



# UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ECONOMÍA



TESIS

**ANÁLISIS COSTO BENEFICIO EN LA FORMULACIÓN DE UN PLAN DE  
GESTIÓN DE RIESGOS EN LAS AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO DE  
PUNO - 2022**

**PRESENTADA POR:**

**CINDY PAMELA TITO NINA**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**MAGISTER SCIENTIAE EN ECONOMÍA**

**CON MENCIÓN EN PROYECTOS DE INVERSIÓN**

**PUNO, PERÚ**

**2024**

## Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

**ANÁLISIS COSTO BENEFICIO EN LA FORMULACIÓN DE UN PLAN DE GESTIÓN DE RIESGOS EN LAS AGENCIAS DE VIAJE**

AUTOR

**CINDY PAMELA TITO NINA**

RECUENTO DE PALABRAS

**28777 Words**

RECUENTO DE CARACTERES

**155933 Characters**

RECUENTO DE PÁGINAS

**138 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**15.1MB**

FECHA DE ENTREGA

**Jun 27, 2024 5:48 PM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Jun 27, 2024 5:51 PM GMT-5**

### ● 10% de similitud general

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

- 10% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 5% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

### ● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 12 palabras)



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO  
FACULTAD DE INGENIERÍA Y ECONOMÍA  
Dr. Nestor Collantes Menis  
DOCENTE PRINCIPAL FIE - UNA - PUNO

Resumen



# UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

## ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ECONOMÍA

### TESIS

ANÁLISIS COSTO BENEFICIO EN LA FORMULACIÓN DE UN PLAN DE  
GESTIÓN DE RIESGOS EN LAS AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO DE  
PUNO - 2022




### PRESENTADA POR:

CINDY PAMELA TITO NINA

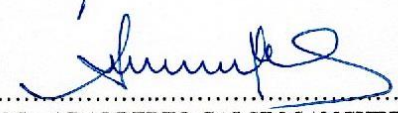
PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAGISTER SCIENTIAE EN ECONOMÍA  
CON MENCIÓN EN PROYECTOS DE INVERSIÓN

APROBADA POR EL JURADO SIGUIENTE:

PRESIDENTE

  
.....  
Dr. CARLOS PERCY RAMIREZ CAYRO

PRIMER MIEMBRO

  
.....  
M.Sc. ADALBERTO CALSIN SANCHEZ

SEGUNDO MIEMBRO

  
.....  
M.Sc. MARCEL EDGARD HUACLLA GOMEZ

ASESOR DE TESIS

  
.....  
Dr. NÉSTOR COLLANTES MENIS

Puno, 22 de enero de 2024.

**ÁREA:** Economía regional y local.  
**TEMA:** Planificación y desarrollo local.  
**LÍNEA:** Turismo regional.



## DEDICATORIA

A mi madre divina y padre celestial, a mi familia, que constantemente me ha brindado su apoyo moral; a mis colegas y amigos Hugo, Violeta, Víctor y Elmer que contribuyeron con sus consejos y recomendaciones.

*Cindy Pamela Tito Nina*



## AGRADECIMIENTOS

A los docentes y mentores de la Universidad Nacional del Altiplano – Puno, que con su sabiduría fomentan el desarrollo profesional de los estudiantes a través de la investigación y la cultura.

*Cindy Pamela Tito Nina*



## ÍNDICE GENERAL

	<b>Pág.</b>
DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTOS	ii
ÍNDICE GENERAL	iii
ÍNDICE DE TABLAS	v
ÍNDICE DE FIGURAS	vi
ÍNDICE DE ANEXOS	vii
ACRÓNIMOS	viii
RESUMEN	1
ABSTRACT	2
INTRODUCCIÓN	3

### CAPÍTULO I

#### REVISIÓN DE LITERATURA

1.1	Marco teórico	5
1.1.1	Teoría del análisis costo beneficio	5
1.1.2	El riesgo	14
1.1.3	Gestión del riesgo	15
1.1.4	La medición y evaluación del riesgo	15
1.1.5	Gestión del riesgo en el sector turismo	16
1.1.6	La gestión del riesgo en las agencias de viajes y turismo.	17
1.1.7	Beneficios y desafíos en la aplicación del ACB en la gestión de riesgos.	28
1.2	Antecedentes	29
1.2.1	Internacionales	29
1.2.2	Nacionales	32
1.2.3	Locales	35

### CAPÍTULO II

#### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1	Identificación del problema	36
2.2	Enunciados del problema	38
2.2.1	Problema general	38
2.2.2	Problemas específicos	38



2.3	Justificación	39
2.4	Objetivos	40
2.4.1	Objetivo general	40
2.4.2	Objetivos específicos	40
2.5	Hipótesis	40
2.5.1	Hipótesis general	40
2.5.2	Hipótesis específicas	40
<b>CAPÍTULO III</b>		
<b>MATERIALES Y MÉTODOS</b>		
3.1	Lugar de estudio	41
3.2	Población	41
3.3	Muestra	41
3.4	Método de investigación	42
3.4.1	Enfoque de la investigación	42
3.4.2	Diseño de la investigación	42
3.5	Descripción detallada de métodos por objetivos específicos	43
<b>CAPÍTULO IV</b>		
<b>RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b>		
4.1	Resultados	47
4.1.1	Con respecto a la aplicación del análisis costo beneficio por dimensión	48
4.1.2	Con Respecto a los resultados de la aplicación del Análisis Costo - Beneficio en conjunto	54
4.1.3	Con respecto al plan de gestión de riesgos por cada dimensión.	56
4.1.4	Con respecto a los resultados del plan de gestión de riesgos en conjunto	62
4.2	Discusión	63
CONCLUSIONES		67
RECOMENDACIONES		68
BIBLIOGRAFÍA		69
ANEXOS		82



## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
1. Operacionalización de variables	43
2. Resultados de la prueba de hipótesis V de Cramer	46
3. Resultados de los procedimientos del Análisis Costo Beneficio	48
4. Resultados de los instrumentos de Análisis de Costo Beneficio	50
5. Resultados de los indicadores o criterios del ACB	52
6. Resultado de la aplicación del Análisis Costo beneficio	54
7. Resultados del diagnóstico de la empresa	56
8. Resultados de la evaluación de riesgos	58
9. Resultados del análisis del tratamiento de riesgos	60
10. Resultados del análisis del seguimiento de riesgos.	61
11. Resultados del nivel de elaboración del Plan de gestión de riesgos.	62





## ÍNDICE DE FIGURAS

	<b>Pág.</b>
1. Procedimiento para el análisis costo-beneficio en la gestión de riesgos	29



## ÍNDICE DE ANEXOS

	<b>Pág.</b>
1. Matriz de consistencia	82
2. Instrumentos de investigación – ficha de análisis de contenido	84
3. Codificación de la base de datos	86
4. Validación del instrumento por Juicio de Expertos	88
5. Planes de gestión de riesgos de las agencias de viajes y turismo - Puno.	94
6. Diagnóstico situacional del sector Turismo en Puno - 2022	113



## ACRÓNIMOS

ACB	:	Análisis Costo Beneficio
ACE		Análisis Costo Efectividad
AVT	:	Agencia de Viajes y Turismo
CANATUR		Cámara Nacional de Turismo
DIRCETUR	:	Dirección Regional de Turismo
EIA	:	Evaluación de Impacto Ambiental
ISO	:	Organización Internacional de Normalización
MINCETUR	:	Ministerio de Comercio Exterior y Turismo
OIT	:	Organización Internacional del Trabajo
PBI	:	Producto Bruto Interno
PENTUR	:	Plan Estratégico Nacional de Turismo
PPRRD	:	Plan Prevención y reducción del riesgo de Desastres del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo
RCB	:	Relación Costo Beneficio
SGSI	:	Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información
TIR	:	Tasa Interna de Retorno
UNGRD	:	Unidad Nacional para la Gestión de Riesgos y Desastres
VAN	:	Valor Actual Neto

## RESUMEN

La investigación realizada en la región de Puno, estableció como objetivo determinar en qué medida incide el análisis costo beneficio en la formulación de un Plan de gestión de riesgos en las agencias de viajes y turismo de Puno en el año 2022. Metodológicamente, este estudio aborda el enfoque cuantitativo; su alcance es del tipo explicativo y su diseño es del tipo no experimental con una dimensión temporal del tipo transversal. En cuanto a la población, está constituida por cinco agencias de viajes y turismo de Puno, las mismas que tienen características en común, tales como, contar con un plan de gestión de riesgos actualizado y estar plenamente formalizadas. La recolección de datos se realizó a través de fichas de análisis de contenido; las cuales tuvieron como objeto extraer información de los planes de gestión proveídos por las agencias. Concluyendo en dicho estudio que la aplicación de la técnica “ACB” incide en gran medida en la formulación de los planes de gestión de riesgos de las Agencias de viajes y turismo de Puno, demostrando estadísticamente que el 60% de estas empresas aplica dicha técnica en sus planes de gestión de riesgos lo cual favorece altamente el nivel de elaboración de un plan de gestión optimizando el proceso de las actividades turísticas según las metas y objetivos establecidos respecto a la atención de riesgos específicos, y un 40% de empresas aplica en menor medida la técnica referida evidenciando deficiencias en sus planes de gestión.

**Palabras clave:** Agencia de viajes, Análisis, costo-beneficio, plan de gestión, riesgo, técnica, turismo.



## ABSTRACT

The research carried out in the Puno region had set the objective of determining to what extent the cost-benefit analysis affects the formulation of a Risk Management Plan in the travel and tourism agencies of Puno into the year 2022. Methodologically, this study addresses the quantitative approach; for its scope is of the explanatory type and its design is of the non-experimental type with a temporal dimension of the transversal type. With regard to the population, it is made up of five travel and tourism agencies of Puno, which have characteristics in common, such as having an updated risk management plan and being fully formalized. Data collection was made through content analysis sheets; which were intended to extract information from the management plans provided by the agencies. Concluding in this study that the application of the “ACB” technique greatly affects the formulation of the risk management plans of the travel and tourism agencies of Puno, statistically demonstrating that 60% of these companies apply this technique in their risk management plans, favoring the development level of a management plan, optimizing the process of tourist activities according to the goals and objectives established with respect to addressing specific risks, and 40% of the other companies apply to a lesser extent the above technique, evidencing deficiencies in their management plans.

**Keywords:** Analysis, cost-benefit, management plan, risk, technique, tourism, travel agency

## INTRODUCCIÓN

Esta investigación determina en qué medida incide el análisis costo beneficio en la formulación de un Plan de gestión de riesgos en las agencias de viajes y turismo de Puno – 2022. Para lo cual se tiene como línea de investigación a la Economía y desarrollo. En ese sentido el objetivo de esta investigación es conocer el nivel de aplicación del ACB en los planes de gestión, para ello se ha considerado aspectos que conforman la estructura de la técnica del ACB, así como del plan de gestión de riesgos, el mismo que viene siendo utilizado por las empresas como un instrumento de gestión y prevención de riesgos. De tal modo que, este estudio describe la relación de causa y efecto de estas dos variables, de modo que se empleó el método cuantitativo de alcance explicativo. Es así que respecto de la primera variable “la técnica de ACB” se toman en cuenta aspectos como el procedimiento, los criterios e instrumentos que requiere la aplicación de dicha técnica. Por otro lado, respecto del plan de gestión de riesgos se toman en consideración aspectos como el diagnóstico de la empresa, la evaluación, tratamiento y seguimientos de los riesgos que se logren identificar y procurar. El análisis de estos aspectos dispone el efecto que causa la aplicación de la técnica Análisis costo - beneficio en los planes de gestión de riesgos que las agencias de viajes y turismo de la ciudad de Puno emplearon durante su funcionamiento en el año 2022.

El empleo de la técnica en la formulación de planes de gestión tiene como función calcular y visualizar el futuro de un proyecto respecto de su viabilidad y rentabilidad. De modo que en base al resultado de este se puedan crear planes de acción en la gestión de riesgos que constantemente se presentan en la actividad turística.

Internalizar planes de gestión en turismo respecto de los riesgos ayudan a prevenir y dar tratamiento a posibles sucesos y eventualidades que puedan suscitarse en un momento indeterminado, sin mencionar que el turismo es el sector con mayor índice de vulnerabilidad en su practicidad. Así pues, requiere de mayores alternativas de planificación estratégica tomando en cuenta los costos y beneficios desde un punto de vista privado, en vista de que el alcance de las acciones que se realice internamente dentro de una empresa afectará directa e indirectamente a la sociedad, logrando en consecuencia un costo beneficio social de largo alcance.

Por consiguiente, el desarrollo de la presente investigación está conformada por cuatro capítulos.



El Capítulo I hace referencia a la revisión de la literatura. Donde se presenta la teoría y conceptos relevantes concernientes a las dos variables que sustentan este estudio permitiendo comprender la base teórica de los fenómenos en cuestión. A continuación, también hace mención de los antecedentes relacionados con el objeto de estudio, comprendiendo el ámbito internacional, nacional y local.

En el capítulo II de esta investigación, se hace referencia al planteamiento del problema; de modo similar también se expone el objetivo principal que declara de forma global y amplía el propósito de este estudio, presentando objetivos específicos que le dará claridad al estudio de las variables. Por otro lado, se plantean las hipótesis tanto general como específicas que se supone probar.

El capítulo III, evidencia los materiales y aspectos metodológicos que se consideró para la ejecución de la investigación. No obstante, se contextualiza la investigación según los diversos aspectos de lugar, tiempo y la población de estudio. Además, se presenta el diseño estadístico para el procesamiento de los datos de una población de estudio.

En el capítulo IV, se pone de manifiesto la obtención de resultados con las interpretaciones correspondientes, de las cuales finalmente se genera la discusión, conclusiones y recomendaciones.

## CAPÍTULO I

### REVISIÓN DE LITERATURA

#### 1.1 Marco teórico

##### 1.1.1 Teoría del análisis costo beneficio

Generalmente este se define como una técnica e instrumento que analiza las ventajas y desventajas que pueda traer consigo la ejecución de un proyecto y en consecuencia la formulación de un plan de gestión respecto de los riesgos que se desee atender, de forma que, a continuación, se hace mención de los aspectos que se toman en cuenta en esta investigación.

En base al artículo 75 del reglamento del congreso de la república se menciona que “Lo que distingue a la economía de otras ciencias sociales es el estudio de la gestión de los recursos escasos aplicando la metodología de Análisis Costo Beneficio (ACB)” (Cáceres, 2017).

Pues mediante esta herramienta se mide la relación existente entre los costos y beneficios con la finalidad de alcanzar la rentabilidad de un determinado producto, o de una empresa en general, como es así para el presente caso, en la formulación de un plan de Gestión de riesgos. Desde un punto de vista empresarial, la universidad de la Habana-Cuba, plantea que “Uno de los objetivos más importantes en una entidad es lograr la rentabilidad, pero sin dejar de reconocer que existen otros tan relevantes como crecer, agregar valor a la entidad y demás”. (Aguilera, 2017, p. 326)

Desde un punto de vista universal el ACB puede ser usado en diferentes tipos de proyectos del entorno público y privado, pero a su vez puede aplicarse en nuestra vida diaria mejorando la toma de nuestras decisiones (Mishan y Quah, 2021). En su aplicación se puede visibilizar un mejor análisis sobre las ventajas y desventajas que pueda traer consigo la ejecución de un nuevo proyecto y en consecuencia atender necesidades a partir de un plan de gestión de riesgos resulta mucho más eficiente.

Así pues, la aplicación del ACB es un proceso metodológico que permite estimar los costos y beneficios de una determinada organización, y a su vez la



evaluación de estos posibilita la toma de decisiones respecto de un proyecto, el cual sea beneficioso en gran medida para una empresa (Ortega, 2012).

En particular, en el turismo el alcance de los beneficios trasciende el entorno intrínseco de la empresa o en este caso, de una agencia de Viajes y turismo, pues el beneficio suele tener un impacto externo a nivel social, económico y ambiental debido a su efecto multiplicador que genera la circulación del dinero dentro del gasto turístico de un visitante, pues mientras mayor sea la calidad de servicio turístico, el gasto promedio de un turista tiende a incrementarse (Luque, 1988). De tal modo que, se debe realizar la comparación de costos y beneficios estimados de múltiples proyectos. El objetivo primordial es generalmente decidir por la mejor opción desde una óptica comercial. Usualmente, el ACB implica sumar todos los costes de un proyecto o decisión. Al resultado se le resta esa cantidad de los beneficios totales estimados, si estos superan los costes podríamos argumentar que la decisión es buena. Por el contrario, si los costes superan a los beneficios, es posible que la empresa reconsidere la decisión.

El uso del análisis de coste-beneficio como técnica e instrumento de evaluación es empleada tanto por empresas nuevas como por aquellas ya posicionadas en el mercado. Sus procesos y principios son aplicables básicamente a cualquier proceso de toma de decisiones. Sin importar el tipo de negocio que fuere. Por lo que esta investigación se enfoca en estudiar su aplicación en planes de gestión de riesgos en el sector turismo.

Finalmente, el ACB se entiende como un proceso mediante el cual las organizaciones a nivel general pueden analizar decisiones o proyectos, determinando el valor de un intangible. Habiendo utilizado el modelo se podrá determinar la viabilidad o conveniencia de una situación dependiendo de los objetivos y metas que se haya trazado la empresa.

#### **A. Procedimientos para el análisis costo – beneficio de una Agencia de Viajes y Turismo**

En un proyecto de inversión privada con enfoque turístico, la situación puede resultar mucho más incierta cuando no se conoce

realmente los costos y beneficios que se tienen como consecuencia de los riesgos que se debe de enfrentar y los que puedan evitar (Pérez, 2015). Para lo mencionado el análisis costo – beneficio de una agencia de viajes debe perseguir la aplicación de ciertos procedimientos en la elaboración de proyectos y planes:

### **A.1 Identificación y cuantificación de los costos**

En el ámbito económico también es conocido como análisis de costos, lo que comprende todos aquellos costos destinados al desarrollo, diligencia y mantenimiento del proyecto. A partir del estudio de costos encontraremos en estos, aquellos que tendrán un valor exacto y otros con un valor estimado (Pérez, 2015).

En el caso de la prestación de servicios turísticos por las agencias de viajes, los costos difieren en gran tamaño según sea su tipo. (Gines de Rus, 1997). Como tal se tienen: Costos marginales, variables y fijos; donde los costos marginales se reducen por la temporada baja del turismo y los de carácter variable son frecuentes debido a la estacionalidad e inestabilidad del turismo; sin embargo, los costos fijos se deben de asumir independientemente del nivel de funcionamiento de la empresa.

### **A.2 Identificación y cuantificación de los beneficios**

Esta es una de las etapas consideradas como la raíz a tomar en cuenta por un evaluador de proyectos, la cual define los límites económicos que se puede obtener del ejercicio de una empresa, así como la formulación de nuevos planes y proyectos en función a los beneficios identificados (Jácome y Carvache, 2017).

Los beneficios que trae consigo una decisión generalmente se expresa de modo tangible e intangible, lo cual debe ser considerado en términos monetarios (Pérez, 2015).

El beneficio en el ámbito turístico generalmente se hace extensivo hacia la población involucrada tanto directa como indirectamente, por

tanto, ello significa la creación y planificación de acciones derivadas de una solución, para el mejoramiento constante del servicio.

### **A.3 Medición y valoración de los costos – beneficios**

Durante este proceso es de gran relevancia otorgar un valor cuántico y una valoración temporal a los costos y beneficios, en razón de que estos no serán los mismo en el futuro; pues ante un proyecto es necesario dimensionar el crecimiento de la empresa o negocio a largo plazo y el impacto que esto puede representar ante las oportunidades y nuevas tendencias de mercado (Pérez, 2015).

Para las empresas de turismo esto generalmente es cambiante en la práctica, puesto que, por ser sector privado, los costos varían en función de la calidad del servicio que se ofrezcan tanto tangibles como intangibles.

### **A.4 Comparación de costos y beneficios**

Esta etapa del proceso es esencial en la toma de decisiones financieras, pues permitirá maximizar el rendimiento financiero de la empresa, a través de una comparación en la relación costo-beneficio de las diversas alternativas que se tenga como soluciones frente a riesgos o situaciones que se pretenda mejorar (Pérez, 2015).

### **A.5 Evaluación de sensibilidad de los costos y beneficios**

Mayormente entendida como la variabilidad que puede surgir del resultado final de una inversión, la cual debería ser rentable para la empresa. Sin embargo, a lo largo del tiempo surgen cambios o factores con la probabilidad de cambiar el resultado final creando riesgo e incertidumbre. Pues al tomar una decisión con la intención de maximizar los beneficios financieros de la empresa, no siempre es posible estimar el impacto positivo o negativo que puedan originar dichos beneficios en la sociedad (González, 2013).

Tal es el caso del turismo que al ser una actividad destinada a satisfacer las necesidades del turista; la calidad de prestación de servicios

intangibles y tangibles determina muchas veces la rentabilidad de la empresa a través de la opinión y valoración del cliente (Huamán, 2021).

#### **A.6 Toma de decisiones en el ACB**

En el análisis costo-beneficio, tomar decisiones respecto de la mejor opción implica tomar en cuenta varios factores, tales como: Análisis integral del servicio, evaluación económica de impactos, valoraciones económicas problemáticas, distribución de la renta, evaluación de grandes proyectos, restricciones presupuestarias, la aplicación de nuevas metodologías; las mismas que facilitan o contribuyen con una mejor toma de decisiones (Casanovas y Vergara, 2013).

Es así como en el turismo se tienen planes estratégicos a nivel regional como nacional para la mejora en la prestación de servicios en base a ciertos lineamientos preestablecidos (Plan estratégico nacional de turismo, y el plan estratégico regional de turismo). Por otro lado, las diversas aplicaciones y plataformas virtuales calculan mediante algoritmos la preferencias y valoraciones que tiene que el turista respecto de un servicio, lo cual contribuye con la toma de decisiones a su vez.

