

APUNTES PARA UNA EFICAZ OBTENCIÓN DEL LEVANTAMIENTO DE LA DATA EN LOS SECTORES HOTELEROS Y DE RESTAURACIÓN DE LA CIUDAD DE AREQUIPA Y EL VALLE DEL COLCA

Alejandro Málaga Núñez-Zeballos

RESUMEN

En los últimos diez años la actividad turística se ha incrementado notablemente en Arequipa, y particularmente en la provincia de Caylloma donde se ubica el valle del Colca, lugar privilegiado que posee el cañón más profundo del mundo. Sin embargo, la información de establecimientos de hotelería y restauración en ambos destinos es escasa o nula en relación a cifras que nos puedan proporcionar un panorama explicativo sobre la actividad turística regional. El presente artículo tiene como objetivo mostrar la metodología empleada en la aplicación de cuestionarios tanto a los representantes de los establecimientos de hospedaje y restauración, como a sus usuarios, y conocer las cifras actualizadas de empresas que han existido por años y las que últimamente han surgido y constituyen un incremento importante en el sector.

Palabras clave: hotelería, restauración, establecimientos, categorización, data.

INTRODUCCIÓN

En los últimos años el número de establecimientos de hospedaje y restauración en Arequipa y en el valle del Colca en la provincia de Caylloma ha crecido vertiginosamente, debido al incremento

del turismo y a las condiciones económicas favorables para los empresarios. Sin embargo, no se tiene una relación real de los establecimientos y menos sus principales datos, que nos mostrarían su crecimiento o decrecimiento en muy pocos casos.

1. HOSPEDAJE

1.1. Hospedaje en Arequipa

Para poder conocer los establecimientos de hotelería y gastronomía de la ciudad de Arequipa vinculados al turismo y tener un total aproximado, elaboramos una base de datos tomando como referencia los directorios de la Municipalidad Provincial de Arequipa, de la Gerencia de Comercio Exterior y Turismo de la Región Arequipa y de la Guía Telefónica. Al final pudimos apreciar que son escasos los establecimientos que figuran en esta última, en relación con los inscritos en las instituciones gubernamentales.

Al hacer un recorrido por el Centro Histórico y Cercado, así como por los distritos de Yanahuara, Cayma, José Luis Bustamante y Rivero, Sabandía, Miraflores, Mariano Melgar y Jacobo Hunter, con dos asistentes de trabajo, constatamos y verificamos los establecimientos, encontrando un número considerable que no figuraba en ningún listado.

Establecimientos categorizados: 198

Hoteles de 5 estrellas: 1
 Hoteles de 4 estrellas: 3
 Apart Hotels de 3 estrellas: 2
 Hoteles de 3 estrellas: 19
 Hoteles de 2 estrellas: 10
 Hoteles de 1 estrella: 5
 Hostales de 3 estrellas: 56
 Hostales de 2 estrellas: 79
 Hostales de 1 estrella: 23

Establecimientos no categorizados: 24**Establecimientos autocategorizados: 51**

(No figuran en ningún directorio)

Hoteles de 4 estrellas: 1
 Hoteles de 3 estrellas: 20
 Hoteles de 2 estrellas: 4
 Hostales de 3 estrellas: 9
 Hostales de 2 estrellas: 11
 Hostales de 1 estrella: 6

Establecimientos encontrados: 72**Total: 345**

Al momento de presentarme a los dueños, gerentes, *managers*, encargados y diverso personal, por ciertas preguntas relacionadas a los sueldos me relacionaron como funcionario de la Superintendencia de Administración Tributaria (SUNAT), Municipio, Ministerio de Trabajo, Poder Judicial o Indecopi. A pesar de haberles explicado mi labor para el Observatorio Turístico del Perú, tuve que dejar fotocopia de una credencial que me otorgó la Universidad de San Martín de Porres, a través del doctor Enrique Urbano, para facilitar mis investigaciones. Al convencerse de que no era un funcionario estatal hubo mayor sinceridad en algunas respuestas y más precisión en el levantamiento de la data; sin embargo, al verificar cifras como el número de las habitaciones y tipos de camas declarados y el número físico había dos o tres habitaciones y tres o cuatro camas más, que son habilitadas para temporada alta y no las declaran por el tema de los impuestos.

En el aspecto de la categorización, los establecimientos no categorizados mantenían su posición porque estar categorizado, según ellos, no los beneficiaba absolutamente en nada. Los

autocategorizados lo habían hecho sobre la base de comparar su establecimiento con otro parecido y de esta forma se concedieron las estrellas de acuerdo al criterio del propietario.

Unos veinte establecimientos (hostales de 1 estrella) ubicados en distritos alejados se eliminaron de la base de datos por ser específicamente para parejas y donde se ejerce la prostitución. Por lo general poseen nombres bastante sugerentes y la zona donde se localizan grafica su condición. Los establecimientos de baja categorización se caracterizan porque el personal que labora en ellos tiene algún vínculo familiar o afectivo con el propietario; la condición mencionada genera que la mano de obra sea más barata y a veces gratuita. Se niegan a aceptar técnicos o profesionales en el establecimiento porque desconfían completamente y hasta asumen que serían denunciados ante las autoridades.

