, Perfil del turista extranjero

Por último, el turista extranjero gasta en promedio \$ 964 durante su visita, unos \$91 diarios en promedio. A mayor rango de edad, mayor gasto por parte del turista. (PROMPERU, 2016)

El número de turistas que visitan el Perú se ha duplicado durante la última década; según cifras estimadas por MINCETUR, de 1.5 millones de personas en 2005 se ha llegado a 3.5 millones en 2015. Estas cifras han representado en el último año una generación de divisas de USD 4151 millones por turismo receptivo, lo cual demuestra que el país se está consolidando como destino turístico en el mercado internacional. Ello abre oportunidades para la promoción de diversos atractivos. (PROMPERU, 2016)

1.3.2 Evolución de llegada de turismo receptivo en Machu Picchu

Desde 1990 hasta 2015, el turismo ha ido evolucionando con el pasar de los años. En los últimos 25 años, recién ha comenzado a llegar un número razonable de turistas. El flujo turístico al Santuario de Machu Picchu ha mostrado un crecimiento promedio anual de 6.9% para el periodo 2007 – 2012. La proporción de turistas en Machu Picchu por procedencia se ha mantenido bastante invariante durante los últimos años, cerca de 70% extranjeros y 30%

nacionales. En los años noventa había alrededor de medio millón de turistas receptivos; a comienzos de 2000, se logró en un millón y medio, y en la actualidad se llega a los tres millones. (MINISTERIO DE CULTURA, 2017)

Tabla 3. Evolución de visitas al Santuario de MP.

<u>Mes</u>	<u>2016</u>	<u>2017</u>	<u>2018</u>
Ene	69,652	78,711	84,898
Feb	56,236	59,561	63,051
Mar	81,928	67,077	93,276
Abr	72,931	83,595	102,112
May	96,398	98,759	119,363
Jun	87,529	94,914	108,128
Jul	107,363	113,817	130,567
Ago	104,298	111,229	*115,918
Set	94,052	98,484	*120,776
Oct	91,218	98,022	*117,681
Nov	71,026	82,918	*115,143
Dic	64,133	70,290	*107,679
TOTAL	996,764	1,070,684	1,278,592

Nota: Recuperado de Ministerio de Cultura – Dirección Desconcentrada de Cultura – Cusco

*Proyecciones

*Figura 6. Evolución de visitas a Santuario Machu Picchu.
Elaboración propia, información tomada de MINCETUR*

1.4 Análisis de la oferta: Machu Picchu, Cusco

1.4.1 Planta turística

La actividad turística permite la explotación económica de los atractivos, por lo que se establece un proceso productivo alrededor de éstos; una combinación de bienes y servicios que forman la planta turística, lo cual constituye otro aspecto de los recursos disponibles para ofrecerlos a quienes los demandan. (Gurria di vela, 1997)

Esta planta está formada por las instalaciones y el equipo de producción de bienes y servicios que satisfacen lo que requiere el turista en su desplazamiento y estancia en el destino escogido. Fundamentalmente son los siguientes:

- Alojamiento
- Alimentación
- Recreación
- Servicios de apoyo

- Transporte

1.4.1.1 Alojamiento

La oferta de hoteles en la ciudad del Cusco es variada. Se puede encontrar alojamiento de 3, 4 y 5 estrellas, así como también hostales u hoteles de 1 y 2 estrellas y albergues. El precio varía dependiendo a la ubicación. Por ejemplo, un hotel de 3 estrellas cerca al centro histórico oscila entre los US\$ 60 y US\$ 70 dólares por noche; hoteles de 1 o 2 estrellas u hostales, a 20 minutos del centro histórico ofrecen precios de habitaciones que oscilan entre S/. 50 y S/. 60.

Según información obtenida entre los años 2007 a 2012, los establecimientos categorizados con menos de tres estrellas, representaban el 94 por ciento al 2012. El mismo rango de años, el crecimiento de la infraestructura en la mayor parte de los hospedajes de menos de tres estrellas, pasó de 831 en el 2007 a 1,218 en el 2012. Así mismo, el número de hoteles de 3, 4 y 5 estrellas era un total de 81 establecimientos, esto representaba el 6 por ciento del total. Para el año 2016 el número de habitaciones fue de 25,156 y el número de camas alcanzó 47,711 unidades. (Sotomayor, 2017)

Tabla 4. Promedio de Plazas Cama por Destino en el 2017 en Hoteles 3, 4 y 5 Estrellas.

<u>Ciudad</u>	<u>3 Estrellas</u>	<u>4 Estrellas</u>	<u>5 Estrellas</u>	<u>Total</u>
Lima	8325	6335	6709	21369
Cusco	3830	1643	1140	6613
Paracas	389	452	899	1740
Trujillo	4840	331	532	5703
Arequipa	3296	341	337	3974

Nota. Recuperado de MINCETUR , febrero 2018

A la actualidad en el portal de MINCETUR, se puede apreciar que Cusco se encuentra en segundo lugar de destinos con mayor porcentaje de plaza-cama de hoteles de 3, 4 y 5 estrellas.

Figura 7. Elaboración propia, información tomada de MINCETUR.

1.4.1.2 Alimentación y Bebidas

La gastronomía cuzqueña se caracteriza por el uso de insumos locales, como lo son los tubérculos como: la papa, el olluco, la mashua y la maca; de igual manera predominan los granos andinos, como: quinua, cañihua, quiwicha, maíz mote y maíz morado. Existe una vasta oferta de restaurantes con distintos tipos de cocina donde se mezclan la tradición y modernidad y la herencia indígena.

En el año 2011 se recopiló información, en toda la región de Cusco, un total 4 325 lugares entre restaurantes y bares categorizados y no categorizados donde predominan la micro y pequeña empresa. (Sotomayor, 2017)

Respecto a la calidad del servicio en restaurantes, hospedaje, mercados artesanales, sitios arqueológicos y otros, se cuenta con el siguiente gráfico:

NIVEL DE SATISFACCIÓN	Satisfecho	Insatisfecho	Indiferente/no precisa
Servicio de hospedaje	76%	15%	9%
Servicio de restaurante	76%	12%	12%
Visita a sitios arqueológicos	78%	5%	17%
Mercados artesanales	73%	10%	17%
Visita a museos	78%	10%	12%
Seguridad y orden	37%	13%	50%
Señalización turística	22%	71%	7%
Oficina de información turística	32%	38%	30%
Relación calidad - precio destino	43%	56%	1%

Figura 8 : Recuperado de la Organización de gestión de destino – cusco 2017

1.4.1.3 Servicios de actividades Recreativas

Las actividades recreativas son muy diversificadas, según las necesidades que busca satisfacer el viajero. Estas pueden ser: deportivas, de hobbies, culturales, juegos de salón o de azar, etc. De este modo, muchas actividades pueden servir a gusto del viajero, ya sea como espectador o como actor. (Gurria di vela, 1997)

Entre las actividades recreativas se tiene:

Paseo a caballo: Es una de las grandes alternativas para aquellos a quienes les atrae la equitación, o disfrutan de vistas en las montañas. También se puede disfrutar de una fabulosa vista de los famosos sitios arqueológicos de esta región como Qenqo, Sacsayhuaman, además de Tambomachay, y otros.

Excursión en Vehículo todoterreno: La excursión en vehículo a todoterreno o cuatrimotos, se ha diseñado para grupos de viajeros principalmente. Se puede visitar los lugares de aventura más interesantes como el Valle Sagrado de los Incas, el sitio arqueológico de Moray y las minas de Maras.

Rafting; El rafting es una actividad muy común en los lugares que ostentan rápidos. En Cusco los rápidos del Río Vilcanota se prestan para este tipo actividad.

Trekking; o caminatas en español, consiste en largas caminatas por un entorno natural. La geografía de Cusco tiene una variada gama de caminos que conducen a principales atractivos:

Camino Inca a Machu Picchu

Caminata Salcantay-Machu Picchu

Caminata por el Ausangate

Caminata Huchuy Qosqo-Machu Picchu

Caminata a Choquequirao

Caminata Inca Jungle a Machu Picchu

Caminata Lares-Machu Picchu

1.5 Infraestructura de Transporte

Para el desarrollo del turismo, el transporte es vital, pues sin él, el desplazamiento de un lugar a otro sería insufrible. Para acceder a un destino turístico, este debe contar con infraestructura básica o de soporte que, mediante un sistema de transporte, desde el lugar donde se origina el desplazamiento, permita al turista llegar a su destino y disfrute del trayecto lo que dure el viaje. Algunos ejemplos de infraestructura básica de transporte son: infraestructura vial, ferroviaria, portuaria y aeroportuaria. (Gurria di vela, 1997)

Para tal fin, se debe contar con lo siguiente:

- Vías de acceso
- Aeropuertos
- Terminal terrestre
- Estación de tren

1.5.1 Vías de acceso

Vías terrestres: En la actualidad, existe una oferta de servicios de transporte terrestre, para llegar a Cusco se puede utilizar las siguientes vías:

-Desde Arequipa hacia Cusco, con una distancia de 470 km y un tiempo de llegada en promedio de 6 horas y 5 minutos.

-Desde Juliaca hacia Cusco, con una distancia de 350 km y un tiempo de llegada en promedio de 4 horas con 35 minutos.

-Desde Lima hacia Cusco con una distancia de 1040 km, con un tiempo de llegada en promedio de 14 horas.

-Desde Puerto Maldonado hacia Cusco, con una distancia de 460 km y un tiempo de llegada es de 7 horas.

Vía férrea: Existe el servicio de transporte ferroviario alternativo directo a Cusco desde Juliaca e indirecto desde Arequipa (es necesario pasar por Juliaca). A continuación, se detallan las distancias y el tiempo estimado:

-Desde Arequipa hacia Cusco el tiempo estimado es de 17 horas.

-Desde Juliaca hacia Cusco el tiempo estimado es de 8 horas con 30 minutos.

Vía aérea: Desde la capital Lima, hay vuelos diarios a la ciudad de Cusco; la duración es de casi una hora con 20 minutos.