### **B. Instrumentos de la técnica ACB para las Agencias de Viajes y Turismo**

Para llevar a cabo el ACB de forma efectiva se utilizan una variedad de instrumentos que permiten conocer a profundidad los diversos factores que influyen en la evaluación de costo-beneficio de un proyecto enfocado al turismo.

#### **B.1 Matriz de marco lógico (MML)**

En diversos estudios se la conoce también como metodología de marco lógico (MML) es una herramienta de gestión que comprende información coherente y esencial de un proyecto de forma resumida. En el cual básicamente se desarrolla una estructura narrativa de objetivos e indicadores, medios de verificación y supuestos. Por otro lado, la Dirección de Presupuestos (2020), considera que esta misma organiza de

modo sistemático y lógico todos los objetivos que se desea alcanzar dando lugar a la evaluación de factores externos que puedan impactar de manera positiva o negativa en los programas establecidos de un proyecto.

En la formulación de proyectos de inversión en turismo y posteriormente la creación de planes de gestión de riesgos, tiene que ver con el desarrollo e integración de una (MML) que permita poder diseñar una idea completa del funcionamiento y proyección a largo plazo de la empresa; visualizar el cumplimiento, la ejecución y pasar por un proceso de evaluación de sus actividades, cuyos resultados podrían respaldar el éxito de esta. Así mismo facilitar la elaboración eficaz de un análisis costo – beneficio respecto del proyecto.

## **B.2 Evaluación de impacto ambiental.**

La intención con la cual se realiza una evaluación de impacto ambiental es con la finalidad de mitigar o corregir los efectos y riesgos que pueda ocasionar el ser humano a través del desarrollo de diversos tipos de actividades (Ferrer, 2015).

En el Perú existe un Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental como instrumento de gestión que promueve y regula la protección del medio ambiente, la misma que tiene implicancia en los proyectos de inversión estatales y privados, dado es el caso del sector turismo, donde este deberá de incorporar en cada una de sus acciones la variable de impacto ambiental según las disposiciones generales del reglamento del Sistema Nacional de Evaluación del Impacto ambiental (MINCETUR, 2008).

En base a dichas normas, las agencias de viajes y turismo deberían de contar con una certificación ambiental aprobado por el MINCETUR, como órgano rector del sector turismo. Para lo cual una empresa realiza un estudio de impacto ambiental considerando su tipología con carga negativa, así como la complejidad y dimensión que comprenda un proyecto o plan de gestión (Gamberini et al., 2019).

En particular, las agencias de viajes y turismo deberían considerar como parte de sus políticas de funcionamiento, así como la elaboración de proyectos y planes de acción, la importancia de incidir en la educación y valoración de preservar el medio ambiente, garantizando la pureza de algunos espacios culturales y naturales que aún están libres de contaminación.

### **B.3 Análisis de sensibilidad.**

En los proyectos de inversión, es una herramienta de gestión que nos permite plantear posibles escenarios y supuestos en referencia al futuro, esto a partir de las variables o factores que estén sujetas a cierta incertidumbre, la cual se clasifica en dos tipos: Posibilidades y probabilidades, las mismas que pueden ser identificadas y tratadas dependiendo del nivel de riesgo, así como aquellas de las que se desconoce gran parte de sus características (Jácome y Carvache, 2017). Un análisis exhaustivo de riesgos poco perceptibles ayudará a minimizar en la envergadura de lo posible dichas amenazas, y por otro lado permitirá la formulación de diversas alternativas de solución (Pérez, 2015).

En ese sentido el análisis de sensibilidad en proyectos y planes de gestión turística, se torna un factor determinante para el funcionamiento de las empresas vinculadas al turismo, más aún en el caso de nuestro país que a raíz de los conflictos sociales que muchas veces terminan en el bloqueo de vías y el libre tránsito, afectan diversas variables relacionadas con el modelo financiero, pues predecir y plantear soluciones a estas situaciones garantizarían el mejor funcionamiento de la empresa.

### **B.4 Análisis de costo – efectividad**

El ACE analiza y evalúa la relación existente entre los costos relativos y los resultados que se obtienen de una acción empleada para la mejora de una situación, en esta evaluación se toman en cuenta el análisis de varias alternativas, de las que se busca optar por la que resulte menos costosa y la que proporcione resultados mucho más efectivos, para ello se siguen ciertos requisitos: Establecer un objetivo, identificar los medios

electivos para lograr un objetivo planteado, comparar las alternativas, medir los costos y efectividad de cada una de las alternativas (Prieto et al., 2004). Es preciso señalar que, para las comparaciones de alternativas, estas deben de tener un mismo objetivo y a su vez dar origen beneficios de naturaleza similar (Navarro, 2011).

Muchas veces en el campo de la actividad turística, lo que se vende mucho más que los propios servicios en sí, son las emociones que pueda estimular un determinado producto o servicio turístico en el cliente o turista a través del neuromarketing, así que, los costos pueden llegar a ser menores y la efectividad de magnitud creciente, dependiendo de la estrategia que se utilice (Moral, 2021).

### **B.5 Análisis de costo – utilidad**

En este tipo de análisis los resultados se miden de acuerdo a su valor social, en el que los años de vida están ajustados a la calidad (Navarro, 2011). En consecuencia, la utilidad está relacionada con la salud y el bienestar de un individuo, y en efecto esta puede ser cuantificada utilizando instrumentos de valoración como el Standard gamble<sup>11</sup>. (Espinoza, 2017).

### **C. Indicadores o criterios del ACB para las Agencias de Viajes y Turismo.**

Son aquellos métodos que frecuentemente se utilizan en el empleo de esta técnica del análisis costo beneficio para cuantificar los posibles costos y resultados respecto de las decisiones que se hayan elegido (Torres y Callegari, 2016). Estos indicadores entonces señalan los aspectos que deben de tomar en consideración las Agencias durante la medición de costos y beneficios.

#### **C.1 Punto de equilibrio**

Esta es una etapa fundamental para emprender cualquier tipo de negocio, donde el objetivo es calcular la rentabilidad que puede tener algún plan de negocios en términos financieros, para ello los costos y los

gastos son iguales a las ventas, a partir de ese punto de equilibrio se deduce que si aumentamos las ventas se genera utilidades y si bajamos las ventas se produce pérdidas (Peña, 2019).

Para las agencias de viajes y turismo, empresas intermediarias de servicios turísticos, mantener un punto de equilibrio entre costos y ventas se convierte en un ítem con cierto grado de dificultad, puesto que se trabaja a través de un sistema de reservas, muchas de ellas con meses y años de anticipación, lo cual no garantiza que el servicio se efectúe, visto que este puede ser cancelado por una infinidad de razones sin mencionar la situación sociopolítica y económica del destino turístico.

### **C.2 Periodo de devolución**

También llamado plazo de recuperación es una herramienta que determina el tiempo en el que la inversión en determinado negocio puede recuperar el capital invertido, así mismo permite comparar otros proyectos de inversión para estimar cuál de las opciones recupera el capital invertido en el menor tiempo posible (García, 2021).

### **C.3 Valor actual neto**

Conocido también como Valor Presente Neto, es una herramienta financiera que se emplea para comparar el valor actual con la inversión inicial si el VAN  $> 0$  la inversión generaría ganancias más allá de la rentabilidad propuesta; si el VAN  $< 0$ , sucede lo contrario y, por último, si el VAN  $= 0$  quiere decir que no produce ganancias ni pérdidas (Aguilera, 2017).

### **C.4 Tasa interna de retorno**

Es la tasa de descuento que iguala el VAN a cero y pretende representar la rentabilidad de un proyecto en términos relativos, visto que este dependerá de los flujos de caja y su duración. (Aguilera, 2017).



## C.5 Relación costo beneficio

Es un índice que relaciona los costos y beneficios en un proyecto determinado, para lo cual se debe calcular el resultado en función a los ingresos futuros que tendrá la empresa y el desembolso original que se utilice para determinada inversión, en el uso de este método el tiempo es un indicador que se toma en cuenta, visto que los costos pueden ser variables. (Aguilera, 2017). En relación con este aspecto, las ventas en el turismo se hacen con un año o meses de anticipación, de modo que se puede proyectar un determinado movimiento de afluencia turística.

### 1.1.2 El riesgo

A través de la historia el término riesgo ha sido asociado con el peligro, lo contrario a la seguridad; su mención y difusión surge después del año 1500, luego de que los navegantes marinos identificaran la adversidad del mar y los peligros que alberga este, de modo que se dio la creación de medidas de seguridad, formas de calcular los posibles daños durante los viajes marítimos (Chávarro, 2018).

Actualmente, el riesgo se describen como el grado de incertidumbre en la toma de decisiones ya que estas pueden ocasionar pérdidas o poner en peligro una inversión (Gaytán, 2018). Del mismo modo lo define la norma ISO 31000, la cual agrega que el riesgo significa no lograr el alcance de los objetivos trazados por la alta dirección.

Sin embargo, es necesario mencionar que existe una diferencia entre riesgo e incertidumbre, pues en el primer caso los riesgos son susceptibles a la medición y al cálculo de modo que pueden ser tratados, mientras que la incertidumbre se manifiesta como un aspecto desconocido, muy poco estudiado y a su vez no está sujeto a medición (Knight, 1964).

Por otro lado, el riesgo a nivel financiero tiene una connotación un tanto diversa debido a su relación con la rentabilidad, dado que un riesgo no siempre puede ser negativo; se puede convivir con ello siempre y cuando esto signifique obtener recompensas atractivas (Brito, 2018), a mayor riesgo mayores serán las probabilidades de obtener un alto rendimiento mientras que del modo contrario el rendimiento de la empresa será mucho menor (Pascale, 2009).

### 1.1.3 Gestión del riesgo

La gestión de riesgos es un proceso que comprende un conjunto de actividades organizadas por un empresa para identificar, analizar, evaluar y clasificar los riesgos con la finalidad de prevenir y reducir vulnerabilidades, desastres y más por el contrario aprovechar las oportunidades que se presenten con o sin el riesgo (Brito, 2018). Para ello es importante tener una visión holística del fenómeno que consecuentemente admita la formulación de políticas y estrategias de acción para controlar y mitigar la vulnerabilidad identificada, considerando apoyarse en el respaldo de la administración pública y privada, lo cual también es conocida como una gestión integral (Ávila y Marengo, 2014).

### 1.1.4 La medición y evaluación del riesgo

Para una empresa es un gran reto sumergirse en la ciencia de la gestión, puesto que para materializar una adecuada gestión de riesgos se hace énfasis en la identificación, medición y evaluación de todos aquellos aspectos que pueden afectar tanto positiva como negativamente en la ejecución de un determinado proyecto de inversión (Łabędzka, 2022). Para este proceso, la evaluación de riesgos adopta un papel sumamente relevante proporcionando una comprensión profunda de los factores riesgo, a través de su identificación y análisis respectivo (Barghi y Shadrokh, 2020), entrando a tallar valores numéricos que logran una estimación más o menos sólida de la verdad (Aven, 2020).

Es importante señalar que para la medición de un riesgo implica valorar y estimar la severidad de este, tomando en cuenta los flujos de caja comprendidos en periodos anteriores, los cuales pueden modificar la estimación exacta de un riesgo (Fontaine, 2008).

Además, existen diversas herramientas, técnicas y métodos para la medición de un riesgo, dentro de lo más común que suele presentarse en una empresa, es aquel de carácter financiero, por lo tanto, se emplean algunos indicadores como: la desviación estándar, la beta del mercado y el valor en riesgo. (Chicu, 2020).

Se recomienda que durante la etapa de evaluación de los riesgos, primeramente se debe identificar qué riesgos son asegurable y cuales en cambio

tienen características de incertidumbre, lo cual haría difícil la predicción y que a su vez podría hacer obsoleta una inversión (Fontaine, 2008).

### **1.1.5 Gestión del riesgo en el sector turismo**

En la actualidad la actividad turística se ve enormemente amenazada por una amplia variedad de factores, los mismos que han permitido la creación de diversas envergaduras de prevención y reducción de riesgos. Dentro de estas medidas, el plan de gestión se ha vuelto un instrumento fundamental para la identificación y evaluación de los riesgos; siendo estudiado y aplicado minuciosamente por la gran mayoría de organizaciones empresariales y más aún en el sector turismo. La aplicación de este instrumento induce al logro de objetivos estratégicos procurando evitar riesgos, lo que eventualmente se define como. “una posible pérdida producido por eventos peligrosos e inciertos ligados a vulnerabilidades existentes” (Soler et al., 2018, p. 53).

Es preciso señalar entonces que para la formulación de planes de gestión en función a los riesgos del sector turismo se ha visto por conveniente considerar las directrices que proporciona la Norma ISO 31000 y la ISO 31010, las cuales son aplicables en toda entidad empresarial para la prevención y tratamiento de riesgos (ISO, 2018). Adicionalmente, en el año 2021 la Organización Internacional de Normalización publicó la Norma ISO 31030, con la finalidad de orientar y dar tratamiento de modo eficaz a los riesgos y amenazas potenciales que se puedan presentar con relación a los viajes que realiza el personal del trabajo de una determinada organización, lo cual supone brindar bienestar y seguridad pertinentes al talento humano. (ISO, 2021).

En el Perú, el sector turismo de acuerdo a la ley general de turismo N°29408, se dispone que, tanto la empresa privada como organismos públicos, deberían de promover y tomar en cuenta en la elaboración de proyectos de inversión turística, los lineamientos del Plan Estratégico Nacional de Turismo (PENTUR), el cual es elaborado principalmente por el Ministerio Nacional de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR) como ente rector de la actividad turística; así como, con la intervención y colaboración de gobiernos regionales, locales, el sector privado y la sociedad civil. (Congreso de la República, 2009).

Por ello, los proyectos y planes de gestión que elaboren las agencias de viajes y turismo deben de considerar dichos lineamientos.

Otro particular que considerar es también la mención que hace esta Ley N°29408, respecto de la seguridad integral de los turistas; para lo referido, el MINCETUR está comprometido e inmerso en la elaboración del Plan de Protección al turista, una herramienta de gestión que promueve y garantiza la seguridad turística en el Perú, así como la permanencia segura y libre de riesgos para los visitantes nacionales y extranjeros. (MINCETUR, 2023).

Por otro lado, es preciso señalar que tras haber atravesado la reciente crisis de la COVID-19, además de diversos conflictos sociales; el órgano rector del sector turismo – MINCETUR, conjuntamente a su equipo de trabajo, elaboró un instrumento de gestión de riesgos con la denominación “Plan Prevención y reducción del riesgo de Desastres del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo 2023- 2025”- PPRRD, el mismo que fue aprobado con Resolución Ministerial N°283-2023-MINCETUR, el 29 de setiembre del 2023. En el cual se da a conocer los posibles escenarios de riesgo que enfrenta la actividad turística para lo cual se plantea lineamientos y estrategias de acción, además de la evaluación y monitoreo ante su aplicación. (MINCETUR, 2023).

En consecuencia los planes de gestión turística están sujetos al ejercicio y cumplimiento de leyes e instrumentos de gestión, lo que conlleva a gestionar los posibles riesgos en la actividad, sin embargo, uno de los problemas más latentes en el Perú es la informalidad del sector turismo, visto que según manifestaciones de los representantes de la Cámara Nacional de Turismo – CANATUR , el 72% de empresas privadas son informales y tan solo el 28% son formales (Del Pozo, 2018).

#### **1.1.6 La gestión del riesgo en las agencias de viajes y turismo.**

Las agencias de viajes y turismo son empresas pertenecientes a uno de los sectores de gran importancia en la economía de nuestro país; su aporte al PBI de la economía peruana ha sido el 2.5% durante el año 2022, sin embargo, antes de la suscitada pandemia su aporte representaba el 3.9%, generando más de 2 millones de empleos (Aguirre, 2022)

En ese sentido una gestión eficiente de este sector contribuirá al crecimiento económico progresivo de nuestra nación a través de diversas herramientas de gestión empresarial. Una de ellas es la planeación estratégica, entendida como un sistema gerencial cuyo propósito es lograr objetivos a través de estrategias, y para ello existen aspectos primordiales que la caracterizan, tales como: Su diseño está en función al porvenir de las decisiones actuales, así mismo sigue un proceso sistemático de estrategias a corto y largo plazo, sin olvidar su flexibilidad, por consiguiente, también alberga un carácter filosófico en base al tipo de empresa; finalmente según su estructura, comprende planes estratégicos, programas y planes operativos. (Mayurí, 2012).

La planeación estratégica en las agencias de viajes y turismo, por tanto, se vuelve una herramienta indispensable, visto que esta industria por su condición es en gran proporción vulnerable a los riesgos y amenazas que puedan ser provocados por el hombre o por la misma naturaleza. En ese entender, los planes de gestión de riesgos del sector turismo, están orientados a recubrir la integridad de actividad misma, así como la del turista, como cliente altamente sensible y exigente frente a la calidad de servicios ofrecidos por las agencias de viajes. (Pennington y Basurto, 2018).

#### **A. Diagnóstico empresarial de una Agencia de Viajes y turismo (AVT)**

En el mundo empresarial, las organizaciones adoptan la responsabilidad de atender diversos problemas, oportunidades y amenazas, de modo que se convierte de elevada importancia la identificación de innumerables indicadores con el potencial de modificar el funcionamiento efectivo de una empresa, en consecuencia, un diagnóstico se entiende como el análisis de la situación actual de una empresa. Una herramienta cuya finalidad es incrementar el conocimiento de la situación presente y los problemas que impiden el progreso financiero de una organización. (Portugal, 2017).

Así se hace énfasis en los siguientes indicadores que dan forma al diagnóstico de una Agencia de viajes y turismo como empresa orientada a la servucción y producción de servicios turísticos.

### **A.1 Oferta turística de la AVT**

En la actual industria del turismo, uno de los objetivos más importantes es el de mejorar la gestión y capacidad competitiva de la empresa; sin embargo este desafío significa satisfacer las diversas demandas del turista, quien se ha convertido en un agente altamente exigente, donde ya no es más que un espectador sino que además es el protagonista frente a las múltiples atracciones tanto emotivas como físicas que los gestores del turismo puedan crear para innovar el conjunto de productos y servicios que conforma la oferta turística a través de nuevos modelos de negocios, técnicas y estructuras organizacionales así como herramientas tecnológicas que evidencien la calidad del servicio prestado. (Mullo et al., 2019).

La gestión de la oferta turística, Por eso, tiende a ser un factor clave para el crecimiento financiero de una agencia de viajes y turismo, al mismo tiempo que contribuye con el desarrollo económico y social de una región o localidad. (Aparicio, 2021).

### **A.2 Demanda turística de la AVT**

Considerada también como la toma de decisiones que un turista programa para su disfrute durante un viaje hacia diversos espacios geográficos. Para ello el turista toma como base de sus decisiones, a la oferta turística que se acomode a sus necesidades (Aparicio, 2021). Es por esto que la demanda turística dependerá en gran cantidad del tipo de oferta que se promoció y el costo del desplazamiento (Llupart y Martínez, 2022).

Gestionar la demanda turística en consecuencia requiere un exhaustivo análisis de la misma, recurriendo al estudio y análisis del perfil del turista, lo cual viene siendo diagnosticado periódicamente por instituciones como el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) así como La Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo (PROMPERÚ), instituciones que permiten tener una mejor visión de la demanda.

### **A.3 Recursos humanos de la AVT**

En las organizaciones turísticas el personal juega un papel muy relevante porque a diferencia de otros sectores, la industria turística se fundamenta en la servucción y al mismo tiempo en el consumo del mismo, proceso en el cual, un error se traduce como la insatisfacción probable del cliente o turista. Mientras la empresa cuente con recursos humanos excelentemente calificados y profesionales en la operatividad y prestación de servicios sin duda alguna incrementará la calidad de la industria de la hospitalidad que representa el turismo (Ramirez, 2013).

### **A.4 Recursos tecnológicos de la AVT**

En los últimos diez años, la actividad turística se ha visto en la necesidad de innovar y adaptarse a las nuevas tecnologías, siendo de gran utilidad su uso para recopilar experiencias de calidad en el turista, en ese contexto la misma Organización Mundial del Turismo (OMT) declara de vital importancia el incremento del bienestar en la sociedad a través de la transformación de espacios geográficos en Destinos Turísticos Inteligentes, donde la tecnología permita el desarrollo sostenible del turismo y la eficiencia en la gestión administrativa de las empresas turísticas (Fernández, 2021).

La internet ha revolucionado el mundo turístico en el que las agencias de viajes y turismo, quienes son protagonistas de la intermediación entre el turista y el destino turístico, a través de viajes que proporcionen mayor personalización y se conviertan en experiencias únicas, emocionantes e inolvidables facilitando seguridad y confianza a los consumidores de servicios turísticos (González, 2019).

### **A.5 Recursos de infraestructura turística en la AVT**

La infraestructura de una agencia de viajes y turismo en Perú está sujeta a las disposiciones del reglamento establecido por el órgano rector de turismo – MINCETUR, el cual supervisa y sanciona el incumplimiento del mismo; por otro lado, la infraestructura debe de ser organizada y aplicada en función de la ley general de turismo – Ley N°29408, la misma

que deberá ser considerada para la operatividad eficiente y sostenible de la agencia de viajes frente al medio ambiente y la población en general, su infracción también está sujeta a sanciones, multas, suspensión y cancelación del desarrollo de actividades turísticas (MINCETUR, 2020).