La mayoría de establecimientos no lleva un registro de la ocupabilidad, salvo los que pertenecen a cadenas y a categorías superiores a las 2 estrellas, tanto hoteles como hostales y *lodges*.

Hay que considerar que en el lapso de la aplicación de los cuestionarios, un escaso porcentaje de los establecimientos se categorizó, otros subieron de categoría, y unos pocos cerraron y fueron demolidos. También se dio el caso de nuevos locales inaugurados que se registraron y otros que surgieron al margen de toda institucionalidad.

1.2. Hospedaje en el valle del Colca (Caylloma)

Para su identificación utilizamos el directorio de la Gerencia de Comercio Exterior del Gobierno Regional de Arequipa y el listado de hoteles de la Autoridad Autónoma del Colca (Autocolca). El segundo listado se repite completamente en el primero y, al parecer, por el cotejamiento de datos mes a mes y durante cinco años, la información no se actualiza con frecuencia ni precisión. Para el levantamiento de la data se eligió a los establecimientos ubicados principalmente en Chivay, capital de la provincia de Caylloma, y en los pueblos de Chivay, Yanque, Cabanaconde y Coporaque, porque son los más frecuentados por los turistas, ya que ofrecen los servicios en mención.

Establecimientos categorizados: 21

Hoteles de 3 estrellas: 5
 Hoteles de 2 estrellas: 4
 Hostales de 2 estrellas: 5
 Hostales de 1 estrella: 4
 Albergues: 3

Establecimientos no categorizados: 13

Establecimientos encontrados: 21

Total: 55

La gran mayoría de establecimientos es de naturaleza “familiar”, porque trabajan-ayudan irregularmente la esposa o esposo, los hijos(as), sobrinos(as), familiares en general; por lo común sin ninguna capacitación en turismo.

Como ocurrió en la ciudad de Arequipa, a pesar de mostrarles la credencial, los propietarios se mostraron desconfiados y también declararon una cifra inferior en el número de habitaciones y camas, habiéndose encontrado habitaciones y camas adicionales, que casi siempre se implementan en temporada alta. En general se nota la diferencia entre los hoteles cuyos propietarios son caillominos y los establecimientos que pertenecen a cadenas nacionales o internacionales; especialmente en todo lo relacionado con la organización, el nivel del personal, la prestancia del establecimiento y el tipo de turista que hospedan.

2. RESTAURACIÓN EN AREQUIPA

Como mencioné anteriormente, la base de datos elaborada nos sirvió para este rubro. Figuran restaurantes, cafeterías, chicharronerías, anticucherías, sangucherías y establecimientos que funcionan solo desde el final de la tarde y toda la noche porque los turistas cenan y luego se divierten: *lounges* y *pubs*. Los establecimientos que no reunían las características mínimas como tales no fueron tomados en cuenta.

Los cuestionarios fueron aplicados inicialmente a los locales ubicados en el Centro Histórico y luego a los de los distritos circundantes. Los propietarios, gerentes, administradores y personal desconfiaron inicialmente de nuestra labor, aunque cedieron con la credencial de identificación. Igualmente percibimos que el número de mesas, sillas y aforo

difería en la práctica, ya que entraba más gente de la declarada y debida.

Establecimientos categorizados: 87

4 tenedores: 3
 3 tenedores: 8
 2 tenedores: 51
 1 tenedor: 25

Establecimientos no categorizados: 61

Establecimientos encontrados: 406

Total: 554

Algunos propietarios no tienen interés en estar categorizados porque, desde su perspectiva, no les significa beneficio económico alguno. Otros funcionan sin ninguna documentación, se autocategorizan en función a criterios basados en algunos programas de televisión, revistas de turismo e Internet.

Hay un número significativo de establecimientos de restauración que surgen y funcionan sin la documentación completa que exigen las instituciones competentes. Su existencia es muchas veces intrascendente porque solo operaron algunos meses y fueron clausurados por el propietario o por las autoridades.

Las oficinas de la Municipalidad de Arequipa, las de las municipalidades distritales de Yanahuara, Cayma, Sachaca, José Luis Bustamante y Rivero y Miraflores, así como las de Autocolca y del Gobierno Regional de Arequipa, no poseen información precisa y detallada acerca de los establecimientos de restauración que funcionan en sus jurisdicciones. Solo realizando un seguimiento técnico y especializado, mes a mes y año a año, se podrán determinar las políticas y planes de desarrollo turístico que sean viables.

3. CONCLUSIÓN

Para la obtención de la data es fundamental contar con el aval de una institución de prestigio académico a nivel nacional e internacional, como el Observatorio Turístico del Perú de la Universidad de San Martín de Porres de Lima, ya que es un soporte académico que genera la imagen de confiabilidad, seriedad y precisión al momento de

recabar información y de presentar los resultados de la investigación científica. En la actualidad, nuestra base de datos de hoteles y restaurantes de la ciudad de Arequipa y del valle del Colca es la más completa y nos permite hacer una serie de apreciaciones, a partir de las cuales los resultados aportarán una visión integral del sector, con la cual podremos optimizar los planes estratégicos de desarrollo turístico de la región.

Bibliografía

Galindo Cáceres, Jesús (coordinador)
1998 *Técnicas de investigación en sociedad, cultura y comunicación*. México: Prentice Hall-Pearson Education-Addison Wesley.