1.5.2 Aeropuertos

El Aeropuerto Internacional Alejandro Velasco Astete del Cusco (AIVA) es el segundo más importante del Perú después del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez de Lima. El AIVA

se encuentra situado a 5 km al sureste del centro de la ciudad del Cusco a 3,310 m de altitud sobre el nivel del mar y cuenta con una única pista de 3,400 m de longitud. Esta se encuentra rodeada de montañas motivo por el cual se somete a ejecutar todos los aterrizajes por una pista en sentido este a oeste y todos los despegues por otra pista en sentido contrario de oeste a este. (PROINVERSION, 2013)

El aeropuerto cuenta con una única playa de estacionamiento pavimentada de 7,800 m² de superficie que se encuentra dividida en dos zonas: la zona de vehículos privados de 4,200 m² y la zona de vehículos de servicio público de 3600m², con un aforo suficiente para la demanda actual. (PROINVERSION, 2013)

1.5.3 Terminal terrestre

La terminal Terrestre de Cusco (TTC) cuenta con 49 empresas de transporte que operan en ella. Las principales rutas interprovinciales desde el terminal terrestre de la ciudad son:

Lima – Cusco

Nazca – Cusco

Arequipa – Cusco

Puno – Cusco

Puerto Maldonado - Cusco

1.5.4 Ferrocarriles

En la zona sur del país existe dos vías de ferrocarril, el Ferrocarril del Sur y el Ferrocarril Sur Oriente, entregados en Concesión en 1999, al Consorcio Ferrocarril Trasandino S.A., responsable de administrar la infraestructura ferroviaria; Perú Rail S.A. e Inca Rail son las

dos únicas empresas operadoras encargadas de brindar los servicios de transporte de carga y pasajeros y pueden utilizar la línea férrea pagando una tarifa por ese servicio.

Ferrocarril del Sur

La Red Sur, denominada Ferrocarril del Sur, está conformada por una línea de trocha estándar de 885 km que une los tramos Matarani - Juliaca – Cusco y Juliaca – Puno. La ruta férrea se complementa con una conexión lacustre de 110,13 millas náuticas, entre Puno (Perú) y Guaqui (Bolivia). El tramo sur para el transporte de pasajeros cubre las rutas entre Arequipa y Cuzco. Los principales mercados relevantes en esta red son los correspondientes a la ruta Cuzco – Juliaca/Puno: (338 Km) y Juliaca/Puno – Cuzco. (Aguirre, 2011)

Ferrocarril Sur - Oriente

Está conformada por una línea de trocha angosta (0,914 metros de ancho) de 121,7 km. más un ramal de 13,0 km. Se inicia en la ciudad del Cuzco y termina en la Hidroeléctrica Machu Picchu. La estación intermedia más importante es la de Ollantaytambo. Para los tramos Cuzco – Ollantaytambo (km 67,2) y Ollantaytambo – Piscaycucho (km 82,0), existen además una carretera asfaltada y una carretera rural de trocha afirmada, respectivamente, que corren paralelas a la línea férrea. De Piscaycucho hasta la Hidroeléctrica (km. 121,7) el único medio de transporte es el ferrocarril, al margen de caminos locales para el tránsito de animales domésticos (acémilas, caballos, etc.). (Aguirre, 2011)

El Ferrocarril del Sur Oriente opera entre Cuzco y Machu Picchu enfrenta competencia de transporte carretero, dado que no existe otro medio alternativo de transporte. Los principales mercados relevantes de este tramo son las rutas Machu Picchu/Aguas Calientes – Cuzco (108

Km) y Cuzco – Machu Picchu/Aguas Calientes: además de las rutas Machu Picchu – Ollantaytambo (43 Km) y Ollantaytambo – Machu Picchu. (Aguirre, 2011)

1.6 Accesibilidad

1.6.1 Definición de accesibilidad

Un término muy ligado al transporte es accesibilidad. La accesibilidad en ese sentido, tiene que ver con la calidad del acceso de las personas y las empresas al sistema de movilidad urbana o rural, consistente tanto en la infraestructura como en los servicios. Para ser más específicos, se entiende por accesibilidad a la proximidad de un lugar a otro y el medio por el cual se va a desarrollar, la distancia, el tiempo y el costo; todo en relación al motivo del viaje.

Una definición de accesibilidad relacionada a los medios de transporte, condicionados por su adecuación y nivel de servicio, es el de Powell y Prestwood que definen a esta de la siguiente manera:

“Accesibilidad. Término frecuentemente empleado para designar el grado, la facilidad de acceso a un punto, en términos de distancia, tiempo o costo. Específicamente, el término también se refiere al número de posibles elecciones de recorridos para una suma determinada de ‘costos de viaje’.” (1975)

1.6.2 Servicios de transporte

La importancia de un destino turístico se puede medir por los medios de transporte que lleguen a ese lugar. Los desplazamientos de personas tienen necesariamente que contar con un tiempo dedicado a la transportación. La transportación por cualquier medio es parte del viaje turístico, debido a que ocupa una parte importante del tiempo libre. (Gurria di bella, 1997)

Cusco posee los siguientes servicios de transporte:

Transporte en autobús de Cusco: Ofrecido por medio de colectivos, micros y combis. Los colectivos en Cusco son privados y hay una gran diversidad de empresas, cada uno de ellos con una ruta propia, que muestran en un letrero en el frente (parabrisas).

Transporte de taxi de Cusco: Los taxis son privados y en su mayoría son de color blanco en la parte superior (techo), llevan un letrero con el número de teléfono de la empresa a la que pertenecen.

Transporte de tren de Cusco: Perteneciente al Estado y cuya concesión de operatividad está otorgada a la empresa Perú Rail e Inca Rail. Hay dos estaciones: una en el distrito de San Pedro, situada a pocas cuadras de la Plaza de Armas y otra en el distrito de Wanchaq.

1.6.3 Frecuencia de transportes

Vía Férrea:

Transporte para pasajeros locales

Perú Rail ofrece un servicio de Tren Local que parte desde la ciudad del Cusco hacia el poblado de Aguas Calientes (Machu Picchu Pueblo). Es de uso exclusivo para pasajeros locales y nacionales, más no extranjeros.

Posee 5 salidas entre Ollantaytambo – Machu Picchu y Machu Picchu – Ollantaytambo.

Transporte para turistas:

Inca Rail como Perú Rail, tienen ambos turnos por la mañana, tarde y noche. Según sus estaciones se puede obtener las siguientes distancias:

- Desde Ollantaytambo hacia Machu Picchu, cuya duración es de 1 hora y 36 minutos.
- Desde Machu Picchu a Ollantaytambo, 1 hora y 40 minutos.
- Desde Poroy a Machu Picchu, 2 horas y 40 minutos.

- Desde Cusco a Machu Picchu son de 4 horas de viaje.

Vía aérea:

Las distancias para las rutas domésticas con mayor volumen de tráfico en el Aeropuerto Internacional Alejandro Velasco Astete (AIVA) son las que se detallan a continuación:

Lima – Cusco: Desde el aeropuerto de Lima hasta la ciudad de Cusco hay una distancia de 1,165 km. y solo tardara una hora 20 minutos.

Juliaca – Cusco: Desde el aeropuerto Inca Manco Capac de Juliaca a la ciudad de Cusco hay una distancia de 295 km, tiempo de llegada en 50 minutos.

Arequipa – Cusco: Desde el aeropuerto Rodríguez Ballón de Arequipa a la ciudad de Cusco hay una distancia de 323 km, tiempo de llegada en una hora.

Puerto Maldonado – Cusco: Desde el aeropuerto Padre Aldamiz de Puerto Maldonado a la ciudad de Cusco hay una distancia de 318 km, tiempo de llegada en 49 minutos.

Vía terrestre:

La siguiente tabla muestra la distancia en kilómetros y el tiempo estimado necesario para viajar a Cusco desde las ciudades mencionadas:

Ciudad	Distancia (km)	Tiempo estimado
Arequipa (carretera)	470 km	6h 5min
Juliaca (carretera)	350 km	4h 35min
Lima (carretera)	1,040 km	14h
Puerto Maldonado	460 km	7h

Figura 9. Distancia entre Cusco y ciudades cercanas en kilómetros y tiempo estimado.

1.6.4 Costos

Según el medio de transporte que se decida tomar y su categoría en algunos casos, se obtienen los siguientes costos:

Trenes: Costo por servicio ida y vuelta, precio promedio

- Tarifa turista: USD 130.00
- Tarifa primera clase: USD 220.00
- Tarifa de lujo Hiram Bingham: USD 795
- Tren local son solo para uso único y exclusivo de pasajeros de nacionalidad peruana S/20.00

Bus de acceso al Santuario de Machu Picchu: Costo por servicio ida y vuelta.

- Adulto extranjero USD 24.00
- Adulto nacional USD 15.00
- Niño extranjero USD 12.00
- Niño nacional (5 a 11 años) USD 8.00

Estudiante nacional (1 a 17 años)

CAPITULO II

METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 Planteamiento de la investigación

2.1.1 Propósito de la investigación

La investigación tiene como propósito fundamental, conocer y analizar los principales factores, para luego interpretar los resultados de los mismos y evaluar el grado de impacto que estos tienen en el desarrollo del turismo receptivo.

2.1.2 Tipo de investigación

El tipo de investigación elegido, para un estudio cualitativo, es descriptivo y su estudio será únicamente en base a teoría fundamentada. Para este tipo de estudio de teoría fundamentada se deberán realizar entrevistas a profundidad con la finalidad de comprender el tema de investigación, aprender más acerca de este y finalmente que ayude a responder las preguntas de investigación.

2.1.3 Preguntas de la investigación

Mediante esta investigación se busca obtener respuesta a las siguientes preguntas:

¿De qué manera influye el turismo receptivo en la población cusqueña?

¿En qué medida favorece la infraestructura de transporte en el viaje turístico al Santuario de Machu Picchu?

¿En qué medida favorecen los medios de transporte a los visitantes extranjeros al Santuario de Machu Picchu?

¿De qué manera influyen la eficiencia, seguridad y calidad de transporte en la actividad turística al Santuario de Machu Picchu – Cusco 2018?

2.2 Contexto

A continuación, se incluyen las observaciones realizadas durante el desarrollo de las entrevistas en 3 momentos: antes, durante y después de la entrevista. Las entrevistas fueron realizadas en centros de trabajo, sala de conferencia de hoteles y en plazas de la ciudad del Cusco. La siguiente tabla resume las observaciones realizadas.