#### **A.6 Servicio de Atención al turista en la AVT**

La atención al turista está muy relacionada al nivel de satisfacción que logre percibir el cliente antes, durante y después de haber usado los servicios y asistencia de una agencia de viajes y turismo. El cliente en el sector turismo es el centro de la creación de estrategias y métodos para satisfacer sus expectativas y necesidades a través de servicios innovadores y de calidad (Silva et al., 2021). Donde la incorporación de tecnologías son un complemento para reasegurar la calidad de servicio y la gestión inmediata en la atención al turista (Vélez et al., 2020). Otro de los factores que influyen significativamente en la atención al turista, es la seguridad que el servicio ofrezca, así como el destino en sí, pues ante ciertas sensaciones de inseguridad, el cliente difícilmente optará por un determinado destino o la compra de programas e itinerarios turísticos. (Luders et al., 2016).

#### **A.7 Entorno legal y regulatorio de las AVT**

En la actualidad la actividad turística en relación al derecho se desarrolla a través de la regulación y normatividad existente para brindar seguridad y bienestar al ser humano mientras este se desplaza hacia diversas zonas del globo terráqueo con la finalidad de hacer turismo (Estrella, 2018). En el Perú para que los destinos turísticos sean aptos para su visita es necesario contar con un Plan Estratégico Nacional de Turismo (PENTUR), el mismo que se desarrolla a nivel regional por medio de las autoridades competentes en el ámbito turístico, así como de quién se encarga de su aprobación, tal es el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo descentralizado en Direcciones a nivel regional (DIRCETUR). Muy aparte, este órgano rector establece un reglamento para la operatividad de las Agencias de Viajes en el Perú y hace respetar las



disposiciones de la Ley general de Turismo N°29408 (MINCETUR, 2020).

En consecuencia, las conductas infractoras de las agencias de viajes y turismo son sancionadas mediante DS N°008-2022-MINCETUR a través de amonestaciones, multas, suspensiones de la autorización para desarrollar actividades turísticas y cancelación de Certificado. El incumplimiento del Reglamento de Agencias de Viajes y Turismo, aprobado por el Decreto Supremo N.º 005-2020-MINCETUR, sanciona dependiendo de la gravedad de la infracción, en tanto se tiene como daño máximo la sanción de 10 Unidades impositivas Tributarias (UIT) y un mínimo de 0.5 UIT. (MINCETUR, 2022).

#### **A.8 Entorno financiero de una AVT**

Para las agencias de viajes contar con un plan económico financiero es de vital importancia, considerando un marco temporal a largo plazo visto que en el turismo los escenarios son cambiantes y sensibles ante cualquier situación social o económica que atraviese su lugar de residencia. A su vez proyectarse significa crear un escenario realista, otro pesimista y finalmente uno que sea optimista, para poder enfrentar los riesgos y amenazas de manera óptima y calculada. Y respecto de la rentabilidad, liquidez y solvencia se deben de analizar las ratios financieras más útiles como lo son el VAN y el TIR, herramientas que sirven para estimar la rentabilidad y las inversiones que se puedan agregar en un proyecto de inversión y su posterior planeamiento en la gestión de riesgos y seguridad de la empresa (Sáez et al., 2015).

#### **A.9 Imagen empresarial de una AVT**

Conocida también como imagen corporativa, es la percepción que proyecta una Agencia de viajes frente a los consumidores y ante sus propios trabajadores, pues su objetivo principal es el de potenciar la identidad de la empresa además del destino turístico que se pretende vender. El diseño de la imagen encierra una síntesis de todo aquello que la

agencia desea representar, teniendo en cuenta la protección al medio ambiente y la sostenibilidad del turismo (García, 2021).

Las empresas de turismo dependen en gran parte de la imagen que proyectan, imagen que se puede traducir en la confianza que generan en su público objetivo, a partir de la formalidad, cumplimiento, puntualidad entre otros aspectos, para que de ese modo puedan mantenerse en el tiempo y certificar su funcionamiento en un contexto competitivo.

## **B. Evaluación de riesgos en una Agencia de Viajes y Turismo.**

### **B.1 Identificación de riesgos**

Los riesgos en turismo son agentes desestabilizantes que se presentan en un destino turístico, ya sea de forma espontánea o prevista. Por tal razón, la participación de los agentes de turismo es determinante para continuar con el desarrollo de las actividades turísticas, visto que un error puede afectar de modo simultáneo a una gran población inmersa en el turismo de manera directa o indirecta. Pues vale decir que en la prestación de servicios turísticos se depende en mayor cuantía de los recursos que posee una comunidad (humanos, culturales, naturales y materiales) para lo cual restar importancia a estos aspectos expone a toda una población dependiente del turismo, al decremento de ingresos económicos ligados a la actividad turística. (Pennington et al., 2018).

### **B.2 Riesgos internos**

La evaluación de los riesgos internos es de gran importancia en la afectación a una determinada cadena de valor organizacional, pues toda empresa turística utiliza un modelo dinámico de negocios para accionar y ejercer sus actividades en base a un diagrama de funciones. Sin embargo, el funcionamiento adecuado de las empresas turísticas se ven afectadas a nivel interno por los siguientes riesgos: condiciones inseguras respecto de la seguridad y salud, accidentes de transporte, riesgos cibernéticos e informativos, servicios de salud deficientes, la muerte de turistas, higiene y contaminación, informalidad en la prestación de servicios, riesgos

financieros por la ausencia de vigilancia estratégico. (Rodríguez y Acevedo, 2021).

### **B.3 Riesgos externos**

El funcionamiento de una cadena de valor turística o una agencia de viajes y turismo concatena sus actividades con una serie de riesgos implícitos que derivan precisamente de factores externos asociados al entorno político, social, económico, tecnológico, ambiental y regulatorio. Estos eventos de riesgos en la industria turística impactan fuertemente en la economía nacional, por lo tanto, su estudio y evaluación pueden evitar crisis futuras. Sin embargo, uno de los riesgos con mayor impacto son las amenazas biológicas de tipo viral o plagas; en dicho contexto indudablemente una agencia de viajes se verá afectada, visto que prevenir una situación de ese rango es muy difícil para una empresa turística. (Rodríguez y Acevedo, 2021).

### **B.4 Valoración de los riesgos**

Ante la existencia de una variedad de riesgos principales y los que derivan de ellos, es necesaria la categorización de riesgos en un rango de los más influyentes a los menos severos, dicha valoración se puede realizar a través del método cuantitativo o también desde el cualitativo, puede ser un tanto difícil establecer un valor de impacto debido al daño intangible que ocasionan algunos riesgos, pero es de importancia significativa determinar cifras y resultados descriptivos que faciliten la comprensión de los riesgos del sector turismo, tanto a nivel externo como interno (Soler et al., 2018).

## **C. Tratamiento de los riesgos en una Agencia de Viajes y turismo**

### **C.1 Toma de decisiones**

Para una entidad turística es importante adoptar decisiones con un alto grado de eficacia que favorezcan el plan de gestión de riesgos propuesto, y para ello deberá actuar de forma estratégica con la finalidad de reducir vulnerabilidades. En efecto, tener pleno conocimiento de los

riesgos posibilita desarrollar un diagnóstico mucho más detallado de las condiciones reales y actuales de la empresa tomando en cuenta factores influyentes de contexto, por esa razón se convierte necesaria tener una visión genérica de los demás planes de gestión local, regional y nacional en alusión al turismo y aspectos de seguridad, conducentes a solucionar y dar tratamiento a los riesgos a partir de un pensamiento estratégico y concatenado desde una perspectiva nacional, así entonces optar por acciones adaptativas y estratégicas permiten tomar la mejor decisión respecto del tratamiento de riesgos en turismo (Verduga y Pérez, 2021).

### **C.2 Preparación de planes**

Realizada la identificación de riesgos, se efectúa la preparación de planes específicos para la atención de riesgos a corto, mediano y largo plazo, pues una empresa turística debería estar en la capacidad de dar respuesta inmediata a cualquier tipo de emergencia suscitada. En ese sentido los planes específicos de acción frente a riesgos determinados deben atender las siguientes tareas: Una planeación estratégica, planeación de productos y servicios, planeación de la capacidad (instalaciones, equipos, mano de obra), administración de inventarios, administración del proyecto, programación, test de calidad (Verduga y Pérez, 2021).

### **C.3 Implementación de planes.**

En el contexto actual, la implementación de planes de gestión por lo general se acoge a planes ya existentes a nivel nacional y el regional y bajo esa dinámica se formulan e implementan planes que den solución a problemas específicos obedeciendo a objetivos en común. Finalmente, la implementación de planes turísticos tiene como propósito el poder satisfacer necesidades de impacto y trascendencia así también, el de dar solución a situaciones con un alto grado de dificultad, por lo tanto, estos planes deben ser comunicados, comprendidos y apoyados por los beneficiarios en calidad de receptores (Barrios, 2023).

## **D. Seguimiento de riesgos en una Agencia de Viajes y Turismo.**

### **D.1 Herramientas de seguimiento.**

En la gestión de riesgos empresariales, el seguimiento es una de las estrategias con mayor utilidad para poder reducir la inseguridad y aprovechar las pocas oportunidades que se identifiquen. Por tal razón, el seguimiento consiste en estimar el desempeño de las actividades orientadas a lograr las metas propuestas por la empresa, lo que significa estimar periódicamente los sistemas de revisión de riesgos, así mismo determinar en qué medida dichos controles funcionan o si su implementación no contribuye en la prevención de los riesgos identificados, no obstante observar de qué manera se pueden mejorar o modificar las herramientas tomando en cuenta la realidad suscitada. Para lo mencionado se hacen uso de instrumentos como los cuestionarios, diagramas de flujo, listas de registro cuantitativo y otros (Alvarez et al., 2022).

Por otro lado, para dar seguimiento a los procesos implementados en la gestión de riesgos, se debe tomar en consideración algunos objetivos relevantes como: controlar el alcance del plan, controlar la calidad, controlar las comunicaciones, monitorear el cumplimiento del plan, controlar el cronograma establecido, controlar los costos financieros (Restrepo y Reyes, 2019). Todos estos aspectos aportan en la observación y seguimiento de los riesgos tanto internos como externos que las agencias de viajes enfrentan continuamente, para lo cual actualmente la tecnología es un gran aliado que nos provee de softwares de control interno y plataformas online referidas a la verificación de la calidad como por ejemplo Tripadvisor.

### **D.2 Herramientas de supervisión**

La supervisión basada en el riesgo les permite a los agentes de viajes y autoridades supervisoras asignar sus recursos y atención constante en función de los riesgos identificados dentro y fuera de la empresa. Es así que se formulan estrategias y herramientas de supervisión dependiendo de

la naturaleza, frecuencia e intensidad del riesgo, por tal razón, el supervisor debe de categorizar los riesgos para darle atención relevante. Seleccionar la herramienta de supervisión adecuada debe tomar en cuenta cuatro principios: centrado en resultados, adecuación al riesgo, eficiencia del instrumento, dinamismo y capacidad de respuesta de forma oportuna. (El Grupo de Acción Financiera Internacional [GAFI], 2021).

### **D.3 Registro e informe del seguimiento**

El control de riesgos se lleva a cabo haciendo uso de algunas herramientas adecuadas al plan de gestión, así mismo en el turismo se requiere llevar un monitoreo mucho más preciso visto que nos referimos a la venta de servicios intangibles en su mayoría, para lo cual es primordial adecuar algunas técnicas e instrumentos de gestión, así existen algunas pautas para su elaboración: Reactivar la identificación de respuestas ante riesgos, actualizar los registros de riesgos, documentar las lecciones aprendidas y las soluciones aplicadas, validar supuestos, vigilar disparadores, vigilar riesgos residuales y secundarios haciendo un informe de ello, comprobar la efectividad del proceso. Cabe mencionar que en la elaboración de informes se usan: registro de riesgos, plan para la dirección del proyecto, datos de desempeño del trabajo, informes de desempeño y sus respectivas actualizaciones conforme se vaya ejecutando acciones. (Guerrero, 2017).

### **D.4 Registro e informe de la supervisión**

En el aspecto de la supervisión se consideran algunas herramientas y técnicas que ayudaran a registrar los hechos como: La reevaluación de los riesgos, auditoria de los riesgos, análisis y variación de tendencias, medición del rendimiento técnico, análisis de la reserva de contingencia y las reuniones que mientras más se realicen mayor información se obtiene del proceso (Guerrero, 2017).

Llevar un registro constante de los trabajadores y los servicios que se ofertan en el campo turístico ayudará a evitar riesgos y mejorar la calidad, diferenciando la empresa de las demás.

### **1.1.7 Beneficios y desafíos en la aplicación del ACB en la gestión de riesgos.**

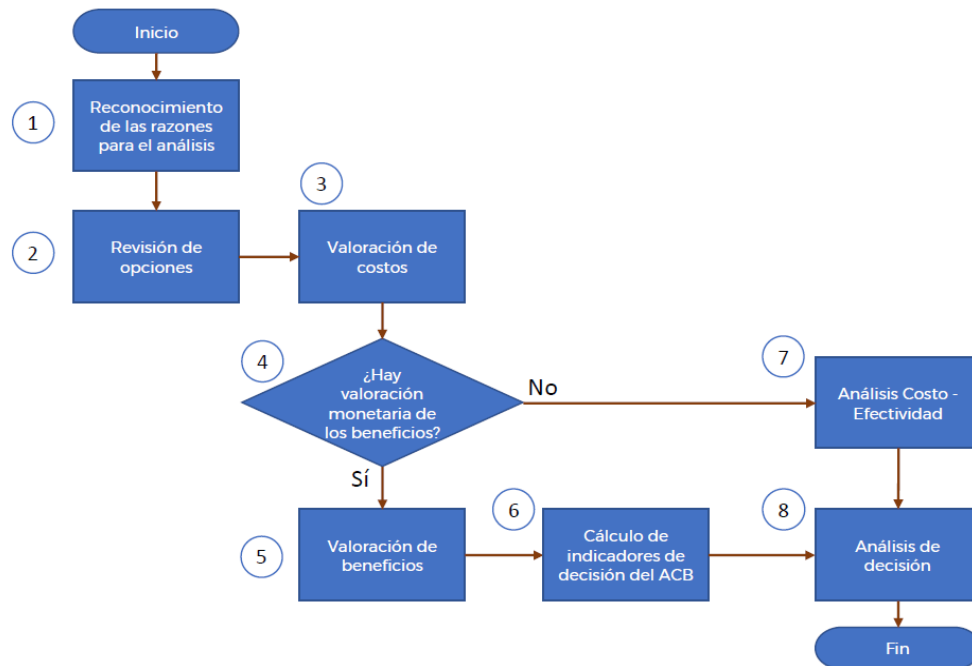
La aplicación del método Análisis costo-beneficios, es de gran utilidad en los proyectos de inversión y planes de gestión de riesgos, sobre todo cuando lo que se pretende es minimizar costos y mitigar los riesgos que amenazan a la empresa, es entonces que los beneficios se hacen visibles a corto, mediano o largo plazo. El uso de este método generalmente se realiza durante la formulación de proyectos, previo análisis e identificación de los riesgos que se haya decidido atender, pero a su vez coadyuva a decidir por la mejor alternativa como consecuencia de diversas opciones proyectadas. Sin embargo, no todos los proyectos de inversión requieren la aplicación de este método, puesto que no todos los beneficios tienen una valoración monetaria, lo cual conllevaría a la aplicación de otro método conocido como Costo-Efectividad.

Como desafío, el ACB puede incrementar su uso efectivo mediante el análisis exhaustivo de riesgos en diversos casos, y de las variadas acciones que se formulen para la resolución y mitigación de daños y pérdidas, a través de proyectos creativos e innovadores.(Unidad Nacional para la Gestión de Riesgos y Desastres [UNGRD], 2022).

Los beneficios en la actividad turística y específicamente en las agencias de viajes y turismo, no siempre son visibles o fáciles de proyectar a pesar de realizar un análisis costo beneficio de proyectos en función a la reducción de daños visto que el hecho agravante puede variar según las circunstancias que muchas veces suele ser impredecible.

**Figura 1**

*Procedimiento para el análisis costo-beneficio en la gestión de riesgos*



*Nota.* Esta figura es elaboración de la UNGRD de Colombia -2022.

## 1.2 Antecedentes

En este apartado se hace referencia a investigaciones que se aproximan más al tema desarrollado, sin dejar de señalar que sobre el análisis costo beneficio en planes de gestión en el turismo, existen diversos trabajos; sin embargo, no se ha encontrado más información acerca de un análisis costo beneficio en la formulación de un plan de gestión de riesgos en las agencias de viaje y turismo en la ciudad de Puno.

### 1.2.1 Internacionales

La primera investigación corresponde a Cardellini (2017) respecto de la Gestión de Riesgos en el Turismo de Aventura de San Martín de los Andes, cuyo objetivo principal fue el de proponer y validar un modelo de gestión de riesgos para el turismo de aventura mediante la relación de sus dos variables. Los resultados del análisis de la mencionada investigación, resalta que el turismo de aventura se caracteriza principalmente por presentar riesgos, razón por la cual los turistas eligen esta actividad, visto que buscan experimentar nuevas emociones, por tal razón, la regulación y normativa existente para este segmento no siempre viene siendo aplicada debido a la informalidad y la falta de obligatoriedad por



parte de las instituciones competentes, de modo que los instructores del turismo de aventura no le dan la importancia necesaria en la elaboración de planes de gestión de riesgos para certificar la seguridad de los clientes.

En la investigación realizada por Buesaquillo et al. (2017) se analizó la situación actual de los Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) para las agencias de viajes y turismo, así mismo se diseñó un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, tomando como referencia la norma NTCISO-IEC 27001:2013. Luego de realizar un diagnóstico el referido estudio concluyó que es necesario la implementación de SGSI basada en la norma ISO/IEC 27001:2013 y la ISO 31000, debido al avance tecnológico y a las nuevas técnicas usadas por los ciberdelincuentes. De modo que estas herramientas de gestión ayudaran a inspeccionar la seguridad informativa de las Agencias de Viajes y Turismo.

Barreno (2019) en su investigación sobre la metodología de medición para el beneficio económico del sector turístico en la provincia de Tungurahua, se planteó como objetivo desarrollar una metodología en base a Estudios Organizacionales y al método SROI (Retorno Social sobre la Inversión). Los resultados indicaron que son viables y factibles las metodologías propuestas y dispuestas por el gobierno, así como el SROI, puesto que permiten un análisis amplio del sector turístico en dicha provincia. El beneficio económico a nivel local está encaminado a fomentar el desarrollo económico de todos los Stakeholders, lo que repotenciará productos y servicios de calidad.

Aranzazu y Ponce (2018) en su investigación se planteó como objetivo diagnosticar los impactos de un plan de gestión del riesgo en las rutas turísticas del territorio ancestral indígena en el municipio de Puracé Cauca con el propósito de contribuir al desarrollo de capacidades y diseño de rutas turísticas en el resguardo indígena de Puracé, y como resultados se adquirió que, aunque se cuenta con normatividad respecto de la seguridad del turista, se ha hecho caso omiso a la gestión de riesgo en la articulación de las rutas turísticas, a pesar de que el lugar es apto para el desarrollo de actividades turísticas de aventura para lo cual hace falta socializar mucho más los riesgos presentes en los atractivos turísticos con la finalidad de minimizar peligros y riesgos para los visitantes, a su vez que se deberían de implementar planes de contingencia y emergencia con el

respaldo de los actores públicos y privados para mejorar la calidad y oferta turística.

La investigación realizada por Alvarez et al. (2019) sobre el costo/beneficio como estrategia para la toma de decisiones en los Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) para el sector hotelero de la ciudad de Usaquén, tuvo como objetivo demostrar que el análisis de costo beneficio es una estrategia gerencial útil para la toma de decisiones respecto de la seguridad y salud. Como conclusiones se evidenció falta de compromiso y liderazgo por parte de la alta dirección, quien no se realiza un seguimiento al sistema y a su vez no permite una mejora continua del mismo. Así mismo se estableció que el análisis de Costo / Beneficio es muy conveniente y facilita la toma de decisiones respecto del SGSST, especificando en forma detallada los beneficios y costos en la ejecución de un proyecto, el mismo que debe de superen los costos por incumplimiento.

Pérez (2019) en su estudio tuvo como objetivo proporcionar puntos de análisis sobre la relación entre el desarrollo del turismo y la gestión de riesgos en el contexto del cambio climático. El resultado de dicho análisis concluyó en que el turismo genera beneficios; pero, además, puede ocasionar problemas en el medio ambiente, los que si son gestionados inadecuadamente puede ocasionar peligros, nuevas vulnerabilidades o profundizar los ya existentes e incluso estos pueden derivar en riesgos. La gestión de riesgos debe ser de conocimiento por las instituciones turísticas para potenciar acciones que contribuyan a la gestión de riesgos en el enfrentamiento al cambio climático.

Santiago (2018) en su investigación tuvo como objetivo analizar la relación de la eficacia de los proyectos de cooperación internacional de desarrollo con la sostenibilidad del turismo en Colombia. El propósito de la investigación es identificar si la cooperación internacional y el turismo pueden llegar a ser generadores de buenas prácticas, y en base a ello se pueda diseñar una herramienta metodológica para analizar y estimar los procesos de planificación sostenible en turismo mediante los programas de ayuda para el desarrollo. El contenido de la investigación reveló que los programas de ayuda al desarrollo pueden fomentar positivamente el impulso del turismo, sin embargo, para asegurar el éxito de los

proyectos se requiere involucrar a todas las partes interesadas, de lo contrario su gestión puede llegar a tener falencias, produciendo impactos negativos en el aspecto social.

El trabajo realizado por Hernandez et al. (2021) respecto de las acciones para la comercialización de los productos de las agencias de viajes que integran las Organizaciones Superiores de Dirección Empresarial - OSDE viajes cuba en el escenario pos-covid-19, fue motivado por la necesidad de realizar estudios vinculados a reformular la actuación de las agencias de turismo que integran la OSDE Viajes de Cuba, en tal sentido propuso como objetivo general elaborar una propuesta de acciones para la comercialización de los productos de sus agencias en el escenario pos-COVID-19. Los resultados principales fueron la identificación de los cambios en la demanda y la oferta después del COVID-19, así mismo la reinversión como factor clave para el desarrollo de las agencias de la OSDE Viajes Cuba hacia las nuevas tendencias, lo cual será vital para la recuperación del sector, por otro lado se confirmó que los turistas priorizarán las condiciones higiénicas y sanitarias en los destinos turísticos para lo que buscarán la asesoría de las agencias de viajes para respaldar un viaje seguro.

Otro estudio realizado por Rodríguez y Acevedo (2021) tuvo por objetivo identificar los riesgos principales que podrían afectar gravemente el desarrollo de la actividad turística en el trienio 2020-2022, para ello se utilizó fuentes documentales y el conocimiento de 38 expertos. Finalmente, los resultados dieron a conocer que los principales riesgos con gran impacto en el turismo son: virus, plagas, desastres naturales, infraestructura deficiente o crítica, la inseguridad ciudadana del destino turístico, la inestabilidad social, cobros excesivos, escándalos y rumores negativos. Dichos ítems afectan la cadena de valor en las empresas de turismo y a todas las partes involucradas.

### **1.2.2 Nacionales**

En un primer estudio a nivel nacional Mayta (2018) investigó sobre los costos y resultados del monitoreo ergonómico en actividades productivas de alto riesgo – Lima - 2017, cuyo objetivo fue determinar la relación entre sus variables y demostrar la viabilidad económica de la implementación del monitoreo.

Finalmente concluyó que resulta viable y rentable para las empresas con actividades de alto riesgos invertir en monitoreos ergonómicos.

Alvarado (2018) en su investigación tuvo como objetivo determinar la relación existente entre la gestión turística municipal y el desarrollo socioeconómico de los pobladores del Distrito de Ilabaya, Provincia Jorge Basadre, periodo 2017, Las conclusiones a las que arribó fueron: según la prueba del Chi cuadrado con un nivel de significancia del 5% la gestión turística municipal no tenía relación significativa con el desarrollo socioeconómico del distrito de Ilabaya, provincia Jorge Basadre, periodo 2017. También la gestión turística municipal se desarrollaba de forma inadecuada desde la percepción de los funcionarios. Asimismo, el desarrollo socioeconómico de los pobladores del distrito de Ilabaya era de bajo nivel.

Miranda y Valencia (2018) en su investigación identificó amenazas para la supervivencia de los negocios intermediarios en el sector turístico en el Perú, como lo son las agencias de viaje, debido a la creciente competitividad y la falta de adaptación de las estrategias empresariales a un mercado cada vez más digitalizado. El objetivo de esta investigación se centró en analizar la influencia de los factores críticos de éxito y las estrategias de marketing digital en la atracción de clientes de las agencias de viaje. Como resultados se alcanzó que el factor crítico más valorado por los viajeros nacionales fue la credibilidad del servicio, seguido por la relación calidad-precio, la amabilidad y calidad de servicio del personal. Así mismo se encontró que la mayoría de agencias de viajes en Lima carecen de un plan de marketing digital, lo mismo que en efecto no brinda seguridad ni confianza en la mayoría de viajeros.

Otro estudio de Terrones y Chalan (2018) analizan los riesgos que afectan a la seguridad y a la salud de los empleados en la minería subterránea, tal estudio concluye en que los riesgos más frecuentes del sector minero son y fueron siempre de tipo físico, mecánico, químico, ergonómico y psicosocial, por consiguiente, las medidas de solución mitigan los riesgos existentes en las operaciones subterráneas, tales como accidentes incapacitantes. Además, la solución reduce los costos generados por accidentes incapacitantes, la inseguridad en el ambiente laboral y de desempeño.

Torres y Alarcon (2019) analizaron la influencia de la señalización turística en los riesgos que involucran a los visitantes de las cataratas de Capua en el distrito de Yura. Visto que actualmente el camino hacia las cataratas de Capua, distrito de Yura - ciudad de Arequipa no presenta una buena señalización turística, además de la contaminación a sus alrededores y en el trayecto del recorrido. cuyos resultados fueron que estos riesgos a los que se enfrentan los visitantes, no son realmente significativos, visto que la zona se caracteriza por su fácil acceso y su aspecto netamente natural, para los visitantes les basta con recibir información y las restricciones respectivas de la visita.

Flores y Zapata (2020) buscaron con este trabajo de investigación, determinar el impacto de la ISO 31000:2018 Sistema de Gestión de Riesgo en las finanzas de las empresas importadoras del Sector Comercio de Lima Metropolitana al año 2019. Los resultados de la investigación demostraron que la ISO 31000:2018 no impactó financieramente en las empresas; sin embargo, fue necesario para las empresas contar con un plan de gestión de riesgos que supervise y establezca procesos en la parte operativa y financiera de la empresa para no gastar gastos innecesarios por la ausencia de la gestión. Dado que la sinergia de cada área funcional contribuye con el cumplimiento de los objetivos propuestos para un determinado periodo. Por último, se elaboró un caso práctico para poder examinar cómo gestionan sus riesgos en función a sus objetivos empresariales.

Por otro lado, Espinoza (2021) en su investigación, buscó relacionar el análisis/costo/beneficio de un Proyecto sobre la erradicación mosca de la fruta con la producción certificada de la palta Hass para exportarla. Castrovirreyna. En dicho estudio se concluye que la relación es positiva, tomando en cuenta que para ello se debe de considerar el reglamento dispuesto por el Servicio de Sanidad Agraria del Perú (SENASA), garantizando de este modo la exportación de calidad en el mercado internacional.

Una tercera investigación corresponde a Alejo (2022) quien en su estudio se propuso como objetivo, demostrar la insuficiente eficiencia en la ejecución de proyectos de inversión del gobierno regional sometiendo a observancia las diferencias entre costos y tiempos ex ante, ex post en el periodo 2004- 2019. Demostrando como resultados que existe una diferencia significativa entre costos

y tiempos durante la ejecución de proyectos; en el gobierno regional, los 12 proyectos estudiados en esta investigación superan el 300% en tiempos de ejecución; por consiguiente, el tiempo acumulado supera el tiempo propuesto.

Un cuarto estudio concierne a Cáceres (2023) sobre el análisis costo – beneficio de la continuidad de los contratos de obra pública e infraestructura en el Perú (Disputes Boards). Cuyo objetivo fue reconocer el impacto de la implementación de la norma de continuidad utilizando el método Análisis costo – beneficio. Como resultado de esta investigación se logró que los beneficios económicos son numerables y atractivos aplicando la norma, y de ser posible podría beneficiar otro tipo de proyectos en el rubro estatal.

### 1.2.3 Locales

Un primer estudio analizado a nivel local corresponde a Marca (2018) quien en su investigación sobre los factores de éxito y de riesgos críticos respecto de la competitividad en Yunguyo como destino turístico de la región de Puno, tuvo como objetivo identificar los dichos factores en el nivel de competitividad del destino turístico de Yunguyo involucrando el estudio de organizaciones públicas y privadas relacionadas al turismo en Yunguyo. Finalmente, el estudio concluyó en que los recursos con los que cuenta dicho distrito son un factor clave de desarrollo, pero la gestión del destino y las condiciones de la demanda, así como es aspecto situacional generan un nivel bajo de competitividad.

Un segundo trabajo atañe a Rodríguez (2018) quien abordó la estimación de beneficios y el análisis de riesgos en los proyectos de inversión correspondientes al sector educación, se planteó como objetivo presentar una propuesta metodológica para calcular beneficios cuantitativos en lugar de beneficios cualitativos, así como analizar el riesgo en proyectos de carácter educativo. Finalmente pudo concluir que existe altas posibilidades de incorporar la estimación de beneficios cuantitativos, un análisis costo/beneficio y análisis de riesgo en proyectos de inversión pública en el sector educación.

Un tercer estudio de investigación pertenece a Sicha y Toledo (2020) quienes trataron el uso del análisis Costo – beneficio en la evaluación de proyectos de agua potable desde la percepción social, para lo cual se planteó como objetivo

facilitar gran información respecto del uso de esta técnica en las diversas intervenciones del sector público con relación al abastecimiento de agua a la población. Dicho estudio concluye que el ACB se utiliza constantemente como herramienta para elegir entre varias opciones de proyectos, al mejor planteado resaltando y priorizando el bienestar de la población involucrada.

Un cuarto trabajo analizado es el de Castro (2021) quien plantea la aplicación del análisis costo beneficio en los proyectos de ley en el Perú, para lo cual su objetivo fue determinar la relación existente en la técnica ACB con la calidad de leyes en el Perú – 2015, logrando como resultado una correlación significativa entre las variables, señalando a su vez que se debería de optimizar la toma de decisiones legislativas en el marco jurídico tomando como base una previa evaluación de leyes con la intención de solucionar problemas y beneficiar a la población.

## CAPÍTULO II

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 2.1 Identificación del problema.

La existencia de riesgos ha influido de forma negativa y positiva en la economía mundial. Es en ese sentido que gobiernos locales, nacionales y mundiales se han visto en la necesidad de formular planes de gestión en función a riesgos con el propósito de atenuar las amenazas y vulnerabilidades de un determinado territorio. De la misma manera el gobierno peruano se ha venido preparando a través de la elaboración de diversos planes de gestión, buscando así garantizar el bienestar de la población y sociedad en general, buscando alternativas de acción ante innumerables eventos con la colaboración y compromiso de los ministerios, organismos públicos y privados.

Respecto del turismo, se tiene al Ministerio de Comercio Exterior y Turismo - MINCETUR, a cargo de regular, dirigir, y supervisar las actividades turísticas; por consiguiente también se encarga de proponer y elaborar planes de acción y gestión; sin embargo según el diagnóstico realizado dentro del Plan Estratégico Regional de Turismo -Puno 2021 -2026, estudio elaborado por el equipo técnico del MINCETUR y DIRCETUR, se pudo evidenciar estadísticamente que la región de Puno tiene poca afluencia turística respecto de otros departamentos del Perú, a pesar de poseer como

destino turístico al lago más alto y navegable de mundo. Entre tanto, en el apartado del análisis estratégico de dicho plan se plantea que una de las debilidades más notables en la región de Puno, es la limitada implementación y ejecución de planes y proyectos de desarrollo turístico, y el insuficiente cumplimiento de funciones por parte del Gobierno regional y la DIRCETUR – Puno, en la asistencia para la elaboración de planes y proyectos turísticos, así mismo la escasa fiscalización de la actividad turística, debido al escaso personal especializado en temas de turismo. (ANEXO 06). En dicho contexto las agencias de viajes y turismo como empresas privadas, encargadas de intermediar las actividades económicas de servucción (prestación y venta de servicios) toman la responsabilidad de gestionar la actividad turística de forma sostenible. A pesar de la limitada supervisión por parte de las autoridades pertinentes, las agencias de viajes y turismo formulan e implementan planes de gestión turística, orientadas a atender situaciones de riesgo tanto internos como externos. Sin embargo, en la actualidad no todas las empresas cumplen con esa función debido a la alta informalidad, poniendo en riesgo la actividad turística, del cual gran parte de la población puneña depende, debido al alto efecto multiplicador que ejerce el turismo en las comunidades y población en general.

Por otro lado, la escasa elaboración de planes de gestión con orientación a los riesgos, no siempre son elaborados con asistencia técnica de modo que la aplicación de técnicas como el Análisis costo beneficio en la valoración de proyectos y planes generalmente se hace presente en empresas formales y de alto prestigio.

Ahora bien, durante la pandemia de la COVID – 19, de las 106 agencias de viajes y turismo, 5 empresas se mantuvieron activas y tuvieron presupuesto para subsidiar a sus trabajadores. Mientras que la gran mayoría de empresas turísticas, sobre todo agencias de viajes, cerraron sus puertas despidiendo a sus trabajadores por grandes pérdidas financieras.

Al arribar la crisis pandémica de la COVID – 19, la ausencia de planes de gestión de riesgos y desastres en turismo trajo la quiebra a muchos empresarios considerándose insolventes para continuar, de modo que el aporte del turismo al PBI nacional cayó al 100% durante el segundo trimestre del 2020, al mismo tiempo más de 90 mil empleos se perdieron en esta región.(Laurente, 2021). Muchas de las agencias se reorientaron al desarrollo de otras actividades para recuperar las grandes pérdidas económicas. Mientras que muy pocas empresas mantuvieron su actividad administrativamente con la esperanza



de reactivar sus actividades a mediano y largo plazo. Siendo mi persona, testigo directo de lo sucedido, debido a mi campo laboral como guía de turismo en la modalidad de independiente pude presenciar el impacto severo que afrontó el turismo en la ciudad de Puno. Tras haberse presentado semejante situación en el año 2020 - 2021; poco después en el año 2022 llegaron los conflictos sociales creando una crisis e inestabilidad política en el Perú, razón por la cual el sector más afectado fue el turismo puesto que varios distritos de la región de Puno fueron declarados en estado de emergencia, dando lugar a la cancelación y anulación de reservas de viajes pre pagadas, lo que trajo consigo una crisis financiera en las empresas de turismo.

Ante aquella realidad las pocas agencias de viajes de turismo que operaron durante la pandemia en la ciudad de Puno regían sus actividades en base a la restructuración de sus planes de gestión en riesgos, lo que les permitía a su vez acceder a los requisitos básicos para la subvención que el gobierno otorgaba a través del MINCETUR. De este modo, las agencias pudieron cubrir los pagos salariales a sus empleados, claramente habiendo hecho un recorte de personal por la inexistencia de ingresos provenientes del turismo.

## 2.2 Enunciados del problema

### 2.2.1 Problema general

- ¿En qué medida incide el análisis costo beneficio en la formulación de un plan de gestión de riesgos en las agencias de viajes y turismo de Puno – 2022?

### 2.2.2 Problemas específicos

- ¿Cuánto aplican el Análisis costo beneficio en la formulación de un plan de gestión de riesgos, las Agencias de viajes y turismo de Puno - 2022?
- ¿Qué nivel de elaboración muestra la formulación de un plan de gestión de riesgos de las agencias de viajes y turismo de Puno – 2022?

## 2.3 Justificación

Durante décadas el turismo ha sido un fenómeno económico y social; el cual ha experimentado un crecimiento continuo y una profunda diversificación para convertirse en uno de los sectores con crecimiento económico de mayor rapidez.

A nivel mundial el turismo representa el 30% de las exportaciones de servicios y ha venido apoyando a 01 de cada 10 empleos (334 millones de empleos) y aportando con el 10.4% al PBI mundial (OIT, 2022).

Sin embargo, en los últimos años el sector turismo a nivel nacional e internacional ha sido el protagonista clave de un escenario altamente crítico debido a los diversos impactos negativos que ha ocasionado las enfermedades, conflictos sociales, crisis política y desastres naturales. Lo cual ha representado una pérdida considerable en el PBI mundial, así como en a nivel nacional.

En la región de Puno, ante todos estos eventos, la mayoría de agencias de viajes y turismo colapsaron súbitamente, más unas pocas tenían previsto cómo reaccionar ante un estado de emergencia con alcance mundial.

No obstante la razón por la que muchas empresas de turismo se vieron fuertemente afectadas, tal es el caso de las agencias de viajes y turismo de la ciudad de Puno, fue debido a la ausencia de planes de gestión de riesgos poco frecuentes y pues ante la crisis de la pasada pandemia y demás conflictos sociales se vieron en la necesidad de recurrir al uso de planes de gestión de riesgos; no obstante, cabe señalar que la utilización de estos planes no era, ni es de uso obligatorio en las empresas de turismo. Muy pocas empresas de turismo lo venían aplicando debido a la informalidad predominante en el sector turismo.

De acuerdo con la Organización Internacional de Trabajo, el 64% de trabajadores peruanos en Turismo son informales lo cual incide y constituye una limitante para el desarrollo de servicios turísticos de calidad, restándole competitividad al Perú como destino turístico en el contexto sudamericano y mundial.

Los cambios actuales en el desarrollo turístico deben ir de la mano a un plan de gestión de riesgos constantemente cambiante y controlado; de esta forma proporcionarle

uso eficiente a la técnica del análisis costo beneficio en la implementación de planes de gestión y proyectos.

## **2.4 Objetivos**

### **2.4.1 Objetivo general**

- Determinar en qué medida incide el análisis costo beneficio en la formulación de un Plan de gestión de riesgos en las agencias de viajes y turismo de Puno – 2022.

### **2.4.2 Objetivos específicos**

- Establecer cuánto aplican el Análisis costo beneficio en un Plan de gestión de riesgos, las agencias de viajes y turismo de Puno - 2022.
- Identificar el nivel de elaboración que muestra la formulación de un Plan de gestión de riesgos de las agencias de viajes y turismo de Puno – 2022.

## **2.5 Hipótesis**

### **2.5.1 Hipótesis general**

- El análisis costo beneficio incide en gran medida en la formulación de un plan de gestión de riesgos en las agencias de viajes y turismo de Puno - 2022

### **2.5.2 Hipótesis específicas**

- Las agencias de viajes y turismo de Puno aplican en menor porcentaje el análisis costo beneficio en la formulación de un plan de gestión de riesgos – 2022.
- La formulación del plan de gestión de riesgos en las agencias de viajes y turismo de Puno muestran un nivel regular de elaboración – 2022.

## CAPÍTULO III

### MATERIALES Y MÉTODOS

#### 3.1 Lugar de estudio

El estudio se realizará en la zona sur del Perú, en el distrito, provincia y departamento de Puno, la misma que se encuentra localizada entre los 13°00'00" y 17°17'30" de latitud sur y los 71°06'57" y 68°48'46" de longitud oeste del meridiano de Greenwich, lugar con gran actividad turística, por lo que se encuentran importantes cadenas hoteleras y agencias de viajes y turismo del Perú.

#### 3.2 Población

La población está constituida por las Agencias de viajes y turismo del departamento de Puno, que se encuentran registradas en el Directorio del Ministerio Nacional de Comercio Exterior y Turismo, adecuadas al D.S. No 005-2020-MINCETUR, el mismo que comprende una totalidad de 106 agencias de viajes de turismo dedicadas al sector productivo de servicios en el departamento de Puno (Dircetur - Puno, 2023)

#### 3.3 Muestra

Para la presente investigación se ha utilizado el diseño de muestreo no probabilístico, específicamente el tipo de muestreo deliberado o por juicio de autor, donde el investigador aplica sus conocimientos en base a su experiencia para determinar una muestra intencional con características específicas, atendiendo al propósito de la investigación. De tal forma que, el investigador no puede decir en confianza que todas las agencias de viajes y turismo son representativas de la población, dado que, la muestra provee información útil para responder preguntas e hipótesis. Es así que, para la presente investigación, la muestra que se ha seleccionado es 05 agencias de viajes y turismo de la ciudad de Puno, siendo que estas se han desempeñado en la actividad turística por más de diez años y a su vez aplican un plan de gestión orientado a atender riesgos y amenazas específicas en relación al turismo y a la funcionalidad de la empresa. Por otro lado, cabe mencionar que estas empresas estuvieron activas en el año 2022, momento en el que, la reactivación turística empezó a fomentarse debido a la crisis turística que ocasionó la COVID -19.

En ese sentido esta investigación ha empleado como población objetivo, el análisis y estudio de CINCO planes de gestión de riesgos correspondientes a CINCO agencias de viajes y turismo formales de la ciudad de Puno, las cuales han ejecutado una labor optimista e innovadora respecto a la prestación y gestión de servicios turísticos, tales empresas se mencionan a continuación: KOLLASUYO TRAVEL E.I.R.L, KONTIKI TOURS E.I.R.LTDA., PUNO TRAVEL AVT E.I.R.L., TITIKAKA ADVENTURES E.I.R.L. LIMA TOURS S.A.C. con sede en Puno.

### **3.4 Método de investigación**

#### **3.4.1 Enfoque de la investigación**

El enfoque de la presente investigación es de tipo cuantitativo, dado que, mide valores cuantificables, mediante la recolección de datos que permitirá comprobar la hipótesis planteada. Al respecto, Mejía (2005) define a la investigación cuantitativa, como aquella que mide las variables que se expresan en el desarrollo con la cuantificación de valores numéricos. Es así que este tipo de enfoque se utiliza para recoger y analizar datos que puedan responder de manera eficiente a las preguntas de estudio y comprobar la hipótesis que se establece en dicho estudio; de esta manera, se fía del conteo y el uso de los instrumentos estadísticos para hallar el comportamiento de un grupo de individuos.

#### **3.4.2 Diseño de la investigación**

El diseño de la presente investigación por su estrategia es del tipo no experimental, debido a que con el estudio no se producirá ninguna transformación en el comportamiento de las variables. Al respecto, Hernández (2014) señala: “El tipo de investigación es no experimental porque, se refiere a una investigación en la que no hay manipulación de variables” (p. 154)

Sin embargo, solo se observa, evalúa y mide el efecto que causa la variable independiente en la dependiente en su contexto natural y no se provoca ninguna manipulación en las variables de estudio.

Así mismo según su dimensión temporal durante la recolección de datos, esta investigación tiene el diseño transversal o transeccional, puesto que el análisis

de los datos obtenidos se realizada en un determinado momento, para la descripción respectiva de las variables. (Hernández 2014).