2.2.1 Descripción del contexto interno y externo – Bitácora general

Contexto/ Segmento		Segmento 1 Representante de Copesco	Segmento 2 Representante de Canatur	Segmento 3 Representantes de Apotur	Segmento 4 Representantes de agencias de viaje	Segmento 5 Turistas extranjeros
Observaciones antes de la entrevista	Contexto Interno	Unidad ejecutora del Mincetur, realiza sus labores en un edificio de 4 pisos. El ingreso solo es posible portando el DNI. Sus oficinas son compartidas, se puede apreciar cerca de 10 personas trabajando en un solo espacio. El ambiente laboral es cordial, el uso del espacio es limitado y se aprecia un ritmo de trabajo cargado. Cuenta con equipamiento y mobiliario básico para el desarrollo de sus funciones y una sala de reuniones en el segundo piso, la cual lucía ocupada con archivos y documentos. El entrevistado tiene entre 40 – 50 años, profesión arquitecto.	Asociación sin fines de lucro con 47 años de actividad. Realiza sus operaciones en la ciudad de Lima. Cuenta con personal de recepción más no de seguridad. Sus oficinas están ubicadas en dos niveles. Cuenta con una recepción, una sala de reuniones y diferentes oficinas. Se percibe un agradable clima laboral y mantienen la preocupación constante porque el personal pueda contar con las facilidades necesarias para que puedan ejecutar sus labores. Es la quinta vez que el entrevistado asume la presidencia de la Cámara Nacional de Turismo. El entrevistado tiene entre 50- 60 años.	Asociación peruana de operadores de turismo receptivo, con 40 años de creación. La entrevista se realizó de manera presencial en una sala de reuniones de un conocido hotel en Miraflores – Lima. Eligieron ese lugar, dado que tenían agendada una reunión previa. El hotel cuenta con seguridad privada, lobby, sala de reuniones y numerosas habitaciones. La entrevistada tienen entre 40 – 50 años.	Representantes de tres agencias de viaje en Cusco. Las tres entrevistas fueron realizadas vía telefónica a solicitud de los entrevistados, por motivos de disponibilidad y por encontrarse fuera de Cusco algunos de ellos.	Las entrevistas se realizaron en 2 días en Cusco. Se realizaron a parejas de diferentes países con un rango de edad de 20 a 50 años.
	Contexto Externo	Las oficinas se encuentran ubicadas en la ciudad del Cusco, en la plaza Túpac Amaru S/N, distrito de Wanchaq. Es de fácil ubicación, no cuenta con seguridad privada, solo local. En la misma recta se encuentran las oficinas de la Policía de Turismo (POLTUR). Alrededor de la plaza se observa un mercado y algunos restaurantes.	Las oficinas se encuentran ubicadas en una zona céntrica de Miraflores en Lima Es de fácil acceso y cerca se encuentran diferentes comercios y otras empresas de la misma categoría.	La entrevista se realizó en una zona céntrica del distrito de Miraflores en la provincia de Lima. Cerca se encuentran diferentes comercios y otras empresas privadas.	Las entrevistas fueron realizadas en un café del centro histórico de la ciudad del Cusco al promediar la tarde de un sábado. El lugar no tenía buena recepción de señal y contaba con regular concurrencia.	Las entrevistas se realizaron en la plaza de San Blas y en el Centro Histórico de Cusco.
Observaciones durante la entrevista		Se respetó la hora agendada. El entrevistado se mostró cordial y presto a responder las preguntas sin prisa con el tiempo. Mostró contacto visual en la mayoría de las	El entrevistado se mostró muy amable, y seguro, muestra que tiene conocimiento del tema. Su oficina era acogedora y amplia. En todo momento se percibió empatía.	La entrevistada fue cordial en todo momento y respondió a todas las preguntas, las últimas preguntas con un poco de	Aunque los entrevistados no manifestaron prisa por cumplir con el tiempo establecido para la entrevista, solicitaron se proceda con el rol de	Todos los entrevistados se mostraron dispuestos a responder las preguntas y mostraron cordialidad. Algunos

	veces y hacía uso de las manos para expresar ciertos puntos con énfasis.		prisa debido a que tenía otros compromisos.	preguntas, obviando la introducción. No se notó duda, ni desdén en sus respuestas y la velocidad de contestación era equilibrada.	viajaban en pareja y con grupos de amigos. Sus opiniones fueron bastante constructivas.
Observaciones después de la entrevista	La despedida se realizó de manera cordial y el entrevistado manifestó agradecimiento por la consideración en el tema de investigación.	Fue gentil en todo momento. Se comunicó con su asistente para continuar con su agenda y se despidió cordialmente.	La despedida se realizó de manera cordial y la entrevistada manifestó agradecimiento por la consideración en el tema de investigación.	La despedida se realizó de manera cordial y el entrevistado manifestó agradecimiento por la consideración en el tema de investigación.	Los entrevistados se despidieron gustosos por la entrevista y agradecidos por el encanto de la ciudad.
Percepción de la entrevista	Una de las entrevistas más enriquecedoras, pues el entrevistado tenía amplio conocimiento no solo del tema sino también de los hechos previos años atrás y una clara visión de lo que se necesita para el desarrollo del turismo sostenible.	Entrevista caracterizada por el dominio del tema. El entrevistado fue bastante dinámico, claro y preciso. Sin embargo, no acoge un futuro positivo para el turismo en el país, si todo sigue marchando exactamente igual.	La entrevistada tiene pleno conocimiento del tema y del medio en que se desenvuelve el turismo. Como representante de asociación tiene claro que lo primordial es que el Estado y gremios del turismo trabajen juntos.	Las entrevistas mostraron el grado de conocimiento de operatividad de las agencias de viaje formales y su posición acerca de los planes del gobierno y la informalidad.	Muchos de los turistas estuvieron de acuerdo al mencionar a Cusco como un destino caro, seguro, con calidez en el trato y de belleza única.

2.3 Muestra

2.3.1 Descripción de la muestra:

La muestra para la presente investigación está enfocada en la obtención de datos para responder a las preguntas de investigación y alcanzar los objetivos. Es una muestra no probabilística, para la cual se decidió entrevistar a un total de 24 personas involucradas en el contexto de investigación. Estas personas a su vez fueron agrupadas en 5 segmentos que se detallan más adelante.

2.4 Diseño o abordaje principal

2.4.1 Identificación de la estructura de la entrevista

El instrumento de investigación elegido es el de entrevistas a profundidad semiestructuradas. Esta elección fue escogida ya que se busca tener el manejo de la entrevista según las respuestas que puedan brindar los entrevistados, en ocasiones suelen ser muy genéricas y es necesaria la intervención del entrevistador y su manejo de la situación en distintas ocasiones.

2.4.2 Guía de preguntas

La guía de preguntas ha sido elaborada en base a la labor que desempeñan los entrevistados, misión de sus representadas y según las categorías de la entrevista. Las preguntas van de generales a específicas, son semiestructuradas para poder obtener información que pueda resultar relevante.

2.4.3 Segmentos

Dada la naturaleza del tema, se estimó por conveniente entrevistar a organismos, instituciones, asociaciones y empresas ligadas al sector y en especial al tema de investigación.

- Representante de COPESCO – Cusco
- Representante de CANATUR - Lima
- Representantes de APOTUR - Lima
- Representantes de agencias de viajes - Cusco
- Turistas extranjeros – Cusco

2.4.4 Categorías

Tomando como base el diseño descriptivo de la investigación, el cual implica observar y describir el comportamiento de los entrevistados y cuyo objetivo principal es el determinar la influencia de la ampliación del sistema de transporte turístico como alternativa de mejora en el acceso al Santuario de Machu Picchu y su impacto en el turismo receptivo, es que se decidió optar por las siguientes categorías:

- Turismo, desarrollo y coyuntura
- Infraestructura de transporte
- Medios de transporte
- Servicio de transporte
- Panorama del turismo en 10 años

2.4.5 El instrumento de investigación

El instrumento de investigación escogido fue el de entrevistas a profundidad ya que se considera que es el instrumento más pertinente para conocer de distintos puntos de vista, percepciones, opiniones, críticas y análisis acerca del turismo receptivo.

Se creyó importante el entrevistar a los actores de los sectores involucrados, tales como: sector público, privado y local. La obtención de los resultados permitirá conocer, analizar y determinar si la ampliación del sistema de transporte turístico como alternativa de mejora en el acceso a Machu Picchu, influiría significativamente en el turismo receptivo.

2.5 Procedimiento

El método de investigación se realizó en la ciudad de Lima y en la ciudad del Cusco. Las entrevistas fueron realizadas por los integrantes del grupo de investigación, solo en una ocasión cada miembro del equipo tuvo que realizar la entrevista por su cuenta debido a que las citas fueron agendadas el mismo día en horarios similares. Con excepción de esos dos casos, el resto de las entrevistas se realizaron con la presencia de ambos miembros del equipo. El objetivo era el que uno debía cumplir con la función de entrevistador y el otro de observador, anotando todo lo que ocurría alrededor, antes, durante y después de la entrevista.

2.5.1 Matriz de procesamiento

Entrevistados/ Categorías	Segmento 1 Representante de Copesco	Segmento 2 Representante de Canatur	Segmento 3 Representante de Apotur	Segmento 4 Representante de Agencias de Viaje	Segmento 5 Turistas Extranjero
Categoría 1 Turismo, desarrollo y coyuntura	El turismo tanto receptivo como nacional es un factor de dinamización económica para la región. Sin embargo, se requiere del compromiso del sector gubernamental y el sector privado para encontrar condiciones de crecimiento, solidez y calidad en prestaciones de servicios.	El turismo es una herramienta dinámica para la generación de empleo e inclusión social, convirtiéndose en un importante motor de desarrollo económico. Sin embargo, no existe una uniformidad en la presentación del recurso o atractivo turístico. No es una política de estados, pues no está articulado a una legislación. Es necesario trabajar en temas de legislación para que permitan ser eficiente el desarrollo económico a través del turismo.	Menciona que el turismo beneficia a muchos sectores y también a la población donde se realiza la actividad turística. Así mismo la informalidad en agencias de viaje atenta contra la seguridad de los pasajeros y contra la imagen del país. Respecto al cuidado del medio ambiente, indica que está tomando notoriedad ya que muchas empresas están optando por adoptar una posición más amigable con el medio ambiente.	El turismo como tal beneficia a la población en cadena, hace prospera la región. El principal reto del gobierno es otorgar seguridad al turista. Los paros repercuten mucho pues afecta los itinerarios. De igual manera consideran que el Estado debe trabajar de la mano con los sectores involucrados y no tomar decisiones unilateralmente.	El turismo en Cusco es muy atractivo, tiene muchos lugares que visitar, precios variados, rica gastronomía, tanto para elegir que los días quedan cortos.
Categoría 2 Infraestructura de transporte	Está de acuerdo con las debilidades en infraestructura aérea, terrestre, seguridad y sostenibilidad ambiental en Cusco. Indica que hay límites para una capacidad de respuesta efectiva. Sin embargo, un crecimiento con el ritmo que se tiene y que se haría sostenible en adelante, también tiene limitaciones. Considera que la construcción del aeropuerto de Chincheros no debe verse solo como factor de desarrollo regional, sino subregional pues beneficiaría a otros departamentos del sur peruano.	Suma importancia a la modernización de infraestructura de transporte para optimizar el tiempo de visita al Santuario de Machu Picchu. Infraestructura que no perjudique el medio ambiente, como lo hace el sistema de buses actual.	Considera que la conectividad y la infraestructura para llegar a Machu Picchu tiene trabas y debe ser evaluado. Ayudaría el tener un aeropuerto en Chinchero, si se amerita. Sin embargo, se debe tener en cuenta que no se ponga en riesgo la puesta en valor actual de la localidad.	Respecto a infraestructura de transporte consideran que es deficiente. En el caso específico de Machu Picchu, el tiempo que se demora en llegar al santuario es demasiado, considerando la tarifa que tiene que pagar el turista y el poco tiempo que tiene para hacer el recorrido.	En líneas generales no presentan observaciones, salvo por la poca señalización en carreteras y el aeropuerto no tan moderno.
Categoría 3 Medios de transporte	Menciona que el proyecto de teleférico como nuevo medio de transporte para Machu Picchu se ha visto desde la década de los 70. Sin embargo, considera que pueden evaluarse otros sistemas de acceso, como un ascensor que no dañe el entorno.	Existe planta turística, es amplia. Lo que hay que mejorar es la calidad del servicio. Mejorar el transporte turístico con teleféricos o escaleras atraccionadas mejoraría la experiencia de visitar el santuario.	Indica que se invierte mucho tiempo para llegar y entrar al santuario. Además de pagar un alto costo por ello. Piensa que se debe cambiar el sistema de transporte actual por otra opción más amigable con el ecosistema y a un precio más asequible.	Contempla el proyecto del teleférico como medio de transporte de mejora, pues minimizaría el tiempo de llegada, siempre y cuando respete el medio, sin ponerlo en riesgo.	Observaciones acerca del espacio entre asientos de los buses a Machu Picchu, son muy pequeños. Fuera de eso, trenes y buses funcionan bien.

<p>Categoría 4</p> <p>Servicio de transporte</p>	<p>Afirma que el Estado debe garantizar la calidad en lo que su responsabilidad le corresponde. Así mismo se necesita ampliar la capacidad receptiva y diversificar. El turismo debe mirarse como una política de estado. Son muchos los actores que intervienen y falta que se logre este consenso para mejorar al menos solo en transporte.</p>	<p>La calidad de los servicios es una gran debilidad debido a la falta de profesionalismo. El tema de transporte tiene como principal problema la exigencia de certificación. Eso genera informalidad, por falta de control.</p>	<p>El servicio de transporte para acceder al santuario de Machu Picchu tiene costos elevados y una mala calidad de servicio. No es buen referente para el turista extranjero.</p>	<p>Considera que el transporte en sí no debe convertirse en un monopolio y debe contar con fiscalización y estudios de evaluación que realmente lo hagan permisible. De esa manera aumentaría el turismo.</p>	<p>Respecto a servicio, muchos indicaron su malestar por la forma en la que conducen. Consideran que las carreteras por el tipo de geografía son muy peligrosas y con mayor razón se debe tener cuidado al manejar.</p>
<p>Categoría 5</p> <p>Panorama del turismo en 10 años</p>	<p>Está convencido que Cusco puede ser una región turística con calidad en sus condiciones de vida. Así mismo cree que se puede y se debe diversificar la oferta no solo en Cusco sino en todo el sur peruano y lograr así un eje turístico que beneficie a sus pobladores.</p>	<p>De no tomar acciones en todos los sentidos de protección al medio ambiente o el mismo manejo de Machu Picchu, no se lograría un desarrollo, sino un declive del destino. Se debe trabajar de la mano con el estado en iniciativas legislativas para mejorar la normatividad del turismo.</p>	<p>Está convencida de que solo el trabajo en conjunto es indispensable para lograr una mejora en la calidad turística.</p>	<p>Visiona que en un futuro se cuente con transporte renovado tanto en trenes, como en buses y que se mejore el sistema de ingreso al santuario a la vanguardia de la tecnología.</p>	<p>NO APLICA</p>

CAPÍTULO III

ANÁLISIS DE DATOS Y RESULTADOS

Para la presente investigación, el análisis de datos y resultados son en base a la información recopilada de las entrevistas. Tienen por finalidad dar respuesta a las preguntas de investigación detalladas en el capítulo anterior.

Las entrevistas realizadas en la ciudad de Cusco, permitieron conocer mejor la realidad del turismo en la región, específicamente de Machu Picchu por ser su destino icónico. Se conoció de cerca los distintos tipos de turismo que en la actualidad se realizan y van ganando más adeptos, así como también actividades turísticas que de ellos resultan.

3.1 ¿De qué manera influye el turismo receptivo en la población cusqueña?

El poblador cusqueño ha sido testigo y actor de cambio gracias al turismo. Expertos conocedores de la materia en sus respectivos campos dan cuenta de lo gratificante que ha sido el turismo para Cusco y para el país. Se corrobora la definición de turismo en el campo, pues es sin duda un fenómeno social, cultural y económico.

“El turismo en realidad, no solo el receptivo sino también el nacional, resulta siendo un factor de dinamización económica que ha generado una cadena de valor sobre todos los sectores económicos productivos y de servicios de la región” ... (Representante de COPESCO - Cusco)

“El turismo al ser una actividad que abarca no solamente la actividad turística en sí, fomenta un crecimiento también de las poblaciones y localidades donde se da”. (Representante de Apotur)

“Eh, mucho bastante, gracias al turismo mira actualmente se tiene que la zona céntrica es una zona más segura...Machu Picchu fue declarado maravilla del mundo, empezaron a haber restaurantes, hostales, centros de artesanía y mucho más y todo eso hizo que el barrio de San Blas sea más poblado, más visitado y así crezca tanto la seguridad”. (Representante de agencia de viajes)

La ciudad del Cusco, gracias al desarrollo del turismo, es ahora una ciudad pintoresca, llena de cultura, tradiciones vivas, dotada de costumbres ancestrales, segura y tranquila con calidez en el trato. Esto se puede apreciar desde la llegada al aeropuerto, hasta cada parada en atractivos turísticos, restaurantes y hospedajes. Los tipos de turismo que más se desarrollan son: el turismo de naturaleza o ecoturismo, turismo histórico y turismo rural o vivencial.

“La ciudad es muy linda muy hermosa, por supuesto los paisajes alrededor son muy hermosos y la gente”. (Turista extranjero)

“La arquitectura es lo hermoso que tiene esta ciudad y lo bien que cuida su paisajismo”. (Turista extranjero)

“Hasta ahora que no me esperaba que fuera tan variado y tantas cosas que ver en todos los alrededores”. (Turista extranjero)

“Hay mucho para ver pues Cusco es algo tan grande, tiene tantos lugares turísticos para visitar que te quedan chicos los días”. (Turista extranjero)

Sin embargo, los expertos concuerdan que aún falta mucho para que el turismo en Cusco sea realmente sostenible, de calidad y en beneficio de todos los que hacen posible que exista el turismo propiamente dicho. Como ya se había indicado en el capítulo I, Perú ocupa el séptimo puesto de entre los 18 países de la región; sin embargo, no es tan competitiva como lo son sus países vecinos a pesar de contar con menos atractivos turísticos. Respecto a esto los expertos opinan que se deben principalmente a que el turismo no es aún una política de Estado que forma parte de los planes o estrategias de un país. Para lograr tal fin, desde un inicio el Estado debe unificar esfuerzos con el sector privado de turismo y analizar las problemáticas no solo en materia turística sino también de normatividad que puedan estar causando trabas para el desenvolvimiento de la actividad en sí u obstaculicen funciones de otras entidades privadas o del Estado.

“Hay una problemática que es importante analizar, la explotación racional y sostenible de los recursos turísticos sea desde el ámbito natural o desde el ámbito arqueológico y cultural, carecen todavía de uniformidad en la presentación del atractivo turístico... hay acciones dispersas que sirven para poder apoyar al desarrollo de la actividad pero no es una política del estado... cuando es política de estado la articulación de la legislación del accionar de las autoridades públicas va de la mano con el desarrollo empresarial y acá no hay una sintonía”.
(Representante de Canatur)

“Miren que hoy el valle sagrado en casi todo su contexto resulta siendo vías nacionales. Y la vía nacional ¿quién la concesiona y quien la administra? El estado central. Y el estado central visiona desde su política como una infraestructura de tránsito, pero no de tránsito con el valor económico del turismo. Ahí existen debilidades que tiene que ver con la interacción de las entidades orientada con la política que se busca”. (Representante de Copesco)

“...tenemos problema de reglamentación, son ellas las que no nos permiten ser tan eficientes en el desarrollo económico del mismo por una falta de coordinación de parte de las instituciones públicas, especialmente por la administración tributaria y por la fiscalización de parte de diversas autoridades. Otro de los temas es la burocracia, el tema de la tramitología como barrera de acceso al desarrollo económico de ciudades pueblos y del sector empresarial al tener un árbol burocrático demasiado denso que impide hacer inversiones con retornos adecuados y en plazos adecuados, esos nos generan mucha distorsión en cuanto al desarrollo de la actividad” (Representante de Canatur)

Con relación al punto anterior los entrevistados creen necesario que se aúnen esfuerzos del sector privado y del Estado, dado que consideran que el sector privado es el que mejor conoce los alcances del turismo en sus respectivos campos y en el día a día. Se debe analizar en ese caso las estrategias utilizadas por los países de competencia, como: el desarrollo de destinos, investigación de mercado y normatividad para ampliar parques nacionales ya que notaron la tendencia de demanda por turismo de naturaleza y aventura.