### 3.5 Descripción detallada de métodos por objetivos específicos.

#### 3.5.1 Descripción de variables analizadas en los objetivos específicos.

**Tabla 1**

*Operacionalización de variables*

Variables	Definición nominal	Dimensiones	Indicadores	Escala de valoración
<b>Aplicación del Análisis costo beneficio.</b>	Implica medir el nivel de aplicación de la técnica “Análisis costo beneficio” en la formulación de los planes de gestión de las agencias de viajes y turismo de Puno -2022	Procedimiento del ACB	Identificación y cuantificación de los costos Identificación y cuantificación de los beneficios: Medición y valoración de los costos y beneficios: Análisis y comparación de los costos y beneficios: Evaluación de sensibilidad. Toma de decisiones	Aplican No aplican
		Instrumentos del ACB	Matriz de Marco Lógico (MML) Evaluación de impacto ambiental (EIA) Análisis de sensibilidad Análisis de costo-efectividad Análisis de costo-utilidad.	
		Indicadores o Criterios del ACB	Punto de equilibrio Periodo de devolución Valor actual neto (VAN) Tasa interna de retorno Relación costo beneficio (RCB)	

Variables	Definición nominal	Dimensiones	Indicadores	Escala de valoración
<b>Plan de gestión de riesgos</b>	Implica medir el nivel de elaboración de los planes de gestión de riesgos de las agencias de viajes y turismo de Puno - 2022	Diagnóstico	De la oferta	Excelente Bueno Regular Deficiente
		De La Empresa	De la demanda	
			De los recursos humanos	
			De los recursos tecnológicos	
		Evaluación De Riesgos	De los recursos de infraestructura	
			De la atención al cliente	
			Del entorno legal y regulatorio	
			Del entorno financiero	
		Tratamiento De Riesgos	De la imagen empresarial	
			Identificación de riesgos y vulnerabilidades	
Estudio de riesgos internos				
Seguimiento De Riesgos	Estudio de riesgos externos			
	Valoración de riesgos			
	Toma de decisiones			
	Preparación de planes			
			Implementación de planes	
			Herramientas de seguimiento	
			Herramientas de supervisión	
			Registro e informe del seguimiento	
			Registro e informe de la supervisión	

### 3.5.2 Uso de materiales, equipos, instrumentos, insumos

Los materiales y equipos que se usaron para el desarrollo de la presente investigación son: Recursos Humanos, material bibliográfico, equipos de cómputo, servicio de internet, materiales de escritorio (papel bond, fotocopias,

lapiceros, descriptores y otros), para el procesamiento y análisis de los datos obtenidos, se usó el programa estadístico SPSS versión 25 para la presentación de tablas y figuras que contribuyeron a presentar la información obtenida.

### 3.5.3 Aplicación de prueba estadística inferencial.

Los datos obtenidos de las fichas de análisis de contenido, fueron organizados y procesados mediante hojas de cálculo Excel y el SPSS, para luego originar las tablas y gráficos estadísticos, que permitieron analizar los resultados e interpretar la aplicación del análisis costo beneficio en un Plan de gestión de riesgos y su nivel de elaboración, en las agencias de viajes y turismo de Puno–2022.

### 3.5.4 Prueba de Hipótesis

Para probar la hipótesis se usó la prueba V de Cramer

Hipótesis Estadísticas.

#### Paso 1. Planteamiento de la hipótesis de asociación

$H_0$  = No existe relación entre la aplicación de la técnica de Análisis Costo beneficio y el Plan de gestión de riesgos en las Agencias de viajes y turismo de Puno – 2022.

$H_1$  = Existe relación entra la aplicación de la técnica de Análisis Costo beneficio y el Plan de gestión de riesgos en las Agencias de viajes y turismo de Puno – 2022.

#### Paso 2. Nivel de significancia

$\alpha = 0.05$  (margen de error de 5 %)

#### Paso 3. Prueba de V de Cramer

Valor de V de Cramer  $\cong 1$  → Alta intensidad de asociación

Valor de V de Cramer  $\cong 0$  → Nula o baja intensidad de asociacion

#### Paso 4. Estadístico de prueba

Si p-valor  $< 0.05$ , se rechaza la  $H_0$

Si p-valor  $\geq 0.05$ , se acepta la  $H_1$

#### Paso 5. Criterio de decisión



**Tabla 2**

*Resultados de la prueba de hipótesis V de Cramer*

<b>Medidas simétricas</b>			
		<b>Valor</b>	<b>Significación aproximada</b>
Nominal por	Phi	-1,000	0,025
Nominal	V de Cramer	1,000	0,025
<b>Número de casos válidos</b>		<b>5</b>	

Como p-valor, 0.025, es menor a 0.05, se rechaza la  $H_0$ , y **se acepta la  $H_1$** .

Además, el nivel de asociación es intensa, porque el valor de V de Cramer  $\cong 1$ .

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1 Resultados

En este apartado se da a conocer los resultados en función de las variables de investigación. En primer lugar, se presenta la variable causa que refiere sobre la aplicación de la técnica denominada Análisis costo - beneficio, y, en segundo lugar, la variable efecto, referido a la formulación de los Planes de gestión de las Agencias de viajes y turismo de Puno en el año 2022.

Así mismo se presentan los resultados por dimensiones pertenecientes a la cada variable, tomando en cuenta los objetivos específicos:

- La primera variable Aplicación del Análisis costo-beneficio consta de 3 dimensiones con 3 tablas y 3 gráficos.
- La segunda variable, Plan de gestión de riesgos, consta de 4 dimensiones con 4 tablas y 4 gráficos

Finalmente se presenta los resultados finales tomando en cuenta el objetivo general de esta investigación con sus respectivas interpretaciones y análisis.

#### 4.1.1 Con respecto a la aplicación del análisis costo beneficio por dimensión

##### A. Del procedimiento del ACB

**Tabla 3**

*Resultados de los procedimientos del Análisis Costo Beneficio*

Escala de valoración	Indicadores											
	Identificación y cuantificación de los costos	Identificación y cuantificación de los beneficios	Medición y valoración de los costos y beneficios	Análisis y comparación de los costos y beneficios	Evaluación de sensibilidad	Toma de decisiones	Total					
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
No aplica	0	00	0	00	2	40	2	40	3	60	3	60
Aplica	5	100	5	100	3	60	3	60	2	40	2	40
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100</b>	<b>5</b>	<b>100</b>	<b>5</b>	<b>100</b>	<b>5</b>	<b>100</b>	<b>5</b>	<b>100</b>	<b>5</b>	<b>100</b>

*Nota.* Resultado obtenido de la ficha de Análisis de contenido de ACB.

## A.1 Interpretación y análisis

Según los resultados que se presenta en la tabla 3 y figura 2, se observa que, de una población de 5 empresas de Agencia de viaje y Turismo, en su mayoría, vale decir, el 68% aplican los procedimientos de la técnica de Análisis costo beneficio; en tanto el resto, el 32% de las empresas, no realizan el uso de los procedimientos de la técnica. Así, del total de los procesos que componen la aplicación del ACB, es de uso común y de rigor, los dos pasos primeros: todas las empresas realizan la Identificación y cuantificación de los costos como de los beneficios al 100%. Sin embargo, en los demás procesos, sí hay diferencias importantes. Visto que la realización de estos es la que decide la ubicación de si aplica o no la técnica de Costo beneficio. Las empresas que sí aplican los restantes 04 procesos la realizan en un 60%, excepto en el procedimiento de evaluación de sensibilidad que solo realizan en un 40% del total de la población; así mismo respecto de la toma de decisiones, no efectúan en un 40 % del total de la población, excepto, en el procedimiento de medición y comparación de riesgos donde el 60% sí aplica.

En consecuencia, vale decir que la mayoría de empresas sí le presta atención a la identificación de costos y beneficios para formular sus planes de gestión, sin embargo, disminuye un poco el interés por hacer un análisis profundo respecto de la medición, valoración y comparación de los costos y beneficios, lo cual evidencia que no todas las empresas aplican el procedimiento de análisis de un modo completo y secuencial, pero en su mayoría optan por aplicar todos los pasos del proceso.

## B. De los instrumentos del ACB

**Tabla 4**

*Resultados de los instrumentos de Análisis de Costo Beneficio*

Escala de valoración	Indicadores											
	Matriz de Marco Lógico (MML)		Evaluación de impacto ambiental (EIA)		Análisis de sensibilidad		Análisis de costo-efectividad		Análisis de costo-utilidad		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
No aplica	0	0	5	100	2	40	2	60	1	20	2	40
Aplica	5	100	0	0	3	60	3	40	4	80	3	60
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100</b>	<b>5</b>	<b>100</b>	<b>5</b>	<b>100</b>	<b>5</b>	<b>100</b>	<b>5</b>	<b>100</b>	<b>5</b>	<b>100</b>

*Nota:* Resultado obtenido de la Ficha de Análisis de contenido de ACB.

## B.1 Interpretación y análisis

Según los resultados que se presenta en la tabla 4 y figura 3, se observa que, de una población de 5 empresas de Agencia de viaje y Turismo, la mayoría de ellos, vale decir, el 60% aplican herramientas que componen la técnica de Análisis costo beneficio; en tanto el resto, el 40% de las empresas, no realizan el uso de las herramientas de la técnica de análisis. Así, del total de los procesos que componen la aplicación de herramientas del ACB, las empresas que se ubican en la categoría de Aplica hace uso de la mayoría de los instrumentos, 04 de 05: en Matriz de Marco Lógico usa el 100%; en Análisis de sensibilidad, 60%; en Análisis de costo-efectividad, 60%, y, en Análisis de costo-utilidad, el 80%. Sin embargo, las empresas que se ubica en la categoría de No aplican, hacen poco uso de la mayoría de las herramientas: en Evaluación de impacto ambiental no aplica el 100%; en Análisis de sensibilidad, 40%; en Análisis de costo-efectividad, 60%; y, en Análisis de costo-utilidad, el 20%.

En consecuencia, cabe señalar que la mayoría de empresas o agencias de viajes sí aplican los instrumentos de análisis costo beneficio, en efecto la herramienta que se utiliza con mayor frecuencia es la matriz de marco lógico y el análisis de costo utilidad, pero ninguna de las empresas hace uso de una herramienta que permita evaluar el impacto ambiental, evidenciando la falta de interés por evaluar qué impacto ambiental puede traer consigo una inversión.

C. De los indicadores o criterios del ACB

Tabla 5

Resultados de los indicadores o criterios del ACB

Escala de valoración	Indicadores											
	Punto de equilibrio		Periodo de devolución		Valor actual neto (VAN)		Tasa interna de retorno (TIR)		Relación costo beneficio (RCB)		Total	
	fñ	%	fñ	%	fñ	%	fñ	%	fñ	%	fñ	%
No aplica	3	60	4	80	1	20	2	40	2	40	2.4	48
Aplica	2	40	1	20	4	80	3	60	3	60	2.6	52
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100</b>	<b>5</b>	<b>100</b>	<b>5</b>	<b>100</b>	<b>4</b>	<b>100</b>	<b>5</b>	<b>100</b>	<b>5</b>	<b>100</b>

Nota: Resultado obtenido de la Ficha de Análisis de contenido de ACB

### C.1 Interpretación y análisis

Según los resultados que se presenta en la tabla 5 y figura 4, se observa que, de una población de 5 empresas de Agencia de viaje y Turismo, la mayoría de ellos, vale decir, el 52% aplican los indicadores o criterios del ACB que componen la técnica de Análisis costo beneficio; en tanto el resto, el 48% de las empresas, no realizan el uso de estos indicadores. Así, del total de los procesos que componen la aplicación de los indicadores o criterios del ACB del Análisis costo beneficio, las empresas que se ubican en la categoría de Aplica hace uso de ellas en los siguientes porcentajes: en Punto de equilibrio (Breakeven Point) aplican en 40%; en Periodo de devolución (Payback Period), 20%; en Valor actual neto (VAN) o Valor Presente Neto (NPV), 80; en Tasa interna de retorno (TIR) o Internal Rate of Return (IRR), 60%; y, en Relación costo beneficio (RCB), 60%. Sin embargo, las empresas que se ubican en la categoría de No aplican se observa que: en Punto de equilibrio (Breakeven Point), no aplican en un 60%; en Periodo de devolución (Payback Period), 80%; en Valor actual neto (VAN) o Valor Presente Neto (NPV), 20%; en Tasa interna de retorno (TIR) o Internal Rate of Return (IRR), 40%; y, en Relación costo beneficio (RCB), 40%.

Evidenciándose que, una mayoría de empresas sí considera el uso de los indicadores y criterios que componen a la técnica ACB, dentro de estos se encuentran: el Valor actual Neto, la Tasa interna de retorno, la relación costo beneficio, sin embargo, se observó que hay cierta indiferencia por calcular el periodo de devolución y el punto de equilibrio.



#### 4.1.2 Con Respecto a los resultados de la aplicación del Análisis Costo - Beneficio en conjunto

**Tabla 6**

*Resultado de la aplicación del Análisis Costo beneficio*

Escala de valoración	Dimensiones							
	Procedimiento del ACB		Instrumentos del ACB		Indicadores o criterios del ACB		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
No aplica	1.6	32	2	40	2.4	48	2	<b>40</b>
Aplica	3.4	68	3	60	2.6	52	3	<b>60</b>
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100</b>	<b>5</b>	<b>100</b>	<b>5</b>	<b>100</b>	<b>5</b>	<b>100</b>

*Nota:* Resultado obtenido de las tablas 3, 4 y 5; de elaboración propia

##### **A. Interpretación y análisis**

Según los resultados que se presenta, ya del total de la variable Aplicación de la técnica de Análisis Costo beneficio, en la tabla 6 y figura 5, se observa que, de una población de 5 empresas de Agencia de viaje y Turismo, la mayoría de ellos, vale decir, el 60% aplican la técnica de ACB; en tanto el resto, el 40 % de las empresas, no realizan el uso de esta técnica. Así, del total de los aspectos que componen esta técnica, las empresas que se ubican en la categoría de Aplica, hace uso de ellas en los siguientes porcentajes: Del Procedimiento del ACB, aplican en un 68 %; los Instrumentos del ACB, 60 %; y, en Indicadores o criterios del ACB, 52 %. Y las empresas que se ubica en la categoría de No aplican, se observa los datos de la siguiente forma: en el aspecto del Procedimiento del ACB, el 32 %; en Instrumentos del ACB, 40 %; y en Indicadores o criterios del ACB, 48 %.

Del conjunto de resultados obtenidos respecto de la aplicación del análisis costo beneficio se puede evidenciar que la mayoría de empresas ha hecho uso de esta técnica ACB, para lo cual los principales aspectos que tomaron en cuenta en su procesamiento ha sido identificar los costos



y beneficios de la inversión, haciendo uso de instrumentos como la matriz de marco lógico y el análisis de costo-utilidad, así mismo aplicaron indicadores para medir la rentabilidad tales como el VAN, TIR y la Relación Costo-Beneficio, este último indicador cuantitativo de comparación entre costos y beneficios, fue aplicado por la mayoría de empresas, cuyos resultados fueron altamente positivos y mayores a 1, lo que significa que la inversión y gastos no superaron los beneficios, esto se pudo observar en sus planes de gestión proveídos de manera discreta y solo para su análisis respectivo (ANEXO 5). Por otro lado, existe un alto índice negativo por evaluar y calcular el impacto ambiental de la inversión; a esto se le suman en menor medida los estudios poco profundos por medir, valorar los costos y beneficios.

### 4.1.3 Con respecto al plan de gestión de riesgos por cada dimensión.

#### A. Del diagnóstico de la empresa

**Tabla 7**

*Resultados del diagnóstico de la empresa*

Escala de valoración	Indicadores																Total			
	De la oferta		De la demanda		De los recursos humanos		De los recursos tecnológicos		De los recursos de infraestructura		De la atención al cliente		Del entorno legal y regulatorio		Del entorno financiero			De la imagen empresarial		
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%		fi	%	
Deficiente	2	40	0	00	2	40	2	40	2	40	2	40	2	40	2	40	2	40	1.8	36
Regular	0	00	2	40	0	00	0	00	0	00	0	00	0	00	0	00	0	00	0.2	04
Bueno	0	00	0	00	0	00	1	20	0	00	0	00	0	00	1	20	0	00	0.2	04
Excelente	3	60	3	60	3	60	2	40	3	60	3	60	2	40	3	60	3	60	2.8	56
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100</b>	<b>4</b>	<b>100</b>	<b>5</b>	<b>100</b>	<b>5</b>	<b>100</b>	<b>5</b>	<b>100</b>	<b>5</b>	<b>100</b>	<b>5</b>	<b>100</b>	<b>5</b>	<b>100</b>	<b>5</b>	<b>100</b>	<b>5</b>	<b>100</b>

*Nota:* Resultado obtenido de la Ficha de Análisis de Plan de gestión de riesgos, de elaboración propia

## A.1 Interpretación y análisis

Según los resultados que se presenta en la tabla 7 y figura 6, se observa que, de una población de 5 empresas de Agencia de viaje y Turismo, la mayoría de ellos, vale decir, el 56% de ellas se ubica en la escala de Excelente en la formulación del Plan de gestión de riesgos referido al diagnóstico de la empresa; en tanto el resto, el 36% de las empresas, se ubica en la escala de Deficiente. Así, del total de las partes que componen el diagnóstico de la empresa, se observa que la mayoría de las empresas se ubica en el valor de Excelente: en el diagnóstico de la oferta, está el 60%; en de la Demanda, 60%; en de los Recursos humanos, 60 %; en de los Recursos tecnológicos, 60%; en de los Recursos de infraestructura, 40 %; en de la Atención al cliente, 60 %; en el entorno Legal y regulatorio, 60 %; en del entorno Financiero, 40 %; y, en de la Imagen empresarial, 60 %. Y de las empresas que realizaron un diagnóstico en valor de Deficiente se observa los siguientes porcentajes: en el diagnóstico de la oferta, está el 40%; en de la Demanda, 00%; en de los Recursos humanos, 40 %; en de los Recursos tecnológicos, 40 %; en de los Recursos de infraestructura, 40 %; en de la Atención al cliente, 40 %; en el entorno Legal y regulatorio, 40 %; en del entorno Financiero, 40 %; y, en de la Imagen empresarial, 40 %.

De manera que, para la formulación de los planes de gestión de riesgos, las empresas en su mayoría realizaron un diagnóstico o estudio del contexto turístico, en cuanto a la oferta, demanda, recursos humanos, tecnológicos, atención al cliente, entorno regulatorio y de imagen empresarial; asegurando de esta manera su actividad sin embargo respecto de la infraestructura interna y el entorno financiero se muestra que un 60% le presta poca atención.

**B. De la evaluación de riesgos.**

**Tabla 8**

*Resultados de la evaluación de riesgos*

Escala de valoración	Indicadores													
	Identificación de riesgos y vulnerabilidades			Estudio de riesgos internos			Estudio de riesgos externos			Valoración de riesgos			Total	
	fi	%		fi	%		fi	%		fi	%		fi	%
<b>Deficiente</b>	2	40		2	40		1	20		2	40		1.75	35
<b>Regular</b>	0	00		0	00		1	20		0	00		0.25	05
<b>Bueno</b>	0	00		0	00		0	00		0	00		0	00
<b>Excelente</b>	3	60		3	60		3	60		3	60		3	60
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100</b>		<b>5</b>	<b>100</b>		<b>5</b>	<b>100</b>		<b>5</b>	<b>100</b>		<b>5</b>	<b>100</b>

*Nota:* Resultado obtenido de la Ficha de Análisis del Plan de gestión de riesgos

## B.1 Interpretación y análisis

Según los resultados que se presenta en la tabla 6 y figura 7, se observa que, de una población de 5 empresas de Agencia de viaje y Turismo, la mayoría de ellos, vale decir, el 60% de ellas se ubica en la escala de Excelente en la formulación del Plan de gestión de riesgos referido a la evaluación de riesgos; en tanto el resto, el 35% de las empresas, se ubica en la escala de Deficiente. Así, del total de las partes que componen la evaluación de riesgos, se observa que la mayoría de las empresas se ubica en el valor de Excelente: en Identificación de riesgos y vulnerabilidades está el 60%; en Estudio de riesgos internos, 60 %; en Estudio de riesgos externos, 60%; y, en Valoración de riesgos, 60%. Y de las empresas que realizaron la formulación de la evaluación de riesgos ubicándose en la escala de Deficiente se observa los siguientes porcentajes: en Identificación de riesgos y vulnerabilidades está el 40%; en estudio de riesgos internos, 40 %; en Estudio de riesgos externos, 20%; y, en Valoración de riesgos, 40%.

Del párrafo anterior, se identifica que las agencias de viajes en Puno, en su mayoría han formulado sus planes de gestión realizando una evaluación secuencial de los riesgos al identificar, estudiar la naturaleza de los riesgos internos y externos, así como de la valoración de los mismos según sea su severidad, pero un 40% no diagnostica la naturaleza y las características de los riesgos de manera formal para la formulación de un plan de gestión.

## C. Del tratamiento de riesgos

**Tabla 9**

*Resultados del análisis del tratamiento de riesgos*

Escala de valoración	Indicadores							
	Toma de decisiones		Preparación de planes		Implementación de planes		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Deficiente	2	40	1	20	2	40	1.7	34
Regular	0	00	1	20	0	00	0.3	6
Bueno	1	20	0	00	0	00	0.3	6
Excelente	2	40	3	60	3	60	2.7	54
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100</b>	<b>5</b>	<b>100</b>	<b>5</b>	<b>100</b>	<b>5</b>	<b>100</b>

*Nota:* Resultado obtenido de la Ficha de Análisis de contenido aplicado.

### C.1 Interpretación y análisis

Según los resultados que se presenta en la tabla 9 y figura 8, se observa que, de una población de 5 empresas de Agencia de viaje y Turismo, la mayoría de ellos, vale decir, el 54% de ellas se ubica en la escala de Excelente en la formulación del Plan de gestión de riesgos referido al tratamiento de riesgos; en tanto el resto, el 34% de las empresas, se ubica en la escala de Deficiente. Así, del total de las partes que componen el tratamiento de riesgos, se observa que la mayoría de las empresas se ubica en el valor de Excelente: en Toma de decisiones está el 40%; en Preparación de planes, 60%; y, en Implementación de planes, 60%. Y de las empresas que realizaron la formulación del tratamiento de riesgos ubicándose en la escala de Deficiente se observa los siguientes porcentajes: en Toma de decisiones está el 40%; en Preparación de planes, 20%; y, en la Implementación de planes, 40%.