“La actividad turística requiere de compromiso de dos sectores fundamentales. El sector gubernamental que es el regulador de prestación de servicio social y el del emprendimiento privado. Si no encontramos solidez de la regulación y emprendimientos conectados a la calidad, estamos poniéndonos en un nivel de frontera para poder encontrar condiciones de crecimiento y de calidad en prestaciones de servicio”. (Representante de Copesco)

“La última regulación de la resolución directorial para la visita y los circuitos turísticos dentro de Machu Picchu, fue inopinado, lo publicaron en el diario el peruano y nunca fue consultado a las agencias, a los guías, de cómo funcionaría mejor; como una mesa de trabajo para poder hacer un buen trabajo pensando en el servicio, en el turista, en la afluencia, en la demanda, en la coyuntura de meses pico. Siempre hay decisiones unilaterales que no deberían hacerse de esa manera”. (Representante de agencia de viajes)

“Entonces es un patrón del estado, tener que girar a no solo mirar el recurso puesto en servicio...En realidad, en términos de planeamiento territorial. Nosotros estamos en la posibilidad de potenciar un recurso más rico y cuya escala puede multiplicarse en capacidad de servicio. Que es agarrar un triángulo que es Choquequirao, Machu Picchu, Vilcabamba”. (Representante de Copesco)

3.2 ¿En qué medida favorece la infraestructura de transporte en el viaje turístico al Santuario de Machu Picchu – Cusco 2018?

Si bien desde el descubrimiento de Machu Picchu a la fecha los cambios respecto a infraestructura básica y de transporte no han sido de gran magnitud, han servido para

articular un sistema de transporte turístico. A más de 50 años desde la construcción de la carretera Hiram Bigham, los cambios en infraestructura no han sido significativos, a la vanguardia de la modernidad o proyectos debidamente evaluados y estructurados en cuanto a crecimiento urbanístico o mejora en las vías de acceso y conectividad para llegar a los principales atractivos turísticos. Los expertos están de acuerdo con esta problemática y manifiestan que es uno de los retos del gobierno el mejorar el transporte y el acceso a Machu Picchu; además de acompañar las mejoras con otras infraestructuras de soporte para mejorar la experiencia del viaje turístico.

“El tema de la infraestructura en transporte, lo que se llama carretera, caminos, vías de acceso, puentes, etc. es bastante deficiente. Es un reto del gobierno trabajar en ello”. (Representante de agencia de viajes)

“...la conectividad y la infraestructura para llegar a nuestro icono principal (Machu Picchu), tenemos una serie de trabas de transporte principalmente, y de llegada a Machu Picchu”. (Representante de Apotur)

“Si yo veo un recurso que está creciendo, lo mínimo que tengo que notar como gobierno, como estado es, una infraestructura básica de servicios a través de módulos que piden acompañar el desarrollo turístico. (...) el pueblo de Machu Picchu ha crecido desordenadamente, cuando no hay planeamiento territorial suceden este tipo de cosas. Entonces eso genera una cantidad de trastornos muy grandes como el tratamiento de residuos sólidos dentro del pueblo, el tema de riesgos por crecimiento del río etc.”. (Representante de Canatur)

El proyecto del aeropuerto de Chincheros aún no inicia obras, obstaculizaciones políticas detienen su inicio. Un proyecto de esa envergadura beneficia a la localidad, a la región y al país. El aeropuerto Jorge Chávez de Lima se encuentra tugurizado y con obras de ampliación para poder atender a la cada vez incrementada demanda. De tener un aeropuerto en Chincheros la generación de puestos de trabajo sería inmediata, se elevaría el número de visitantes, se incentivaría el mejoramiento de los servicios turísticos y la oferta de planta turística se ampliaría.

No obstante, esto aún no ha sido posible de desarrollar, los expertos indican que se debe más que nada a trabas políticas que eternizan el subdesarrollo y no logran ver los múltiples beneficios a largo plazo y el efecto que traería al turismo en toda la región sur del país.

“Resulta siendo un factor fundamental para el desarrollo del espacio, no del Cusco, en realidad es del sur peruano. Porque yo tener una capacidad receptiva intermedia acá, me permite fácilmente diversificar mi oferta con Arequipa, con Tacna, con Puno con el centro del país... Y si logramos tangibilizar el tema del aeropuerto, les digo que estamos en capacidad de estructurar el turismo a nivel subregional. Estamos hablando de todo el sur peruano porque estamos en condiciones de generar los ejes de desarrollo turístico”. (Representante de Copesco)

“Es un tema que hasta ahora se viene analizando, y en realidad son las autoridades que finalmente van a tener que definir si es que se va a dar o no. Es un tema político más que nada, sinceramente sería cuestión de ver y revisar las

normas técnicas y los pronunciamientos que tuvieron hace muchos años ese mismo proyecto y ver si estas han sido levantadas”. (Representante de Apotur)

“El aeropuerto de chincheros, hay muchos aspectos que en realidad no se ha hecho el debido estudio, de vientos por ejemplo que es uno de los factores. Creo que hasta el momento y hasta donde se no es favorable porque es una zona de fuertes vientos. Veamos cómo se da”. (Representante de agencia de viajes)

3.3 ¿En qué medida favorecen los medios de transporte a los visitantes extranjeros al Santuario de Machu Picchu – Cusco 2018?

En la actualidad el tiempo estimado para que un turista disfrute de explorar la ciudadela de Machu Picchu, no se aplica a la realidad pues el medio de transporte actual, que es el de tomar buses en el pueblo de Aguas Calientes para acceder al Santuario, más la cola que se debe hacer para el ingreso al mismo, acorta el tiempo de visita. Los expertos indican la situación a la que se expone al turista a una mala experiencia, que no logra ocurrir ya que una vez en Machu Picchu, todo lo anterior queda en segundo plano.

“Visitar Machu Picchu hoy en día se ha vuelto una suerte de llegar a hacer colas. Sabemos que visitar tiene una restricción y que deben de cumplir con un recorrido, pero ni bien llegas al tren, te embarcas en él, llegas a aguas calientes, haces cola para subir a los buses, subes a Machu Picchu, haces cola para ingresar a Machu Picchu. Luego el sendero para hacer los circuitos, estas esperando un montón porque es bastante la afluencia y no funciona el recorrido... es una experiencia de solamente correr y correr y tener una visita de una hora y media

para un destino tan caro...pero ya estás en Cusco y lo conoces!” (Representante de agencia de viajes)

“El tema es como entro o salgo más rápido o llego más rápido a mi destino sin estar 2,3 horas para poder llegar a través de una vía más rápida...” (Representante de Canatur)

En el transcurso del presente año se suscitaron una serie de infortunios relacionados a la actividad turística que generó una llamada de alerta por su relevancia. Respecto a esa coyuntura turística en la región, los entrevistados manifiestan que el tema de la informalidad que está presente en todos los campos y desprestigia todo lo que se viene trabajando en aras de un turismo de calidad. Como bien lo indica uno de los entrevistados, la informalidad se va a encontrar en todas partes, y existe por falta de oportunidades y falta de control.

“Básicamente hemos pedido el tema de combatir la informalidad, que atenta contra los servicios formales, contra la seguridad de los clientes y contra nuestra imagen de país en el exterior”. (Representante de Apotur)

“Acá la gente se lo toma como un juego, acá el turismo es abrir tu agencia, hacer tu ruta y punto. Esa informalidad es la que está dando mala imagen”. (Representante de agencia de viajes)

“Falta de supervisión de las unidades, falta de exigencia de experiencia y certificación de los prestadores de servicios turísticos, la informalidad que he

señalado, falta de autoridad. En resumen, simplemente cuando el estado es permeable, no ejecuta sus funciones adecuadamente sucede estos tipos de cosas. Ahí están la muerte por temas de aventura en la agencia de viajes informales o de unidades de transporte a velocidades excesivas, falta de control”.

(Representante de Canatur)

El gobierno, a través del MINCETUR y junto a autoridades relacionadas al turismo en Cusco, en setiembre de este año, trató el tema de alternativas de acceso. Concretamente se tocó el tema de instalación de teleféricos como alternativa. Los entrevistados concuerdan en que es una opción amigable con el entorno, económica para el turista y sobre todo que optimiza el tiempo de llegada al Santuario con una experiencia distinta, más amplia en cuanto a visualización del paisaje.

“Nosotros desde aquí hemos re pensado el tema y hemos planteado la necesidad de estudiar sistemas no convencionales de acceso a Machu Picchu que no necesariamente pasa por un teleférico, puede ser un teleférico si la evaluación lo considera, puede ser incluso un elevador si nosotros analizamos las condiciones geográficas de Machu Picchu que no daña el entorno y donde se ubica”.

(Representante de Copesco - Cusco)

“...el tema de teleféricos son muchos más amigable que el sistema de buses actual, son más limpios, son energías no contaminantes y la infraestructura al instalarla es muy rápida con la tecnología actual, poner un ascensor panorámico, poner una escalera atraccionada en el cerro todo se puede evaluar”.

(Representante de Canatur)

“Que se respete lo que menos impacto signifique al medio. Si puede ser el teleférico para poder llegar, siempre y cuando se respete la capacidad de distancia, el medio que no genera mayor impacto, es viable”. (Representante de agencias de viaje)

3.4 ¿De qué manera influyen la eficiencia, seguridad y calidad de transporte en la actividad turística al Santuario de Machu Picchu – Cusco 2018?

La respuesta que se buscaba obtener a esta pregunta de investigación tenía por objetivo medir la calidad del servicio brindado. Ha sido dirigida principalmente a los turistas por ser ellos quienes hacen uso directo de los medios de transporte actuales y son los mejores jueces para evaluar la eficiencia, seguridad y calidad que estos les brinden en su viaje turístico. Como se menciona en el capítulo I, la accesibilidad engloba no solo la facilidad de acceso a un punto determinado de llegada, sino también la facilidad en cuanto a tiempo y costo; además de sumar a esto la calidad en el acceso en cuanto a su nivel de servicio. Respecto a eficiencia de los medios de transporte, los turistas por lo general coinciden en que funcionan bien y hay varias unidades y horarios flexibles. No hacen mayor hincapié respecto a esto ya que lo más importante es que existan los medios para llegar a Machu Picchu.

“En general los medios de transporte funcionaban bien”. (Turista extranjero)

“Los transportes que tomé en realidad fue todo por el tour que yo contraté con la empresa y era todo bien, porque en realidad a mí me venían a buscar al hotel y me llevaban a los lugares. Entonces no tuve demasiado inconveniente con eso. El tour lo adquirí desde Uruguay.” (Turista extranjero)

“...el autobús que nos subió a Machu Picchu bastante cómodo, bastante rápido, constantemente hay autobuses para subir como para bajar”. (turista extranjero)

En cuanto a seguridad, las respuestas en algunos casos fueron preocupantes pues se reflejó el grado de profesionalización de los conductores de buses principalmente. Los entrevistados consideran que, dada la geografía del lugar, las carreteras son algo inseguras, no cuentan con mucha señalización vial, en algunos casos las pistas no están asfaltadas y por lo general son vías sinuosas en las que se debe manejar con precaución.

“Los desplazamientos de los tours en autobús fueron peligrosos. El conductor manejaba demasiado rápido, en la noche, con lluvia. Eso no fue nada agradable”.
(Turista extranjero)

“Los caminos no están muy seguros, en cuanto a eso falta mayor protección”.
(Turista extranjero)

“...solo en el tema de las carreteras son muy inseguras, están alto y no hay seguridad”. (Turista extranjero)

“No saben manejar”. (Turista extranjero)

“...solo en las carreteras que hay curvas y no hay barreras de contención”.
(Turista extranjero)

“Nos da miedo como manejan, los conductores, no son muy seguro. Subiendo a Machu Picchu, y de Ollantaytambo a Cusco, no fue muy seguro. Es que sentimos que manejan muy rápido para el tipo de carretera. Tener más precaución porque no todos estamos acostumbrados a ese tipo de carretera”. (Turista extranjero)

“...el conductor puso en riesgo las vidas de los pasajeros por su conducción agresiva e imprudente. Por ello, nos quejamos a la empresa que nos proporcionó los tours”. (Turista extranjero)

Por último, la calidad de servicio brindado en las unidades de transporte también reflejó mucho acerca de modernización de las mismas y la preocupación por llenar espacios por encima de buscar el confort del turista. Si bien existe el medio para acceder al Santuario, el servicio brindado no es el óptimo y por ende afecta a la actividad turística. Los turistas que manifestaron conformidad acerca de los medios de transporte fueron en mayoría, turistas que contrataron paquetes turísticos desde su lugar de residencia. Por lo que se puede interpretar que los turistas que contrataron servicios turísticos en la ciudad del Cusco, pueden haber tomado el servicio de agencias informales.

“Demasiado incómodo (Los asientos de los buses) para un largo trayecto, más variedad de buses”. (Turista extranjero)

“...una movilidad reducida es complicado”. (Turista extranjero)

“...el tipo de transporte para allá no es que sea malo, pero al ser tan chico al estar sentado porque hay personas grandes si es muy incómodo”. (Turista extranjero)

Sin embargo, a pesar del servicio brindado, los turistas en su mayoría, por no decir en su totalidad, quedan maravillados con la ciudadela de Machu Picchu y el hecho de llegar a allí hace que todo valga la pena. Muchos afirman que recomendarían Machu Picchu y que volverían, pero esta vez a visitar otros atractivos de los que oyeron en su visita. La oferta turística de Cusco es numerosa y variada, con capacidad de desarrollar distintos tipos de turismo y distintas actividades. Todo ello debe ir acompañado de infraestructura para una adecuada puesta en valor.

“Machu Picchu es impresionante!” (Turista extranjero)

“Desde luego, sin ninguna duda. De hecho, se lo recomiendo a todo el mundo”.
(Turista extranjero)

“Recomendaría Cusco, regresar es muy cansado por la altitud. Es muy bonito, pero si lo recomendaría”. (Turista extranjero)

“Si, ya nos han dicho, a cada rato nos informan, en el hotel, o adónde vamos, hay muchas agencias. Vamos a visitar otros lugares en otras partes (No Machu Picchu)”. (Turista extranjero)

“Es muy bueno está organizado todo, la gente es súper amable y hay como diferentes opciones y la experiencia fue buena en general”. (Turista extranjero)

“Hay mucho para ver pues Cusco es algo tan grande tiene tantos lugares turísticos para visitar que te quedan chicos los días”. (Turista extranjero)

CAPÍTULO IV

DISCUSION DE RESULTADOS

4.1 Hallazgos

Encontramos que se debería dirigir el foco de atención a otros atractivos locales o regionales para disminuir el riesgo en la capacidad de carga del Santuario y con eso su futura subsistencia.

Encontramos que la infraestructura básica es un factor determinante para un desarrollo turístico sostenible. Como lo explican los expertos, si lo que se busca es atraer la demanda esta se logra básicamente con promoción, pero antes se debe preparar o mejorar la estructura de soporte. Estructura que pueda atender la demanda proyectada, de tal manera que lo que se promoció supere las expectativas. Entonces se postularía y lograría el desarrollo turístico sostenible.

Por otra parte, se encontró que al entrevistar a los representantes de entidades gubernamentales, estos manifestaron su preocupación por la demanda del turismo, la administración del Santuario de Machu Picchu y la calidad del servicio brindado en general, sosteniendo que se maltrata al turista al exponerlo a situaciones que ponen en riesgo su salud, vida y economía personal.

Se ha encontrado que para llegar a Machu Picchu, el turista extranjero experimenta un largo recorrido y en todo el trayecto lo que más se aprecia es la poca ayuda al turista con

información o señalización turística. La información o ayuda al mismo solo se encuentra en el aeropuerto y en la web, fuera de eso los turistas solo tienen la opción de recurrir a guías de turismo o pobladores locales.

Por los resultados obtenidos de la investigación se puede analizar que el manejo de residuos, combatir la informalidad y garantizar la calidad de servicio son los factores primordiales de Cusco como región. La visión que se ha impuesto como Estado Regional es llegar a ser región turística con calidad en sus condiciones de vida interna. Y lo han sabido transmitir a todos los involucrados del sector turismo.

Así mismo, según lo observado y experimentado, temas como la amenaza a la conservación y el ordenamiento urbano originada principalmente por construcciones de edificios modernos que dañan el entorno, el cada vez más caótico transporte urbano en la ciudad y la muy conocida cancelación de vuelos, dejan mucho en que trabajar para alcanzar la tan deseada calidad de servicio.

4.2 Barreras

La principal barrera que encontramos fue al querer entrevistar a representantes de sistemas de transporte, como Consettur, Inca Rail o Perú Rail ya que no obtuvimos respuesta por ningún medio de comunicación.

Así mismo otros organismos gubernamentales y privados no mostraron interés por atender a nuestra solicitud de investigación, en varias oportunidades.

Al momento de entrevistar a turistas extranjeros y comentarles brevemente del tema al que queríamos abordar, algunos se mostraron entusiastas; sin embargo, cortaban la entrevista por considerarla larga o expresaban negatividad por encontrarse de paseo. Por lo que tuvimos que modificar el cuestionario y hacerlo más breve y conciso, de modo que le tome al turista un tiempo prudencial y no afecte su visita. A pesar de ello, encontramos respuestas muy escuetas.

4.3 Brechas

No se encontraron brechas.

CONCLUSIONES

1. La ampliación del sistema de transporte turístico como alternativa de mejora en el acceso al Santuario de Machu Picchu influiría significativamente en el turismo receptivo, dado que la demanda aumentaría progresivamente, al tener una opción más moderna, de mejor experiencia de viaje y a un costo más competitivo. Por lo tanto, la hipótesis se valida.
2. Con relación al primer objetivo de determinar la influencia del turismo en la población cusqueña, se pudo afirmar que, tanto para el sector privado, Estado y pobladores locales, el turismo receptivo ha sido un eje de desarrollo que ha beneficiado en cadena a toda actividad relacionada con el mismo, mejorando la calidad de vida de muchos cusqueños, revalorando las costumbres y fomentando el cuidado por el patrimonio y el orgullo por el legado de nuestras raíces.
3. Se determinó que la infraestructura de transporte favorece considerablemente en el viaje turístico al Santuario de Machu Picchu. Sin embargo, en la actualidad esta es deficiente ya que no ha sabido prever los cambios necesarios para avanzar al ritmo de la demanda. Como resultado se tienen los distintos y prolongados trayectos hasta el Santuario y las largas colas que se forman en la entrada, responsabilidad también de la administración del mismo Santuario.
4. Así mismo, los medios de transporte favorecen sobre medida a los visitantes extranjeros al Santuario de Machu Picchu. Pero debido a un tema de concesiones y falta de fiscalización de las autoridades pertinentes, su rol principal como

medios de traslados de pasajeros deja mucho que desear por los accidentes ocurridos en lo que va del año.

5. Se pudo analizar de qué manera influyen la eficiencia, seguridad y calidad de servicio de transporte en la actividad turística. Los resultados muestran respuestas de alerta más que nada en seguridad, tanto en la forma de conducir de los choferes de buses turísticos, como en el estado de conservación de las carreteras y poca señalización. Además de manifestar incomodidad por los asientos pequeños poco útiles para el perfil del turista receptivo y cierto grado de inconformidad en los precios en general.

RECOMENDACIONES

1. Evaluar los estudios de sistemas de acceso a Machu Picchu que no dañen el entorno.
Se debe evaluar la opción que menos impacto genere. Así mismo fomentar el uso de caminos prehispánicos que articulan con otros atractivos y crear protocolos de usos y distribución en el tiempo.
2. Evaluar la operatividad del proyecto del aeropuerto de Chincheros, por ser un factor fundamental para el desarrollo del espacio, no solo del Cusco, sino también del sur peruano que permitiría diversificar la oferta con otros departamentos, como: Arequipa, Tacna, Puno y el centro del país.
3. Regular las concesiones otorgadas a los medios de transporte de buses y trenes que en la actualidad están creando monopolios y no ofrecen un servicio acorde con el costo de los mismos.
4. Diseñar infraestructura básica de servicios que acompañen el desarrollo turístico de un atractivo. Como por ejemplo la instalación de servicios higiénicos, centros de información, venta de alimentos y otros en nuevos atractivos como la montaña de siete colores que carece de estos servicios.
5. Por parte del estado, este debe apuntar a garantizar la calidad en los proyectos que ejecute. Así como también, fomentar la solidez en la regulación de emprendimientos de prestaciones de servicio conectados a la calidad. Motivando el desarrollo de la profesionalización de los actores y los prestadores de servicios turísticos, como

principal herramienta para combatir la informalidad. Reforzar la imagen como marca país y fomentar la competitividad de la oferta turística, hotelera y de gastronomía.