Para el tratamiento de los riesgos se demuestra que las empresas en su mayoría hacen la preparación e implementación de nuevos planes debido a la evidente estacionalidad y vulnerabilidad del turismo en la región de Puno, así como de otros factores que influyen en la variada demanda del turismo, esto se puede observar en el plan de gestión de las agencias especializadas en turismo de aventura (ANEXO 05). Además,

solo un 40% toma decisiones respecto de la mejor opción para la formulación de un plan de gestión orientado a enfrentar riesgos realizando la comparación de estos.

#### D. Del seguimiento de riesgos

**Tabla 10**

*Resultados del análisis del seguimiento de riesgos.*

Escala de valoración	Indicadores									
	Herramientas de seguimiento		Herramientas de supervisión		Registro e informe del seguimiento		Registro e informe de la supervisión		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Deficiente	1	20	2	40	2	40	2	40	1.75	35
Regular	1	20	0	00	0	00	0	00	0.25	05
Bueno	0	0	0	00	0	00	0	00	0	00
Excelente	3	60	3	60	3	60	3	60	3	60
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100</b>	<b>5</b>	<b>100</b>	<b>5</b>	<b>100</b>	<b>5</b>	<b>100</b>	<b>5</b>	<b>100</b>

*Nota:* Resultado obtenido de la Ficha de análisis del Plan de gestión.

#### D.1 Interpretación y análisis

Según los resultados que se presenta en la tabla 10 y figura 9, se observa que, de una población de 5 empresas de Agencia de viaje y Turismo, la mayoría de ellos, vale decir, el 60 % de ellas se ubica en la escala de Excelente en la formulación del Plan de gestión de riesgos referido al seguimiento de riesgos; en tanto el resto, el 35% de las empresas, se ubica en la escala de Deficiente. Así, del total de las partes que componen el seguimiento de riesgos, se observa que la mayoría de las empresas se ubica en el valor de Excelente: en Herramientas de seguimiento se ubica el 60 %; en Herramientas de supervisión, 60%; en Registro e informe del seguimiento, 60 %, y, en Registro e informe de la supervisión, 60 %. Y de las empresas que realizaron la formulación del seguimiento de riesgos ubicándose en la escala de Deficiente se observa los siguientes porcentajes: en Herramientas de seguimiento se ubica el 20 %; en Herramientas de supervisión, 40%; en Registro e informe del seguimiento, 40 %, y, en Registro e informe de la supervisión, 40 %.



La gran mayoría de empresas – AVT, realizan seguimiento a los riesgos por medio de herramientas improvisadas y adecuadas al contexto laboral, lo cual se evidencia en el párrafo precedente, supervisando constantemente del proceso operativo, así mismo registrando e informando por medio de instrumentos comunes como el reporte de satisfacción, así como de instrumentos tecnológicos online y otros.

#### 4.1.4 Con respecto a los resultados del plan de gestión de riesgos en conjunto

**Tabla 11**

*Resultados del nivel de elaboración del Plan de gestión de riesgos.*

Escala de valoración	Dimensiones									
	Diagnóstico de la empresa		Evaluación de riesgos		Tratamiento de riesgos		Seguimiento de riesgos		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Deficiente	1.8	36	1.75	35	1.7	34	1.75	35	2	40
Regular	0.2	04	0.25	05	0.3	6	0.25	05	0	00
Bueno	0.2	04	0	00	0.3	6	0	00	0	00
Excelente	2.8	56	3	60	2.7	54	3	60	3	60
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100</b>	<b>5</b>	<b>100</b>	<b>5</b>	<b>100</b>	<b>5</b>	<b>100</b>	<b>5</b>	<b>100</b>

*Nota:* Resultado obtenido de las tablas 7,8,9 y 10.

#### A. Interpretación y análisis

Según los resultados que se presenta en la tabla 11 y figura 10, se observa que, de una población de 5 empresas de Agencia de viaje y Turismo, la mayoría de ellos, vale decir, el 60 % de ellas se ubica en la escala de Excelente en la formulación del Plan de gestión de riesgos; en tanto el resto, el 40 % de las empresas, se ubica en la escala de Deficiente. Así, del total de las partes que componen el Plan de gestión de riesgos, se observa que la mayoría de las empresas se ubica en el valor de Excelente al tratarse de los aspectos que componen este Plan: en Diagnóstico de la empresa está el 56 %; en Evaluación de riesgos, 60 %; en Tratamiento de riesgos, 54 %; y, en Seguimiento de riesgos, el 60 %. En tanto que de las empresas que realizaron la formulación del Plan de gestión de riesgos ubicándose en la escala de Deficiente se observa los siguientes

porcentajes: en Diagnóstico de la empresa está el 36 %; en Evaluación de riesgos, 35 %; en Tratamiento de riesgos, 34 %; y, en Seguimiento de riesgos, el 35 %. Es preciso reiterar que los porcentajes fueron redondeados al orden superior e inferior por tratarse de población de estudio que no admite continuidad, por el contrario, son datos de tipo discreto.

Del conjunto de resultados conseguidos, en referencia a la elaboración de los planes de gestión por las empresas se desprende que, la mayoría de empresas elaboraron sus planes de acuerdo a los factores que lo componen, en ese sentido se evidencia que el 60% de empresas realiza el diagnóstico de su empresa, la evaluación, el tratamiento y el seguimiento de los riesgos que hayan podido identificar en relación a su contexto laboral, así mismo preparan e implementan de forma constante, planes a corto plazo puesto que el flujo turístico depende de varios factores poco predecibles. A pesar de ello el 80% utilizan herramientas de seguimiento respecto de los riesgos ya que su descuido puede alterar la operatividad de la empresa. Por otra parte, el 40% no elabora sus planes en base a los factores que componen un plan de gestión de riesgos, encontrándose dentro de una escala deficiente de elaboración.

## 4.2 Discusión

En este segundo apartado del presente capítulo, se realiza la presentación de la discusión tomando como referentes a las dos variables de estudio, así mismo respondiendo a los objetivos específicos y el general los cuales están relacionados a las variables, y de los que a su vez se desprenden algunas dimensiones e indicadores.

Conforme al objetivo específico de establecer cuanto aplican las agencias de viajes y turismo de Puno, la técnica del Análisis Costo – Beneficio en los planes de gestión de riesgos. Según los resultados obtenidos de las fichas de análisis de contenido se pudo establecer que el 60% aplica dicha técnica, vale decir que la mayoría de agencias de viajes formalizadas viene aplicando esta herramienta de vigilancia estratégica en la toma de decisiones, sin embargo en el proceso de optar por esta herramienta, se le da mayor realce a su utilización para identificar los costos y beneficios que pueda traer consigo un proyecto de inversión, más poca importancia a la formulación de varias opciones de

proyectos para así poder hacer uso efectivo de esta técnica ACB, la cual se caracteriza por tener la función de elegir de varias opciones la mejor, generando de este modo la máxima rentabilidad a la empresa. Tal como lo menciona Alvarez Enciso et al. (2019) quien refiere en su investigación realizada, que la aplicación del ACB es muy conveniente en la toma de decisiones y que a su vez esta permite tener al detalle los costos y beneficios que se pueden obtener de elegir un proyecto y por consiguiente la formulación de un plan de gestión. Por otro lado, el ACB como método sirve como instrumento de evaluación respecto del impacto ambiental, mas según los resultados obtenidos en esta investigación, las agencias de viajes y turismo de Puno, no han tomado en cuenta dicho aspecto, pues en un 100% han obviado la utilidad del ACB como medidor de impactos severos al medio ambiente, focalizando mucho más sus intereses a la parte financiera de la empresa, pues es preciso señalar que la naturaleza es el medio donde se ubican los recursos turísticos y así mismo una población o comunidad que depende de ello, por tal motivo, en el descuido de esta, no se está haciendo uso eficiente de la herramienta visto que como lo señalan Sicha y Toledo (2020) en sus resultados de investigación, el ACB prioriza el bienestar de toda una población involucrada, las que directa o indirectamente dependen del turismo y las que por derecho, merecen bienestar respecto del medio ambiente. Así mismo otro estudio realizado por Pérez (2019) concuerda que el turismo como actividad económica puede concebir e incrementar los beneficios económicos de toda una población pero a su vez puede producir graves problemas en la naturaleza por tal motivo las instituciones encargadas de regular el turismo deben enfocar sus acciones hacia la gestión de riesgos respecto del medio ambiente.

Conforme al objetivo específico dos, de identificar el nivel de elaboración de un plan de gestión de riesgos realizada por las agencias de viajes y turismo de Puno, se logró obtener como resultados que el 60% de agencias, dentro de una escala de valoración, elabora de manera excelente su plan de gestión de riesgos, resaltando la evaluación de los riesgos identificados y en consecuencia dándole seguimiento para determinar si las herramientas que se decidieron elaborar son de utilidad para mejorar la calidad del servicio y por ende formar mayores utilidades a la empresa, sin embargo cabe señalar que el diagnóstico de los riesgos respecto del contexto en general de la empresa, tanto interno como externo, no ha sido puesta en mayor análisis debido a que el 36% de las agencias de viajes y turismo han descuidado en cierta medición la calidad de oferta, el análisis de los recursos humanos, los recurso tecnológicos, la atención al cliente, las normas y

reglamentos dispuestos por la autoridades, las finanzas y la propia imagen empresarial. La actividad turística se caracteriza por brindar bienestar, seguridad y satisfacción de necesidades al turista, que en el caso de la región de Puno, es básicamente la naturaleza y cultura lo que enriquece nuestro territorio de bondades significativas, las cuales a su vez han sido fuente de divisas y generación de empleos en el ámbito turístico, por lo tanto, potenciar el turismo en base a tecnologías modernas con la finalidad de avalar mayor seguridad a los turistas es necesario, así coinciden los resultados de otra investigación realizada por Buesaquillo et al. (2017) quien manifiesta que el avance tecnológico y las nuevas técnicas cibernéticas aportan con brindar seguridad tanto a la empresa como al turista.

Por otro lado, no todas las actividades turísticas de ocio, que las agencias de viajes operan en Puno, buscan necesariamente reconfirmar demasiada seguridad al turista visto que su actividad se enfoca y direcciona hacia el turismo de aventura, considerando que este segmento de mercado está conformado por personas que buscan el peligro y la adrenalina para satisfacer sus exigencias. Por consiguiente, muchos de los planes de gestión de riesgos pierden en cierta cuantía su funcionalidad durante su ejercicio, así lo menciona y resalta Cardellini (2017) quien en su investigación explica las razones por las que el turista escoge actividades de alto riesgo, dando lugar a la informalidad respecto del entorno regulatorio y normativo a las que la empresa o agencia de viajes y turismo de aventura se ve un tanto indiferente a respetar por las circunstancias.

Conforme al objetivo general finalmente se determina que la aplicación del análisis costo beneficio incide con gran cuantía en la formulación de planes de gestión de riesgos de las agencias de viajes y turismo, y así mismo en su etapa de proyecto de inversión, lográndose observar que el 60 % de empresas han aplicado dicha técnica para elaborar sus planes de gestión, y para ello los planes que elaboraron fueron de carácter específico avocándose a determinadas actividades turísticas implementadas en los programas e itinerarios de viajes. Debido a lo cual se coincide con los resultados de algunos otros estudios que señalan que su aplicación es conveniente en diferentes tipos de proyectos en beneficio de la empresa y del entorno social, económico, ambiental y regulatorio (Espinoza, 2021). Así esta técnica debería de ser aplicada por una gran mayoría tanto por el sector público como privado del turismo, puesto que las regulaciones y normas de políticas públicas en relación al turismo se convierten en herramientas esenciales para incrementar el flujo del sector turismo, aspecto que concuerda con los



resultados de Aranzazu y Ponce (2018) quienes resaltan la importancia que tiene contar con el respaldo del sector público y privado en el desarrollo eficaz de la actividad turística creando mejoría en la calidad del servicio.

## CONCLUSIONES

- PRIMERO:** La técnica de Análisis costo-beneficio incide en una dimensión alta de asociación positiva en la formulación de los Planes de gestión de riesgos de las Agencias de viajes y turismo de la ciudad de Puno en el 2022. De una población de cinco empresas, tres de ellas que aplicaron la técnica de análisis de Costo beneficio formularon de forma excelente sus Planes de Gestión de riesgos del 2022. Además, utilizando la prueba estadística de V de Cramer, se alcanzó el valor de 1, que significa una alta intensidad de asociación entre las dos variables de investigación. Además, tras la aplicación del ACB en los planes de gestión proveídos por las empresas se observó un índice de relación costo – beneficio mayor a 1, lo que determina que los beneficios fueron superiores a los costos.
- SEGUNDO:** Las empresas de Agencias de viajes y turismo de la ciudad de Puno aplicaron en un 60%, la técnica Análisis Costo Beneficio en el año 2022. Esta aplicación consistió en procesos de identificación, medición y valoración de los costos y beneficios a través de instrumentos e indicadores de medición que hicieron posible la viabilidad y rentabilidad de la inversión para la gestión de riesgos de estas empresas, obteniendo una relación costo-beneficio positivo y mayor a 1; sin embargo, un 100% de agencias no mide ni evalúa el impacto ambiental de sus inversiones.
- TERCERO:** Las empresas de Agencias de Viajes y Turismo de la ciudad de Puno en un 60% de ellas, formularon los planes de gestión de riesgos en un nivel excelente de valoración para el año del 2022. Los aspectos positivos encontrados en la formulación de los planes comprenden el diagnóstico óptimo empresarial, la identificación de los riesgos, la evaluación, tratamiento y seguimiento de estos durante y posterior a la ejecución de las operaciones turísticas. Tales diagnósticos implicaron mayor trabajo debido a la impredecibilidad en el que se desenvuelve la actividad turística, de modo que son modificados y adaptados constantemente en base a las exigencias de la demanda, así como a la coyuntura actual.

## RECOMENDACIONES

- PRIMERO:** A todas las autoridades públicas y privadas, competentes del sector turismo, promover la formulación y elaboración de planes de gestión de riesgos, a través de capacitaciones y asistencia técnica por parte de profesionales especializados en turismo y de su normativa, tomando en consideración la evaluación previa de dichos planes con el uso de la técnica Análisis costo beneficio.
- SEGUNDO:** La articulación y cooperación de los gremios turísticos para la creación de planes de gestión de riesgos en el sector turismo con la finalidad de incrementar las visitas a la región de Puno, ofertando un destino seguro al turista extranjero y nacional.
- TERCERO:** Se recomienda a los operadores de turismo y agentes de viajes optar por la gestión óptima de sus servicios turísticos, así como la de sus trabajadores mediante planes de prevención y acción reactiva para sobrellevar las crisis económicas y aquellas provocadas por factores externos que difícilmente se pueden controlar.
- CUARTO:** Finalmente, se recomienda al órgano rector de Turismo, MINCETUR, fiscalizar la informalidad de las agencias de viajes y turismo mediante sanciones y amonestaciones para re acreditar el bienestar general del turismo con la finalidad de ofrecer un destino seguro al turista nacional y receptivo.

## BIBLIOGRAFÍA

- Aguilera Díaz, A. (2017). El costo-beneficio como herramienta de decisión en la inversión en actividades científicas Cost-benefits as a Decision Tool for the Investment in Scientific Activities. *Cofin Habana*, 11(2), 322–343. <http://scielo.sld.cu/pdf/cofin/v11n2/cofin22217.pdf>
- Aguirre Castañeda, H. D. (2022, January 29). El sector turismo. *El Peruano*, 1–5. <https://elperuano.pe/noticia/138297-sector-turismo-aportaria-25-al-pbi-el-presente-ano>
- Alejo Ticona, J. L. (2022). *Eficiencia de Tiempo y Costos en la Ejecución de Proyectos de Inversión Pública del Gobierno Regional de Moquegua 2004-2019* [Universidad José Carlos Mariátegui]. <https://repositorio.ujcm.edu.pe/handle/20.500.12819/1456>
- Alvarado Mamani, M. D. (2018). La gestión turística municipal y el desarrollo socioeconómico de los pobladores de Ilabaya, Provincia de Jorge Basadre, período 2017. [Universidad Privada de Tacna]. In *Tesis - UPT*. <http://repositorio.upt.edu.pe/handle/UPT/692>
- Alvarez-Indacochea, A. A., Pibaque-Pionce, M. S., & Moran-Chilan III, J. H. (2022). Los Procesos del Control en la Gestión de Riesgo Empresarial. *Polo Del Conocimiento*, 7(2), 707–719. <https://doi.org/10.23857/pc.v7i1.3611>
- Alvarez Enciso, L. P., Mendoza Rincón, J., & Navarro Oquendo, L. M. (2019). *Costo/Beneficio como Estrategia Para la Toma de Decisiones del SG-SST para el Sector Hotelero De La Localidad de Usaquen* [Corporación Universitaria Minuto de Dios]. <https://repository.uniminuto.edu/handle/10656/8160>
- Aparicio Salas, V. L. (2021). Turismo y Desarrollo Local: un Estudio de Caso en el Distrito de Pisac – Cusco. *Comuni@cción: Revista de Investigación En Comunicación y Desarrollo*, 12(4), 296–309. <https://doi.org/DOI:https://doi.org/10.33595/2226-1478.12.4.587>
- Aranzazu Rios, J. D., & Ponce Rojas, A. P. (2018). *Incorporación de la Gestión De Riesgo en las Rutas Turísticas en el Territorio Ancestral Indígena Municipio de Puracé*



- Cauca* [Universidad Católica de Manizales].  
<https://repositorio.ucm.edu.co/handle/10839/2254>
- Aven, T. (2020). Risk Science Contributions: Three Illustrating Examples. *Risk Analysis*, 40(10), 1889–1899. <https://doi.org/10.1111/risa.13549>
- Ávila-Toscano, J., & Marengo, A. (2014). Riesgo de desastres y Gestión del Riesgo desde un marco social de análisis. *Red de Bibliotecas Universitarias (REBIUN)*, 29–44. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=724286>
- Barghi, B., & Shadrokh sikari, S. (2020). Qualitative and quantitative project risk assessment using a hybrid PMBOK model developed under uncertainty conditions. *Heliyon*, 6(1), e03097. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2019.e03097>
- Barreno Torres, C. del R. (2019). *Metodología para la medición del beneficio económico en el sector turístico* [Universidad Técnica de Ambato]. [https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/29501/1/542 O.E..pdf](https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/29501/1/542_O.E..pdf)
- Barrios Gelez, D. (2023). Implementación de estrategias y acciones para el posicionamiento Turístico de un destino: Cartagena de Indias. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(2), 1–19. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i2.5715](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i2.5715)
- Brito Gómez, D. (2018). El riesgo empresarial. *Universidad y Sociedad*, 10(1), 269–277. <https://doi.org/10.17230/9789587206425ch2>
- Buesaquillo Osorio, M., Lopez Herrera, D. N., & Garcia Henao, A. F. (2017). *Diseño del sistema de gestión de seguridad de la información para una agencia de viajes y turismo* [Institución Universitaria Politécnico Gran Colombiano]. <http://alejandria.poligran.edu.co/bitstream/handle/10823/999/EntregaFinal.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cáceres Holguín, V. A. (2023). *Análisis Costo Beneficio de la implementación de los Dispute Boards en los contratos de obra e infraestructura pública en el Perú* [Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC)]. <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/667986>

- Cáceres Valderrama, A. (2017). Manual de Aplicación ACB y ACE. *Congreso de La República, Perú*.
- Cardellini, S. (2017). *Gestión de Riesgos en Turismo de Aventura. Caso de estudio: San Martín de los Andes* [Universidad Nacional de la Plata]. [http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/134381/Documento\\_completo\\_Gestión de riesgos en turismo aventura.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/134381/Documento_completo_Gestion_de_riesgos_en_turismo_aventura.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Casanovas, L., & Vergara, M. J. (2013). El análisis coste-beneficio en la toma de decisiones. *Presupuesto y Gasto Público*, 3, 107–115.
- Castro Lujan, R. J. (2021). Universidad Nacional Del Altiplano Universidad Nacional Del Altiplano. *Tesis*, 1–168. [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7104/Molleapaza\\_Mamani\\_Joel\\_Neftali.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7104/Molleapaza_Mamani_Joel_Neftali.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- CEPLAN, C. N. de P. E. (2023). Plan Estratégico de Desarrollo Nacional al 2050. *Gobierno Del Perú*, 1–7. <https://peru2050.ceplan.gob.pe/descargas/>
- Chávarro, L. A. (2018). Riesgo e incertidumbre como características de la Sociedad actual: ideas, percepciones y representaciones. *Reflexiones*, 97(1), 65–75. <https://www.scielo.sa.cr/pdf/reflexiones/v97n1/1659-2859-reflexiones-97-01-65.pdf>
- Chicu, D. (2020). *La valoración del riesgo financiero* (FUOC (ed.); Primera). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6711950>
- Congreso de la República. (2009). Ley N° 29408. In *El Peruano* (pp. 1–8). <https://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/29408.pdf>
- Defensoría del pueblo. (2022). Nota de prensa, conflictos sociales - Puno. *Defensoría Del Pueblo*, 1–2. <https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2022/10/NP-747-2022-Conflictos-Puno.pdf>
- Del Pozo, C. (2018). *Efecto de la Ley General de Turismo en la Informalidad Laboal en el Perú* (Consortio de investigación económica y social (ed.)). Universidad Nacional de La Plata.