6. Definir políticas de estado para lograr articular la legislación con el desarrollo del turismo en todas sus ramas. Como ampliar la capacidad receptiva y diversificar sectores consolidados como recursos culturales o naturales y no solo mirar el recurso puesto en servicio. Diversificar también hacia otros segmentos del turismo en términos de territorio y de interés del turista. Cusco está en condiciones de potenciar más aún el turismo de aventura.
7. Fomentar la inversión en turismo a largo plazo que busque el desarrollo sostenible del mismo en beneficio de todos sus involucrados, principalmente del poblador. Proponer ofertas estructuradas que generen sinergia en el desarrollo de la dinámica turística y creen las bases de un ciclo de vida de un producto turístico, en el que la etapa de maduración es en la que más se debe invertir tiempo y dinero.
8. Regular, fiscalizar y controlar la informalidad en agencias de viaje principalmente. Fomentar la formalización de los pequeños empresarios informales, otorgarles facilidades, capacitación y supervisión de sus actividades en pro de mejorar la oferta turística.
9. Trazar las metas que busquen un crecimiento racional, que a su vez mejore la calidad del turista. Dirigir estrategias de planeamiento que tengan por objetivo ampliar la estadía del turista y diversificar la oferta; y así aumentar la capacidad de gasto y por consecuencia, el uso adecuado de los atractivos turísticos. En otras palabras, crecer en demanda sin poner en riesgo el monumento.
10. Crear acciones que busquen la protección del medio ambiente. La contaminación por mal manejo de desperdicios ha contaminado el Río Urubamba y en su momento fue uno de los motivos que puso en alerta de riesgo al Santuario de Machu Picchu.

11. Analizar el uso de lectores de código de barras para facilitar el ingreso al Santuario, en lugar de hacerlo de manera manual y retrasando el recorrido de los turistas.

FUENTES BIBLIOGRÁFICAS

- *Banco central de reserva del Perú sucursal cusco*. (01 de octubre 2018). Recuperado de <http://www.bcrp.gob.pe/docs/Sucursales/Cusco/cusco-caracterizacion.pdf>
- Ministerio de Educación. (09 de noviembre 2018). Recuperado de <http://escale.minedu.gob.pe/documents/10156/4228634/Perfil+Cusco.pdf>
- Congreso de la República. Carpeta Geo referencial Región Cusco Perú. (08 agosto 2018). Recuperado de <http://www.congreso.gob.pe/Docs/DGP/GestionInformacionEstadistica/files/file/2016/1.trimestre.8.cusco.pdf>
- *¿En qué trabajan los hoteles del Valle Sagrado para mejorar el turismo?* (06 julio 2018). Diario Gestión. <https://gestion.pe/economia/empresas/hoteles-valle-sagrado-mejorar-turismo-150598>
- PromPeru. Perfil del turista receptivo. (13 mayo 2018). Recuperado de https://www.promperu.gob.pe/TurismoIN//sitio/VisorDocumentos?titulo=Perfil%20Del%20Turista%20Extranjero&url=Uploads/publicaciones/2027/PTE_2016.pdf&nombObjeto=Publicaciones&back=/TurismoIN/sitio/Publicaciones&issuiid=1760695/57431217
- Mincetur. Sistema de información Estadística del turismo: Datos turismo. (2014). Recuperado de https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/proyectos_inversion_publica/instrumentos_metodologicos/Guia_Turismo_capitulo1.pdf
- Mincetur. Guía para la formulación de proyectos de inversión exitosos. (2011). Recuperado de https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/proyectos_inversion_publica/instrumentos_metodologicos/Guia_Turismo_capitulo1.pdf
- Gómez, Sobrino (2017). *La OMT y la UNESCO: Turismo y su cultura para impulsar los ODS*. Recuperado de <http://media.unwto.org/es/press-release/2017-12-05/la-omt-y-la-unesco-turismo-y-cultura-para-impulsar-los-ods>
- OMT. *Panorama OMT del turismo internacional*. (2017). Recuperado de <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284419043>
- Rojas (2013). *Contratación de un Consultor Integral para el Concurso de Proyectos Integrales para la entrega en concesión al sector privado del Aeropuerto Internacional de Chinchero – Cusco (01 junio 2018)*. Recuperado de http://www.proyectosapp.pe/RepositorioAPS/0/2/JER/SA_CHINCHERO_ESTUDIOS_PRE_NIVEL_FACTIVILIDAD/Vol%201_%20An%C3%A1lisis%20de%20mercado.pdf

- *Informe global de viajes y turismo. (2017).* Recuperado de <http://www.cdi.org.pe/InformeGlobaldeViajesyTurismo/index.html>
- Toledo, Camino (2017). Deutsche Welle. *Machu Picchu: ¿por qué podría ser declarado “en peligro”?*. Recuperado de <http://www.dw.com/es/machu-picchu-por-qu%C3%A9-podr%C3%AD-ser-declarado-en-peligro/a-38298036>
- Izaguirre, Manuel. (2017). *Calidad percibida del destino Perú y del servicio en agencias de viaje, hoteles y restaurantes.* doi.org/10.24265/turpatrim.2012.n7.10
- Granados M.A. (2011). *La Profesionalización y la Formación Superior en Turismo*, Recuperado de <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/viewFile/8816/7653>
- Santos y Ganges. (2008). *Ciudades con atributos: conectividad, accesibilidad y movilidad.* Recuperado de <http://www3.uva.es/iuu/REVISTA/Ciudades%2011/Ciudades%2011%20013-032%20SANTOS%20y%20DE%20LAS%20RIVAS.pdf>
- Moreno A. (junio 2012). *La Planificación y Gestión Turística de Cuzco y Machu Picchu: una aproximación desde el destino Arqueológico considerando la relación con sus Principales Recursos.* Volumen (5), 2-27.
- Di-bella; A. (1997). *Introducción al Turismo.* México DF. México. Trillas
<https://www.entornoturistico.com/wp-content/uploads/2017/06/Introducci%C3%B3n-al-turismo-de-Manuel-G.-Di-Bella-PDF.pdf>
- Municipalidad Provincial del Cusco. *Plan de desarrollo urbano al 2023.* (s/f). Recuperado de <https://www.cusco.gob.pe/wp-content/uploads/2015/05/2-4-componente-economico.pdf>
- Aguirre, J. (2005). *Competencia y Regulación en Contratos de Concesión de Infraestructura de Transporte: el Ferrocarril Sur – Oriente.* Recuperado de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoadministrativo/article/viewFile/14034/14656>
- Ministerio de Cultura, (2014). *Proyectos Estratégicos en Infraestructura para la puesta en valor del Patrimonio.* Recuperado de http://www.proyectosapp.pe/RepositorioAPS/0/0/EVE/FORO_CUSCO/ppt/LuisJaimeCastilloCultura.pdf
- Alonso, Ester, y Marta Múgica. 1998. *Ambientalizar el turismo.* Conferencia Nacional, oficina técnica de europarc- España, vii. Reus. 2-4 de diciembre.
- Ministerio de Economía y Finanzas. *Análisis Funcional: Transporte Terrestre.* (s/f). Recuperado de https://www.mef.gob.pe/contenidos/inv_publica/docs/boletines/boletines_pi/boletin7/Analisis_Funcional.pdf

- Gobierno Regional del Cusco. (s/f). *Rol de proyectos de inversión 2017 per plan copesco cusco*. Recuperado de <http://www.copesco.gob.pe/proyectos-de-inversion-copesco>
- Vásquez, J. (2016). “*La inversión en la infraestructura vial y su relación con la inversión privada en el Perú durante el periodo 2000-2014*”. (Tesis licenciatura). Recuperado de http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/4757/vasquezfabian_jean.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Santos, L. y De La Rivas J. (2008). *CIUDADES CON ATRIBUTOS: CONECTIVIDAD, ACCESIBILIDAD Y MOVILIDAD*. Recuperado de <http://www3.uva.es/iuu/REVISTA/Ciudades%2011/Ciudades%2011%20013-032%20SANTOS%20y%20DE%20LAS%20RIVAS.pdf>
- Silva, J. (2012), *Percepción del Usuario Acerca de la Calidad de Servicio Ofrecida por los Carros Públicos en la Ruta del Proyecto Piloto Bayamón – Santa Juanita*. Recuperado <http://132.248.9.195/ptd2013/agosto/0698713/0698713.pdf>
- Lee. R. (2006). *Percepción del Usuario Acerca de la Calidad de Servicio Ofrecida por los Carros Públicos en la Ruta del Proyecto Piloto Bayamón – Santa Juanita*. (Proyecto de investigación). Recuperado de http://uprati.uprm.edu/interns/group_3/propuestas/RUM/Jamie%20Lee/jamieleei_nf_propuesta.pdf
- Gamarra, B.y Delgado.J, (2016). “*CALIDAD DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PUBLICO URBANO EN LA CIUDAD DEL CUSCO 2014*”. (Tesis licenciatura). Recuperado de <http://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/UNSAAC/98/253T20160004.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ibáñez, R. (s/f). *Tipologías y antecedentes de la actividad turística: turismo tradicional y turismo alternativo*. Recuperado de <https://micrositios.inecc.gob.mx/publicaciones/libros/669/tipologias.pdf>
- Turismo en Chile crece 14%. (23 setiembre 2018). Diario La Tercera. Recuperado de <http://www2.latercera.com/noticia/turismo-chile-crece-14-2017/>

ANEXOS

Guía de preguntas para entrevistas

Segmento 1

Buenas tardes. Mi nombre es..., Bachiller en Administración Turística y Hotelera de la UPC, junto a mi compañera estamos realizando un estudio de investigación de análisis de enfoque en la ampliación del sistema de transporte turístico como alternativa de mejora de accesibilidad al santuario de Machu Picchu y su impacto en el turismo receptivo.

“Actualmente, más del 90% de turistas nacionales y extranjeros utilizan el sistema de transporte en buses para llegar al Parque Arqueológico de Machu Picchu. Sin embargo, la capacidad de estos vehículos ha sido superada por la demanda de pasajeros, lo que origina largas colas y demoras en el servicio.”

Nuestro objetivo principal es determinar la influencia de la ampliación del sistema de transporte turístico, como alternativa de mejora de accesibilidad al Santuario de Machu Picchu y su impacto en el turismo receptivo. Para tal fin deseamos conocer puntos de vista de los principales actores involucrados en turismo.

Nos interesa conocer su opinión al respecto, por lo que le pedimos se sienta con la libertad de brindar sus ideas y/o comentarios, con total sinceridad al respecto.

Cabe mencionar que toda la información proporcionada solo será usada para nuestro trabajo de investigación y será de uso confidencial, por lo que su identidad no será revelada.