- Dircetur - Puno (Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo). (2023). *Directorio de agencias de viajes y turismo - Puno, adecuadas al D.S. No 005-2020-MINCETUR* (Issue 005). <https://dircetur.regionpuno.gob.pe/agencias/>
- Dirección de Presupuestos. (2020). Metodología para la elaboración de matriz de marco lógico. *División de Control de Gestión, DIPRES*, 8. [http://www.clad.org/siare\\_isis/innotend/evaluacion/chile2/m2004.pdf](http://www.clad.org/siare_isis/innotend/evaluacion/chile2/m2004.pdf)
- El Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI). (2021). *Supervisión basada en Riesgos*. GAFI. [https://www.icd.go.cr/portalicd/images/docs/uif/doc\\_interes/acerca\\_uif/SUPERVISION2021.pdf](https://www.icd.go.cr/portalicd/images/docs/uif/doc_interes/acerca_uif/SUPERVISION2021.pdf)
- Espinoza, M. A. (2017). Evaluación Económica para la toma de decisiones sobre cobertura en salud. *Revista Chilena de Cardiología*, 36, 144–153. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/rchcardiol/v36n2/art09.pdf>
- Espinoza Palomino, R. S. (2021). *Análisis/Costo/Beneficio del Proyecto 'Erradicación mosca de la fruta' y Producción certificada para exportación de Palta Hass. Castrovirreyna- 2019*. [https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/3863/T037\\_45223618\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/3863/T037_45223618_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Estrella Durán, M. J. (2018). Derecho, Turismo y Desarrollo. *Cuatro Sentidos*, 3, 8–14. <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/30105?locale=es>
- Fernández Muñoz, Y. (2021). Recursos Turísticos, Territorio y Sociedad en Extremadura: Catalogación, Nuevos Usos y Perspectivas. In Universidad de Extremadura. Servicio de Publicaciones (Ed.), *Aplicación De Nuevas Tecnologías En El Ámbito Turístico: Principales Herramientas Y Oportunidades De Desarrollo*. Diputación de Cáceres. [https://dehesa.unex.es/bitstream/10662/12443/1/978-84-09-25215-2\\_385.pdf](https://dehesa.unex.es/bitstream/10662/12443/1/978-84-09-25215-2_385.pdf)
- Ferrer, Y. R. (2015). Seguimiento en el tiempo de la evaluación de impacto ambiental en proyectos mineros. *Luna Azul*, 42, 256–269. <https://doi.org/10.17151/luaz.2016.42.16>

- Flores Cabanillas, Malena Milagros, Zapata Larios, S. F. (2020). *ISO 31000 : 2018 Sistemas de Gestión de Riesgos y su impacto financiero en las empresas del sector comercio que importan vehículos nuevos y usados de Lima Metropolitana para el año 2019* [Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC)]. [https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/652526/Flores\\_CM.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/652526/Flores_CM.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Fontaine, E. R. (2008). Evaluación Social de Proyectos. In M. F. Castillo (Ed.), *Prentice Hall* (XIII). Pearson Educación de México. [www.pearsoneducacion.net](http://www.pearsoneducacion.net)
- Gamberini, V. C., Ruiz, C. H., & Morales, C. B. (2019). Contributions and challenges of environmental impact evaluation system (SEIA) for the conservation of biodiversity in Chile. *Investigaciones Geograficas*, 72, 9–29. <https://doi.org/10.14198/INGEO2019.72.01>
- García Lavernia, J. (2021). El impacto del diseño de la identidad corporativa aplicado al desarrollo sostenible del destino turístico. *PASOS. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 19(3), 605–612. <https://doi.org/10.25145/j.pasos.2021.19.039>
- García Villacorta, A. (2021). Valor Actual Neto ( VAN ) Tasa Interna de Retorno ( TIR ) Plazo de Recuperación ( Pay-back ). *Conexion ESAN*, 2–5. <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/van-tir-y-pay-back-que-son-y-en-que-se-diferencian>
- Gaytán Cortés, J. (2018). Clasificación de los riesgos financieros. *Mercados y Negocios*, 38, 123–136. <https://doi.org/10.32870/myn.v0i38.7274>
- Gines de Rus, C. L. (1997). Economía Del Turismo Un Panorama. *Revista de Economía Aplicada EA*, V, 109. [https://www.revecap.alde.es/revista/numeros/15/pdf/derus\\_leon.pdf](https://www.revecap.alde.es/revista/numeros/15/pdf/derus_leon.pdf)
- González, A. f. T. (2019). La tecnología en el turismo del siglo XXI. *International Journal of Information Systems and Tourism (IJIST)*, 4, 35–55. <https://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/17836/La-tecnologia.pdf?sequence=2>

- González Aparicio, A. (2013). El análisis coste-beneficio como herramienta para una gestión pública basada en evidencias. *Economía Industrial*, 390, 23–32.
- Guerrero-Chanduví, D. (2017). *Planificación Y Control De Riesgos Del Proyecto* (p. 41). Universidad de Piura. [https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/3100/14.\\_Planificacion\\_control\\_riesgos.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/3100/14._Planificacion_control_riesgos.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Hernandez Flores, Y., Rodriguez GonzaleZ, M., Sanchez Borges, Y., & Saldña Silvera, B. (2021). Acciones para la comercialización de los productos de las agencias de Viajes que integran la OSDE viajes Cuba en el escenario pos -covid-19. *Turismo y Sociedad*, 29, 201–2019. <https://doi.org/DOI:https://doi.org/10.18601/01207555.n29.09>.
- Hernández Sampieri, R. (2014). Metodología de la Investigación. In *Antimicrobial agents and chemotherapy* (McGRAW-HIL, Vol. 58, Issue 12). [https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia\\_de\\_la\\_investigacion\\_-\\_roberto\\_hernandez\\_sampieri.pdf](https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf)
- Huamán, S. (2021). Calidad De Servicio Turístico En El Perú. *Caracterización de La Crianza de Cerdos de Traspatio En La Provincia de Chachapoyas, Amazonas, Perú*, 124. <https://repositorio.untrm.edu.pe/handle/20.500.14077/2321>
- INEI (Instituto Nacional de Estadística e Informática ). (2018). Resultados Definitivos. *INEI*, 1060. [http://www.inr.pt/uploads/docs/recursos/2013/20Censos2011\\_res\\_definitivos.pdf](http://www.inr.pt/uploads/docs/recursos/2013/20Censos2011_res_definitivos.pdf)
- ISO. (2018). *Gestion\_De\_Riesgo Iso31000\_2018. Publicacion*, 2, 1–26. <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:31000:ed-2:v1:es>
- ISO. (2021). *ISO 31030:2021 - Travel risk management - Guidance for organizations. 2021*. <https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/2f445cb6-0a78-4cc7-a4a1-7515a366ac8a/iso-31030-2021>
- Jácome, L. I., & Carvache, F. O. (2017). Análisis Del Costo – Beneficio Una Herramienta De Gestión. *Contribuciones a La Economía*, 2017–02, 1–14.

- Knight, F. (1964). Riesgo, incertidumbre y beneficio. In K. A. M. (Ed.), *Reprints of economic classics: Vol. XXXI*. Sentry Press. <https://mises.org/library/book/risk-uncertainty-and-profit>
- Łabędzka, J. (2022). Dempster Shafer Theory for Risk Assessment in Project Management. *Zeszyty Naukowe Politechniki Częstochowskiej. Zarządzanie*, 48(1), 100–112. <https://doi.org/10.17512/znpcz.2022.4.08>
- Laurente Blanco, L. F. (2021). Demanda De Turismo Internacional En Tiempos De Covid-19 En La Región De Puno- Perú. *Economía Coyuntural, Revista de Temas de Coyuntura y Perspectivas*, 6(1), 49–78. <https://doi.org/10.5281/zenodo.4657227>
- Llupart, M. R. N., & de los Angeles Martínez Rodríguez, M. (2022). La Oferta Turística: Precisiones Teóricas Para su Análisis. *Revista de Ciencias Humanas, Teoría Social y Pensamiento Crítico*, 16, 406–422. <https://doi.org/10.5281/zenodo.6917147>
- Luders Fernandes, D., Antonio Castillo Lacay, M., Manoel Gândara, J. G., & Domingo. (2016). La Influencia De La Seguridad Pública En La Imagen De Curitiba (Brasil) Para El Visitante Y Los Visitados. *Estudios y Perspectivas En Turismo*, 25(4), 416–438.
- Luque Cabal, V. (1988). Capitulo 5. *Manual de Ventilación*, 10.
- Marca Condori, L. (2018). *Factores Clave De Éxito, Factores Críticos De Riesgo Y El Nivel De Competitividad Del Destino Turístico De Yunguyo - Periodo 2017* (Issue 051) [Universidad Nacional del Altiplano]. <https://tesis.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/8750>
- Mayta Silva, R. A. (2018). *Ergonómico En Actividades Productivas De Alto Riesgo En La Región Lima Provincias 2017* [Universidad San Martín de Porres]. <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/3991>
- Mayurí Barrón, J. V. (2012). La Planeacion Estrategica Como Herramienta Para Mejorar La Productividad En Las Agencias De Viajes Y Turismo De Arequipa. *Gestión En El Tercer Milenio - UNMSM*, 15(30), 105. <https://doi.org/https://doi.org/10.15381/gtm.v15i30.8812>

- Mejía Mejía, E. (2005). Técnicas e Instrumentos de Investigación. In *Métodos, técnicas e instrumentos de investigación: Vol. Primera ed* (Issues 9972-834-08-05). Universidad Nacional Mayor de San Marcosa. <http://online.aliat.edu.mx/adistancia/InvCuantitativa/LecturasU6/tecnicas.pdf>
- MINCETUR. (2008). pág. 4. *SEIA. Reglamento En El Sector Turismo*. <https://consultasenlinea.mincetur.gob.pe/prePublicacion/Index/Archivo?file=1460261>
- MINCETUR. (2020). Reglamento del Agencias de Viajes Y Turismo según Decreto Supremo N°005-2020-Mincetur. *El Peruano*, 8–15. [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/710987/D.S.N\\_005.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/710987/D.S.N_005.pdf)
- MINCETUR. (2022). Normas legales 9 DECRETO SUPREMO N° 008-2022-MINCETUR. *El Peruano*. <https://www.gob.pe/institucion/mincetur/normas-legales/3315171-008-2022-mincetur>
- MINCETUR. (2023). Plan de protección al turista. *Red de Protección Al Turista*. [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/4519476/Plan\\_Proteccion\\_Turista\\_2023.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/4519476/Plan_Proteccion_Turista_2023.pdf)
- MINCETUR & GORE -PUNO. (2021, July). Reporte Regional de Turismo - Puno año 2021. *Dirección General de Investigación y Estudios Sobre Turismo y Artesanía*, 1–6. <https://www.gob.pe/institucion/mincetur/informes-publicaciones/3247289-reportes-de-turismo-reporte-regional-de-turismo-2021>
- Miranda Aguilar, V. J., & Valencia Herrera, A. (2018). La supervivencia de las Agencias de viaje y Turismo: Gestión del Marketing Digital como estrategia para la atracción de clientes turistas. In *Pontificia Universidad Católica Del Perú Facultad De Gestión Y Alta Dirección*. Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Mishan, E., & Quah, E. (2021). *Cost-Benefit Analysis; Sixth Edition*.
- Moral-Moral, M. (2021). La Aplicación del Neuromarketing al Ámbito del Turismo: Una Revisión Bibliográfica. *Vivat Academia*, 1575–2844, 429–442. <https://doi.org/https://doi.org/10.15178/va.2021.154.e1359>

- Mullo, R., Carmen, E., Vargas, P., Raquel, M., Mullo, C., Raquel, M., & Vargas, P. (2019). La diversidad cultural y su impacto en el turismo comunitario de la región Andina. *Redalyc*, 6(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.29166/siembra.v6i1.1707>
- Mullo Romero, E. de C., Castro Salceso, J. P., & Guillén Herrera, S. R. (2019). Innovación y desarrollo turístico, reflexiones y desafíos. *Universidad y Sociedad*, 11(4), 394–399. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v11n4/2218-3620-rus-11-04-394.pdf>
- Navarro Lévano, J. C. (2011). Estudios de Caso Referido al Tema Análisis Costo Efectividad. *Escuela Nacional de Salud Pública, Del Ministerio de Salud (MINSA), Perú, 5(c), 54.* [http://economia.unmsm.edu.pe/org/arch\\_doc/JNavarroL/publ/Guia-Instructor-ACE1.pdf](http://economia.unmsm.edu.pe/org/arch_doc/JNavarroL/publ/Guia-Instructor-ACE1.pdf)
- OIT, O. I. del trabajo. (2022). *El futuro del trabajo en el sector del turismo: Recuperación sostenible y segura y trabajo decente en el contexto de la pandemia de COVID-19.* Departamento de Políticas Sectoriales. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_dialogue/---sector/documents/meetingdocument/wcms\\_840408.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---sector/documents/meetingdocument/wcms_840408.pdf)
- OMT (World Tourism Organization). (2020). World Tourism Barometer. *UNWTO World Tourism Barometer*, 18(4), 1–36. <https://www.e-unwto.org/doi/epdf/10.18111/wtobarometereng.2020.18.1.4>
- ONU (Organización de Naciones Unidas). (2020). Informe de políticas: La COVID-19 y la transformación del turismo. *ONU*, 30. [https://www.un.org/sites/un2.un.org/files/policy\\_brief\\_covid-19\\_and\\_transforming\\_tourism\\_spanish.pdf](https://www.un.org/sites/un2.un.org/files/policy_brief_covid-19_and_transforming_tourism_spanish.pdf)
- Ortega Aguaza, B. (2012). Análisis coste-beneficio. *Evaluación Económica de Medicamentos y Tecnologías Sanitarias*., 5, 85–92. [https://doi.org/10.1007/978-84-940346-6-4\\_7](https://doi.org/10.1007/978-84-940346-6-4_7)
- Pascale Cavalieri, R. (2009). *Decisiones Financieras* (M. F. Castillo (ed.); 6a edición). <https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w25721w/DecisionesFinancieras.pdf>



- Peña, Z. (2019). Calculo del punto de equilibrio, herramienta para la toma de decisiones. Sucursal 6971 BANDEC. Holguín. *Revista Observatorio de La Economía Latinoamericana*, 1–9. <https://www.eumed.net/rev/oel/2019/10/toma-decisiones-bandec.html>
- Pennington-gray, L., & Basurto-cedeño, X. (2018). Identificación Riesgos en Destinos Turísticos: El Primer Paso para Incrementar la Resiliencia. *Turydes*, 11(24). <https://www.eumed.net/rev/turydes/24/riesgos-destinos-turisticos.html>
- Pennington-gray, L., Basurto-cedeño, X., & Basurto-cedeño, E. (2018). Identificación Riesgos en Destinos Turísticos: El Primer Paso para Incrementar la Resiliencia. *Turydes*, 11(24). <https://www.eumed.net/rev/turydes/24/riesgos-destinos-turisticos.html>
- Pérez Figueredo, A. S. (2019). La gestión del riesgo: una perspectiva desde el desarrollo del turismo en el contexto del cambio climático. *Retos de La Dirección*, 13(2), 1–19. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2306-91552019000200001&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306-91552019000200001&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
- Pérez, R. (2015). Guía Para Realizar Un Buen Análisis Costo - Beneficio - Riesgo Para Un Proyecto Empresarial. *TCA, Software*, 15. [www.tcass.com](http://www.tcass.com)
- PERTUR-PUNO. (2021). Plan Estratégico Regional de Turismo de Puno - PERTUR. *Plan Estratégico Regional de Turismo*. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2425335/PERTUR Puno .pdf>
- Portugal, V. (2017). Diagnóstico empresarial. In F. editorial Areandino (Ed.), *Diagnóstico empresarial* (primera). <https://doi.org/10.33132/9789585460034>
- Prieto, L., Sacristán, J. A., Antoñanzas, F., & Rubio-terrés, C. (2004). *Análisis coste-efectividad en la evaluación económica de intervenciones sanitarias*. 122(13), 505–510.
- Ramirez Cavassa, C. (2013). *Perfil del Recurso Humano En Turismo* (Trillas Editorial (ed.); 1st ed.). [https://etrillas.mx/libro/perfil-del-recurso-humano-en-turismo\\_9320](https://etrillas.mx/libro/perfil-del-recurso-humano-en-turismo_9320)

- Restrepo Perez, M., & Reyes Gamboa, A. (2019). Modelo de seguimiento y control basado en PMBOK para la gerencia de proyectos SCRUM Monitoring and control model based on PMBOK for SCRUM project management. *Espacios*, 40(1), 19–40. <https://www.revistaespacios.com/a19v40n11/a19v40n11p04.pdf>
- Rodríguez G., J. C., & Acevedo-Navas, C. (2021). Diagnóstico de riesgos en el sector turístico latinoamerica para el trienio 2020-2022. *Revista Científica General Jose Maria Cordova*, 19(34), 333–355. <https://doi.org/10.21830/19006586.677>
- Rodriguez, O. (2018). *Estimación de beneficios y análisis de riesgo en proyectos de inversión pública del sector educación*. 1–126.
- Sáez, P., López, A., Blasco, H., & Grau Gadea, G. (2015). *Plan de negocio para una agencia de viajes situada en Valencia Trabajo Final de Carrera*. Universidad Politécnica de Valencia. <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/46749/TFC Patricia Sáez López.pdf>
- Santiago Escobar, D. M. (2018). Turismo sostenible y desarrollo: análisis del desarrollo turístico sostenible colombiano mediante el estudio de la efectividad de los programas de asistencia al desarrollo como modelos de ayuda a la sostenibilidad local [Universitat de Girona]. In *TDX (Tesis Doctorals en Xarxa)*. <http://www.tdx.cat/handle/10803/667297>
- Sicha, T., & Toledo, Y. (2020). Uso del análisis costo-beneficio en la evaluación de proyectos de agua potable desde una perspectiva social. *Universidad Tecnológica Del Perú*, 46. [https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3873/Tania\\_Sicha\\_Yerson\\_Toledo\\_Trabajo\\_de\\_Investigacion\\_Bachiller\\_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3873/Tania_Sicha_Yerson_Toledo_Trabajo_de_Investigacion_Bachiller_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Silva Juárez, R., Julca Calderón, F., Luján Vera, P. E., & Trelles Pozo, L. R. (2021). Calidad del servicio y su relación con la satisfacción del cliente: Empresas turísticas de Canchaque-Perú. *Revista de Ciencias Sociales*, 27(1315–9518), 193–201. <https://www.redalyc.org/journal/280/28068276017/28068276017.pdf>

- Soler, R., Valera, P., Oñate, A., & Naranjo, E. (2018). La gestión de riesgo: el ausente recurrente de la administración de empresas. *Revista Ciencia Unemi*, 11(26), 51–62. <https://www.redalyc.org/journal/5826/582661257005/582661257005.pdf>
- Terrones Vargas, Imer Edwin; Chalan Gallardo, M. A. (2018). Análisis De Riesgos Que Afectan A La Seguridad Y Salud Ocupacional Del Personal Minero En Labores Subterráneas, Cajamarca 2021 [Universidad Privada del Norte]. In *Ucv*. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/30576>
- Torres Navarro Carlos Alonso, & Callegari Malta Nelson. (2016). Criterios para cuantificar costos y beneficios en proyectos de mejora de calidad. *Red de Revistas Científicas de América Latina, El Caribe, España y Portugal*, XXXVII(2), 151–163. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=360446197005>
- Torres R. y Alarcon F. (2019). Influencia De La Señalización Turística En Los Riesgos Que Involucran a Los Visitantes De Las Cataratas De Capua En El Distrito De Yura, Arequipa 2017 [Universidad Nacional de San Agustín]. In *Universidad Nacional de San Martín* (Vol. 1). <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/9951/THalrefj.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Unidad Nacional para la Gestión de Riesgos y Desastres [UNGRD]. (2022). Metodología de análisis en la gestión del riesgo de desastres. *Gobierno de Colombia*, 42. [http://201.130.16.43/bitstream/handle/20.500.11762/38750/Metodología ACB en GRD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://201.130.16.43/bitstream/handle/20.500.11762/38750/Metodología%20ACB%20en%20GRD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- UNWTO. (2021). Guiar La Recuperación Del Turismo. *Organización Mundial Del Turismo*, 1–5. <https://www.unwto.org/es/turismo-covid-19>
- UNWTO, W. T. O. (2023). World Tourism Barometer. *UNWTO World Tourism Barometer*, 21(4). <https://www.unwto.org/es/barometro-del-turismo-mundial-de-la-omt>
- Vélez, C., Alejo, O. J., Tafur, G., & Bustamante, M. A. (2020). Análisis de la satisfacción del turista con relación a factores tecnológicos y la autogestión de la información. *Información Tecnológica*, 31(4), 61–70. <https://doi.org/10.4067/s0718-07642020000400061>



Verduga-pino, A. M., & Pérez-figueroa, A. S. (2021). La Gestión de operaciones con enfoque de Gestión de riesgos en turismo. *Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada YACHASUN*, 5(9), 16–31.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.46296/yc.v5i9edespjul.0106>

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de consistencia

#### “ANÁLISIS COSTO BENEFICIO EN LA FORMULACIÓN DE UN PLAN DE GESTIÓN DE RIESGOS EN LAS AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO DE PUNO – 2022”

**Problema general:** La aplicación de la técnica Análisis costo Beneficio en la formulación de un plan de Gestión de Riesgos en las Agencias de viajes y turismo de Puno - 2022

**Pregunta General:** ¿En qué medida incide el análisis costo beneficio en la formulación de un plan de gestión de riesgos en las agencias de viajes y turismo de Puno – 2022?

**Objetivo General:** Determinar en qué medida incide el análisis costo beneficio en la formulación de un Plan de gestión de riesgos en las agencias de viajes y turismo de Puno – 2022.