1. ¿De qué forma cree usted que el turismo receptivo ha contribuido al desarrollo de Cusco?
2. Según su punto de vista, ¿Que podría dinamizar el turismo en Cusco?
3. ¿Qué medidas serían efectivas para revertir el descenso turístico en Machu Picchu?
4. Hace unos años Machu Picchu estuvo a punto de ser incluida en la lista de riesgo de patrimonios culturales y se tomaron las medidas correctivas para mejorarlas ¿Qué proyectos se manejan para no volver a activar esa alerta?
5. ¿Cree usted que la infraestructura se encuentra preparada para atender la demanda proyectada para el 2021?
6. ¿Qué opina usted acerca del informe de competitividad de viajes y turismo del 2017 del Foro Económico Mundial, en el que se mencionan debilidades por corregir, como: precios competitivos, infraestructura portuaria, terrestre, aérea, seguridad, entorno de negocios y sostenibilidad ambiental?
7. ¿Qué opina usted acerca de implementar nuevos medios de transporte como: teleféricos ¿usados en otros países, como alternativa para la accesibilidad a monumentos?
8. ¿Qué nos podría decir acerca de la infraestructura de transporte, conectividad, accesibilidad, en Cusco?
9. ¿El proyecto del aeropuerto de Chincheros, facilitaría drásticamente la demanda de turistas?
10. ¿Cómo vislumbra el turismo receptivo en el país y principalmente en Cusco, dentro de 10 años?
11. Siguiendo la línea de la pregunta anterior, ¿Cómo vislumbra a su asociación dentro de 10 años?

Segmento 2

Buenas tardes. Mi nombre es..., Bachiller en Administración Turística y Hotelera de la UPC, junto a mi compañera estamos realizando un estudio de investigación de análisis de enfoque en la ampliación del sistema de transporte turístico como alternativa de mejora de accesibilidad al santuario de Machu Picchu y su impacto en el turismo receptivo.

“Actualmente, más del 90% de turistas nacionales y extranjeros utilizan el sistema de transporte en buses para llegar al Parque Arqueológico de Machu Picchu. Sin embargo, la capacidad de estos vehículos ha sido superada por la demanda de pasajeros, lo que origina largas colas y demoras en el servicio.”

Nuestro objetivo principal es determinar la influencia de la ampliación del sistema de transporte turístico, como alternativa de mejora de accesibilidad al Santuario de Machu Picchu y su impacto en el turismo receptivo. Para tal fin deseamos conocer puntos de vista de los principales actores involucrados en turismo.

Nos interesa conocer su opinión al respecto, por lo que le pedimos se sienta con la libertad de brindar sus ideas y/o comentarios, con total sinceridad al respecto.

Cabe mencionar que toda la información proporcionada solo será usada para nuestro trabajo de investigación y será de uso confidencial, por lo que su identidad no será revelada.

1. ¿En qué medida cree usted que el turismo ha ayudado al desarrollo económico y social en el país?
2. Actualmente ¿Cuál cree usted es el principal reto del gobierno con el turismo?

3. ¿Qué acciones o medidas como asociación, son las que más han trabajado los últimos años?
4. Últimamente se ha conocido de distintos accidentes relacionados a la actividad turística ¿Cuál cree usted sea la causa de estos?
5. ¿Qué opina usted acerca de mejorar ciertos factores, como la seguridad y sostenibilidad ambiental?
6. ¿Considera usted que la planta turística en la ciudad del Cusco es la adecuada para recibir al tipo de perfil de turista receptivo?
7. ¿Qué opinión tiene acerca de la infraestructura para el transporte en Cusco – Machu Picchu?
8. ¿Considera usted necesaria la implementación de nuevos medios de transporte como: teleféricos, usados en otros países para atracción del turista?
9. ¿El proyecto del aeropuerto de Chincheros, facilitaría drásticamente la demanda de turistas?
10. ¿Cómo vislumbra el turismo receptivo en el país y principalmente en Cusco dentro de 10 años?
11. Siguiendo la línea de la pregunta anterior, ¿Cómo vislumbra a su asociación dentro de 10 años?

Segmento 3

Buenas tardes. Mi nombre es..., Bachiller en Administración Turística y Hotelera de la UPC, junto a mi compañera estamos realizando un estudio de investigación de análisis de enfoque en la ampliación del sistema de transporte turístico como alternativa de mejora de accesibilidad al santuario de Machu Picchu y su impacto en el turismo receptivo.

“Actualmente, más del 90% de turistas nacionales y extranjeros utilizan el sistema de transporte en buses para llegar al Parque Arqueológico de Machu Picchu. Sin embargo,

la capacidad de estos vehículos ha sido superada por la demanda de pasajeros, lo que origina largas colas y demoras en el servicio.”

Nuestro objetivo principal es determinar la influencia de la ampliación del sistema de transporte turístico, como alternativa de mejora de accesibilidad al Santuario de Machu Picchu y su impacto en el turismo receptivo. Para tal fin deseamos conocer puntos de vista de los principales actores involucrados en turismo.

Nos interesa conocer su opinión al respecto, por lo que le pedimos se sienta con la libertad de brindar sus ideas y/o comentarios, con total sinceridad al respecto.

Cabe mencionar que toda la información proporcionada solo será usada para nuestro trabajo de investigación y será de uso confidencial, por lo que su identidad no será revelada.

1. ¿En qué medida cree usted que el turismo ha ayudado al desarrollo económico y social en el país?
2. Actualmente ¿Cuál cree usted es el principal reto del gobierno con el turismo?
3. ¿Qué acciones o medidas como asociación, son las que más han trabajado los últimos años?
4. Últimamente se ha conocido de distintos accidentes relacionados a la actividad turística ¿Cuál cree usted sea la causa de estos?
5. ¿Qué opina usted acerca de mejorar ciertos factores, como la seguridad y sostenibilidad ambiental?

6. ¿Considera usted que la planta turística en la ciudad del Cusco es la adecuada para recibir al tipo de perfil de turista receptivo?
7. ¿Qué opinión tiene acerca de la infraestructura para el transporte terrestre en Cusco – Machu Picchu?
8. ¿Considera usted necesaria la implementación de nuevos medios de transporte como: teleféricos, usados en otros países para atracción del turista?
9. ¿El proyecto del aeropuerto de Chincheros, facilitaría drásticamente la demanda de turistas?
10. ¿Cómo vislumbra el turismo receptivo en el país y principalmente en Cusco dentro de 10 años?
11. Siguiendo la línea de la pregunta anterior, ¿Cómo vislumbra a su asociación dentro de 10 años?

Segmento 4

Buenas tardes. Mi nombre es..., Bachiller en Administración Turística y Hotelera de la UPC, junto a mi compañera estamos realizando un estudio de investigación de análisis de enfoque en la ampliación del sistema de transporte turístico como alternativa de mejora de accesibilidad al santuario de Machu Picchu y su impacto en el turismo receptivo.

“Actualmente, más del 90% de turistas nacionales y extranjeros utilizan el sistema de transporte en buses para llegar al Parque Arqueológico de Machu Picchu. Sin embargo, la capacidad de estos vehículos ha sido superada por la demanda de pasajeros, lo que origina largas colas y demoras en el servicio.”

Nuestro objetivo principal es determinar la influencia de la ampliación del sistema de transporte turístico, como alternativa de mejora de accesibilidad al Santuario de Machu

Picchu y su impacto en el turismo receptivo. Para tal fin deseamos conocer puntos de vista de los principales actores involucrados en turismo.

Nos interesa conocer su opinión al respecto, por lo que le pedimos se sienta con la libertad de brindar sus ideas y/o comentarios, con total sinceridad al respecto.

Cabe mencionar que toda la información proporcionada solo será usada para nuestro trabajo de investigación y será de uso confidencial, por lo que su identidad no será revelada.

1. ¿En qué medida cree usted que el turismo ha ayudado al desarrollo económico y social en el país?
2. Actualmente ¿Cuál cree usted es el principal reto del gobierno con el turismo?
3. ¿Qué opina acerca de la tasa de llegada de Perú en comparación con otros países de Sudamérica?
4. ¿Considera usted que la planta turística en la ciudad del cusco es la adecuada para recibir al tipo de perfil de turista receptivo?
5. ¿En referencia a la pregunta anterior qué opinión tiene acerca de la infraestructura de transporte terrestre en Cusco?
6. ¿Qué opina usted acerca del informe de competitividad de viajes y turismo del 2017 del World Economic Forum, acerca de ciertos aspectos por mejorar, como: precios competitivos, infraestructura portuaria, terrestre y aérea; seguridad, entorno de negocios y sostenibilidad ambiental?
7. Últimamente se ha conocido de distintos accidentes relacionados a la actividad turística ¿Cuál cree usted sea la causa de estos?

8. ¿Cuáles son los comentarios negativos o positivos más frecuentes de los turistas?
9. ¿Considera usted necesaria la implementación de nuevos medios de transporte como: teleféricos usados en otros países para atracción del turista?
10. ¿Las medidas tomadas por el gobierno acerca de la accesibilidad al santuario de Machu Picchu, obstaculizó en algún momento sus operaciones?
11. ¿Cómo vislumbra el turismo receptivo en el país y principalmente en Cusco dentro de 10 años?
12. Siguiendo la línea de la pregunta anterior, ¿Cómo vislumbra a su empresa dentro de 10 años?

Segmento – 5

Buenas tardes. Mi nombre es..., Bachiller en Administración Turística y Hotelera de la UPC, junto a mi compañera estamos realizando un estudio de investigación y quisiéramos realizarle unas breves preguntas acerca del turismo en Cusco y su experiencia de viaje a Machu Picchu.

1. ¿Qué opinas del turismo en Cusco, (es cómo lo describieron: accesible, buen servicio, etc.)?
2. ¿Qué fue lo más te gustó de tu viaje a Machu Picchu? (tour, transporte, paisajes/lugares, alimentación, seguridad, limpieza, otros)
3. ¿Qué fue lo que menos te gustó de tu viaje?
4. ¿Cuál es tu opinión general acerca de: aeropuerto, transporte, carreteras, rutas o vías, buses, estación de tren?
5. ¿Qué te pareció el servicio de transporte y los medios de transporte? ¿Te sentiste segura (o)?
6. ¿Qué consideras pueda mejorar en Cusco – Machu Picchu?

7. ¿Te parece lejano el trayecto hasta Machu Picchu, desde la ciudad del Cusco?
8. ¿Consideras a Cusco como un destino costoso?
9. ¿Volverías a Cusco, lo recomendarías?