**Hipótesis General:** El análisis costo beneficio incide en gran medida en la formulación de un plan de gestión de riesgos en las agencias de viajes y turismo de Puno - 2022

Formulación de Problema	Objetivos	Hipótesis	VARIABLES	Dimensiones	Indicadores	Escala de valoración
<p><b>P. Específico 1.</b> ¿Cuánto aplican el Análisis costo beneficio en la formulación de un plan de gestión de riesgos, las Agencias de viajes y turismo de Puno - 2022?</p>	<p><b>O. específico 1</b> Establecer cuánto aplican el Análisis costo beneficio en un Plan de gestión de riesgos, las agencias de viajes y turismo de Puno - 2022</p>	<p><b>H. específica 1</b> Las agencias de viajes y turismo de Puno aplican en menor porcentaje el análisis costo beneficio en la formulación de un plan de gestión de riesgos - 2022.</p>	<p>Aplicación del Análisis costo beneficio.</p>	<p>Procedimiento del ACB</p>	<p>Identificación y cuantificación de los costos Identificación y cuantificación de los beneficios: Medición y valoración de los costos y beneficios: Análisis y comparación de los costos y beneficios: Evaluación de sensibilidad. Toma de decisiones</p>	<p>Aplican No aplican</p>

Instrumentos del ACB	Matriz de Marco Lógico (MML) Evaluación de impacto ambiental (EIA) Análisis de sensibilidad Análisis de costo-efectividad Análisis de costo-utilidad.		
Indicadores o Criterios del ACB	Punto de equilibrio (Breakeven Point) Periodo de devolución (Payback Period) Valor actual neto (VAN) Tasa interna de retorno (TIR) Relación costo beneficio (RCB)		
Diagnóstico De La Empresa	De la oferta De la demanda De los recursos humanos De los recursos tecnológicos De los recursos de infraestructura De la atención al cliente Del entorno legal y regulatorio Del entorno financiero De la imagen empresarial		Excelente Bueno Regular Deficiente
Evaluación De Riesgos	Identificación de riesgos y vulnerabilidades Estudio de riesgos internos Estudio de riesgos externos Valoración de riesgos	Plan de gestión de riesgos	
Tratamiento De Riesgos	Toma de decisiones Preparación de planes Implementación de planes		
Seguimiento De Riesgos	Herramientas de seguimiento Herramientas de supervisión Registro e informe del seguimiento Registro e informe de la supervisión		

**O. específico 2**

Identificar el nivel de elaboración que muestra la formulación de un Plan de gestión de riesgos de las agencias de viajes y turismo de Puno - 2022.

**P. específico 2**

¿Qué nivel de elaboración muestra la formulación de un plan de gestión de riesgos de las agencias de viajes y turismo de Puno - 2022?

**H. específica 2**

La formulación del plan de gestión de riesgos en las agencias de viajes y turismo de Puno muestran un nivel regular de elaboración - 2022

## Anexo 2. Instrumentos de investigación – ficha de análisis de contenido

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO - PUNO

### FICHA DE ANÁLISIS DE CONTENIDO

#### APLICACIÓN DEL ANÁLISIS COSTO BENEFICIO EN PLAN DE GESTIÓN DE RIESGOS EN LAS AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO DE PUNO – 2022

DATOS INFORMATIVOS	
Razón social:	
RUC:	
Condición:	
Dirección legal:	
Distrito/ ciudad/región:	
Página web:	
Ámbito de mercadeo	
Denominación de documento:	
Fecha	

#### INSTRUCCIÓN:

Luego del análisis del contenido del documento de Planes de gestión de riesgos respecto de si aplicó o no la técnica del Análisis costo-beneficio en la formulación de la estructura y elementos se marca con una equis (x) la apreciación que más se aproxima a la objetividad del documento. La información recogida será confidencial y se utilizará única y exclusivamente para efectos de la investigación.

No	ASPECTOS DE LA APLICACIÓN	INDICADORES DE LA APLICACIÓN DE LA TÉCNICA	CATEGORÍA	
			APLICA	NO APLICA
1	EN EL PROCEDIMIENTO DEL ANÁLISIS COSTO BENEFICIO	En relación a la identificación y cuantificación de los costos de la empresa		
2		En relación a la identificación y cuantificación los beneficios de la empresa		
3		En relación a la medición y valoración de los costos y beneficios de la empresa		
4		En relación al análisis y comparación de los costos y beneficios de la empresa		
5		En relación a la evaluación de la sensibilidad de los resultados respecto de los costos y beneficios de la empresa		
6		En relación a la toma decisiones respecto de la mejor opción		
7	INSTRUMENTOS DEL ANÁLISIS COSTO BENEFICIO	Respecto de la Matriz de Marco Lógico (MML)		
8		Respecto de la Evaluación del Impacto Ambiental (EIA)		
9		Respecto del análisis de sensibilidad		
10		Respecto del análisis de costo-efectividad		
11		Respecto del análisis de costo-utilidad		
12	INDICADORES O CRITERIOS DEL ANÁLISIS COSTO BENEFICIO	En relación del Punto de equilibrio (Breakeven Point)		
13		En relación del Periodo de devolución (Payback Period)		
14		En relación del Valor Actual Neto (VAN) o Valor Presente Neto (NPV)		
15		En relación de la Tasa interna de retorno (TIR) O Internal Rate of Return (IRR)		
16		Respecto de la Relación costo beneficio (RCB)		

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO - PUNO

FICHA DE ANÁLISIS DE CONTENIDO

DE LA FORMULACIÓN DEL PLAN DE GESTIÓN DE RIESGOS EN LAS AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO DE PUNO – 2022

DATOS INFORMATIVOS	
Razón social:	
RUC:	
Condición:	
Dirección legal:	
Distrito/ ciudad/región:	
Página web:	
Ámbito de mercadeo	
Denominación del documento:	
Fecha	

**INSTRUCCIÓN:**

Luego del análisis del contenido del documento de Planes de gestión de riesgos respecto de su formulación se marca con una equis (x) la interpretación que más se aproxima a la objetividad del documento. La información recogida será confidencial y se utilizará única y exclusivamente para efectos de la investigación.

Categorías: Deficiente (0) Regular (1) Bueno (2) Excelente (3)

No	Estructura del documento de Plan de gestión	Formulación de elementos del Plan de gestión	CATEGORÍA			
			Deficiente	Regular	Bueno	Excelente
1	DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA	Respecto de la Oferta				
2		Respecto de la Demanda				
3		Respecto de los Recursos humanos				
4		Respecto de los Recursos tecnológicos				
5		Respecto de los Recursos de infraestructura				
6		Respecto de la Atención al cliente				
7		Respecto del Entorno legal y regulatorio				
8		Respecto del Entorno financiero				
9		Respecto de la Imagen empresarial				
10	EVALUACIÓN DE RIESGOS	En relación a la identificación de riesgos y vulnerabilidades				
11		En relación al estudio de riesgos internos				
12		En relación al estudio de riesgos externos				
13		En relación a la valoración de riesgos				
14	TRATAMIENTO DE RIESGOS	En relación a la toma de decisiones				
15		En relación a la preparación de planes				
16		En relación a la implementación de planes				
17	SEGUIMIENTO DE RIESGOS	En relación a las Herramientas de seguimiento				
18		En relación a las Herramientas de supervisión				
19		En relación al Registro e informe del seguimiento				
20		En relación al Registro e informe de la supervisión				



### Anexo 3. Codificación de la base de datos

<b>CODIFICACION</b>	No aplica	0
	Aplica	1

#### Aplicación del Análisis costo beneficios.

VARIABLE	INSTRUMENTOS DEL ACB										INDICADORES O CRITERIOS DEL ACB					
	Identificación y cuantificación de los costos	Identificación y cuantificación de los beneficios	Medición y valoración de los costos y beneficios	Análisis y comparación de los costos y beneficios	Evaluación de sensibilidad	Toma de decisiones	Matriz de Marco Lógico (MML)	Evaluación de impacto ambiental (EIA)	Análisis de sensibilidad	Análisis de costos-efectividad	Análisis de costos-utilidad	Punto de equilibrio	Periodo de devolución	Valor actual neto (VAN)	Tasa interna de retorno (TIR)	Relación costo beneficio o (RCB)
KOLLASUYO TRAVEL	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0
LIMA TOURS	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1
KONTIKI	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1
PUNO TRAVEL	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1
TITIKAKA ADVENTURES	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0

NO APLICA	0	0	2	2	3	3	0	5	2	3	1	3	4	1	2	2
APLICA	5	5	3	3	2	2	5	0	3	2	4	2	1	4	3	3

<b>CODIFICACIÓN</b>	<b>Deficiente</b>	<b>1</b>
	Regular	2
	Bueno	3
	Excelente	4

**VARIABLE 2 ELABORACIÓN DEL PLAN DE GESTIÓN DE RIESGOS**

DIMENSIONES	DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA										EVALUACIÓN DE RIESGOS				TRATAMIENTO DE RIESGOS				SEGUIMIENTO DE RIESGOS			
	De la oferta	De la demanda	De los recursos humanos	De los recursos tecnológicos	De los recursos de infraestructura	De la atención al cliente	Del entorno legal y regulatorio	Del entorno financiero	Del entorno empresarial	De la identificación de riesgo y vulnerabilidades	Estudio de riesgos internos	Estudio de riesgos externos	Valoración de riesgos	Toma de decisiones	Preparación de planes	Implementación de planes	Herramientas de seguimiento	Herramientas de supervisión	Registro e informe del seguimiento	Registro e informe de la supervisión		
KOLLASUYO TRAVEL	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1		
LIMA TOURS	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
KONTIKI	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4		
PUNO TRAVEL	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
TITIKACA ADVENTURES	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1		
DEFICIENTE	2	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2		
REGULAR	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0		
BUENO	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0		
EXCELENTE	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3		

## Anexo 4. Validación del instrumento por Juicio de Expertos

### a) Respetto de la aplicación del análisis costo Beneficio

#### FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS: JUICIO DE EXPERTOS

##### I. DATOS INFORMATIVOS

Apellidos y Nombres del experto	Grado académico	Institución donde labora
HUARACHI COILA Luis	DOCTOR	UNA - PUNO
Nombre del instrumento de investigación:		
FICHA DE ANÁLISIS DE CONTENIDO DE LA APLICACIÓN DEL ANÁLISIS COSTO BENEFICIO EN LA FORMULACIÓN DE UN PLAN DE GESTIÓN DE RIESGOS EN LAS AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO DE PUNO – 2022		

INSTRUCCIONES: Lea cada uno de los indicadores correspondientes a los criterios que estructura la validación del presente instrumento de investigación, y, valórelos de acuerdo con la siguiente escala:

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

##### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado que facilita su comprensión.					X
OBJETIVIDAD	Está expresado en hechos perceptibles.				X	
ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de ciencia y tecnología.				X	
ORGANIZACIÓN	Existe una secuencia lógica.					X
ADECUACION	Es adecuado para sujetos en estudio.					X
CONSISTENCIA	Se relaciona con las dimensiones e indicadores de la variable de estudio.					X
COHERENCIA	Representa el sentido de los objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Es suficiente para medir la variable de estudio.					X
Sub total					8	30
Total						38

##### III. RESULTADOS DE EVALUACION:

##### 3.1. Valoración cuantitativa:

TABLA DE VALORACIÓN				
Muy deficiente	Deficiente	Aceptable	Buena	Excelente
1 - 8 pts.	9 - 16 pts.	17 - 24 pts.	25 - 32 pts.	33 - 40 pts.


Valoración total: TREINTAYOCHO

##### 3.2. Opinión:

Favorable: los instrumentos tienen los indicadores apropiados

Debe mejorar:

No favorable:

  
 Dr. Luis Huarachi Coila  
 DIRECTOR DE ESCUELA PROFESIONAL  
 Facultad de Ingeniería Económica

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS: JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS INFORMATIVOS

Apellidos y Nombres del experto	Grado académico	Institución donde labora
Tudela Mamani Juan Walter	Doctor	UNA - PUNO
Nombre del instrumento de investigación:		
FICHA DE ANÁLISIS DE CONTENIDO DE LA APLICACIÓN DEL ANÁLISIS COSTO BENEFICIO EN LA FORMULACIÓN DE UN PLAN DE GESTIÓN DE RIESGOS EN LAS AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO DE PUNO - 2022		

**INSTRUCCIONES:** Lea cada uno de los indicadores correspondientes a los criterios que estructura la validación del presente instrumento de investigación, y, valórelos de acuerdo con la siguiente escala:

MUY DEFICIENTE (1)    DEFICIENTE (2)    ACEPTABLE (3)    BUENA (4)    EXCELENTE (5)

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado que facilita su comprensión.				X	
OBJETIVIDAD	Está expresado en hechos perceptibles.				X	
ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de ciencia y tecnología.				X	
ORGANIZACIÓN	Existe una secuencia lógica.				X	
ADECUACION	Es adecuado para sujetos en estudio.				X	
CONSISTENCIA	Se relaciona con las dimensiones e indicadores de la variable de estudio.				X	
COHERENCIA	Representa el sentido de los objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Es suficiente para medir la variable de estudio.					X
Sub total					24	10
Total						

III. RESULTADOS DE EVALUACION:

3.1. Valoración cuantitativa:

TABLA DE VALORACIÓN				
Muy deficiente	Deficiente	Aceptable	Buena	Excelente
1 - 8 pts.	9 - 16 pts.	17 - 24 pts.	25 - 32 pts.	33 - 40 pts.

Valoración total: ..... *Excelente y Cuatro* .....

3.2. Opinión:

Favorable: ..... *Instrumento favorable* .....

Debe mejorar: .....

No favorable: .....

DR. JUAN W. TUDELA MAMANI  
Profesor Principal D.E.  
UNA-PUNO

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS: JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS INFORMATIVOS

Apellidos y Nombres del experto	Grado académico	Institución donde labora
Julio César Sardón Huayapa	Doctor	UNA - Puno
Nombre del instrumento de investigación: FICHA DE ANÁLISIS DE CONTENIDO DE LA APLICACIÓN DEL ANÁLISIS COSTO BENEFICIO EN LA FORMULACIÓN DE UN PLAN DE GESTIÓN DE RIESGOS EN LAS AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO DE PUNO – 2022		

**INSTRUCCIONES:** Lea cada uno de los indicadores correspondientes a los criterios que estructura la validación del presente instrumento de investigación, y, valórelos de acuerdo con la siguiente escala:

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado que facilita su comprensión.					X
OBJETIVIDAD	Está expresado en hechos perceptibles.				X	
ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de ciencia y tecnología.				X	
ORGANIZACIÓN	Existe una secuencia lógica.				X	
ADECUACION	Es adecuado para sujetos en estudio.					X
CONSISTENCIA	Se relaciona con las dimensiones e indicadores de la variable de estudio.					X
COHERENCIA	Representa el sentido de los objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Es suficiente para medir la variable de estudio.					X
Sub total					19	25
Total						

III. RESULTADOS DE EVALUACION:

3.1. Valoración cuantitativa:

TABLA DE VALORACIÓN				
Muy deficiente	Deficiente	Aceptable	Buena	Excelente
1 - 8 pts.	9 - 16 pts.	17 - 24 pts.	25 - 32 pts.	33 - 40 pts.

Valoración total: *Buena y Excelente*

3.2. Opinión:

Favorable: *El instrumento es adecuado*

Debe mejorar: .....

No favorable: .....

*[Firma]*  
Dr. Julio César Sardón Huayapa  
DOCENTE UNA - PUNO

## b) Respeto de la elaboración del plan de gestión de riesgos

### FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS: JUICIO DE EXPERTOS

#### I. DATOS INFORMATIVOS

Apellidos y Nombres del experto	Grado académico	Institución donde labora
HUARACHI COILA LUIS	DOCTOR	UNA - PUNO
Nombre del instrumento de investigación:		
FICHA DE ANÁLISIS DE CONTENIDO DE LA APLICACIÓN DEL ANÁLISIS COSTO BENEFICIO EN LA FORMULACIÓN DE UN PLAN DE GESTIÓN DE RIESGOS EN LAS AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO DE PUNO – 2022		

**INSTRUCCIONES:** Lea cada uno de los indicadores correspondientes a los criterios que estructura la validación del presente instrumento de investigación, y, valórelos de acuerdo con la siguiente escala:

MUY DEFICIENTE (1)    DEFICIENTE (2)    ACEPTABLE (3)    BUENA (4)    EXCELENTE (5)

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado que facilita su comprensión.					X
OBJETIVIDAD	Está expresado en hechos perceptibles.				X	
ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de ciencia y tecnología.				X	
ORGANIZACIÓN	Existe una secuencia lógica.					X
ADECUACION	Es adecuado para sujetos en estudio.					X
CONSISTENCIA	Se relaciona con las dimensiones e indicadores de la variable de estudio.					X
COHERENCIA	Representa el sentido de los objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Es suficiente para medir la variable de estudio.					X
Sub total					8	30
Total						38

#### III. RESULTADOS DE EVALUACION:

##### 3.1. Valoración cuantitativa:

TABLA DE VALORACIÓN				
Muy deficiente	Deficiente	Aceptable	Buena	Excelente
1 - 8 pts.	9 - 16 pts.	17 - 24 pts.	25 - 32 pts.	33 - 40 pts.

Valoración total: TRINTA Y OCHO

##### 3.2. Opinión:

Favorable: Los instrumentos cumplen con los indicadores apropiados

Debe mejorar: .....

No favorable: .....

Dr. Luis Huarachi Coila  
 RECTOR DE ESCUELA PROFESIONAL  
 Facultad de Ingeniería Económica  
 PUNO, PERÚ

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS: JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS INFORMATIVOS

Apellidos y Nombres del experto	Grado académico	Institución donde labora
<i>Eudela Mamani Juan Walter</i>	<i>Doctor</i>	<i>UNA - PUNO</i>
Nombre del instrumento de investigación:		
FICHA DE ANÁLISIS DE CONTENIDO DE LA APLICACIÓN DEL ANÁLISIS COSTO BENEFICIO EN LA FORMULACIÓN DE UN PLAN DE GESTIÓN DE RIESGOS EN LAS AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO DE PUNO – 2022		

**INSTRUCCIONES:** Lea cada uno de los indicadores correspondientes a los criterios que estructura la validación del presente instrumento de investigación, y, valórellos de acuerdo con la siguiente escala:

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado que facilita su comprensión.					X
OBJETIVIDAD	Está expresado en hechos perceptibles.				X	
ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de ciencia y tecnología.				X	
ORGANIZACIÓN	Existe una secuencia lógica.				X	
ADECUACION	Es adecuado para sujetos en estudio.				X	
CONSISTENCIA	Se relaciona con las dimensiones e indicadores de la variable de estudio.				X	
COHERENCIA	Representa el sentido de los objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Es suficiente para medir la variable de estudio.					X
Sub total						20/15
Total						

III. RESULTADOS DE EVALUACION:

3.1. Valoración cuantitativa:

TABLA DE VALORACIÓN				
Muy deficiente	Deficiente	Aceptable	Buena	Excelente
1 - 8 pts.	9 - 16 pts.	17 - 24 pts.	25 - 32 pts.	33 - 40 pts.

Valoración total: ..... *Exenta y cinco* .....

3.2. Opinión:

Favorable: ..... *El instrumento es favorable* .....

Debe mejorar: .....

No favorable: .....

*[Signature]*  
DR. JUAN W. TUDELA MAMANI  
Profesor Principal D.E.  
UNA - PUNO

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS: JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS INFORMATIVOS

Apellidos y Nombres del experto	Grado académico	Institución donde labora
Julio Cesar Sardón Huayopa	Doctor	UNA - Puno
Nombre del instrumento de investigación:		
FICHA DE ANÁLISIS DE CONTENIDO DE LA APLICACIÓN DEL ANÁLISIS COSTO BENEFICIO EN LA FORMULACIÓN DE UN PLAN DE GESTIÓN DE RIESGOS EN LAS AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO DE PUNO – 2022		

INSTRUCCIONES: Lea cada uno de los indicadores correspondientes a los criterios que estructura la validación del presente instrumento de investigación, y, valórelos de acuerdo con la siguiente escala:

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado que facilita su comprensión.					X
OBJETIVIDAD	Está expresado en hechos perceptibles.				X	
ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de ciencia y tecnología.				X	
ORGANIZACIÓN	Existe una secuencia lógica.				X	
ADECUACION	Es adecuado para sujetos en estudio.					X
CONSISTENCIA	Se relaciona con las dimensiones e indicadores de la variable de estudio.					X
COHERENCIA	Representa el sentido de los objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Es suficiente para medir la variable de estudio.					X
Sub total						12 25
Total						

III. RESULTADOS DE EVALUACION:

3.1. Valoración cuantitativa:

TABLA DE VALORACIÓN				
Muy deficiente	Deficiente	Aceptable	Buena	Excelente
1 - 8 pts.	9 - 16 pts.	17 - 24 pts.	25 - 32 pts.	33 - 40 pts.

Valoración total: 37 - treinta y siete

3.2. Opinión:

Favorable: El instrumento es adecuado

Debe mejorar:

No favorable:

Dr. Julio Cesar Sardón Huayopa  
 DOCENTE UNA - PUNO



## Anexo 5. Planes de gestión de riesgos de las agencias de viajes y turismo - Puno.

### a) Solicitudes a las empresas para el acceso a sus planes de gestión de riesgos



**SOLICITO:** Plan de Gestión de riesgos actual con el que cuente su prestigiosa entidad empresarial.

**SEÑOR GERENTE DE LA AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO PUNO TRAVEL E.I.R.L.**

  
*William Thomas Flores Cruz*  
JEFE DE OPERACIONES  
PUNO TRAVEL  
ATENDIDO


CINDY PAMELA TITO NINA, estudiante de la maestría en economía con mención en proyectos de inversión de la Universidad Nacional del Altiplano Identificada con DNI. 44935814. Puno, ante Ud. Con el debido respeto y observando el conducto regular me presento y expongo:

Que, tras haber sido APROBADO mi proyecto de investigación con acta de aprobación N°2020-0616 de fecha de 13 de abril del año 2021, y con el título de “ANÁLISIS COSTO BENEFICIO EN LA FORMULACIÓN DE UN PLAN DE GESTIÓN DE RIESGOS EN LAS AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO DE PUNO – 2022” es que se me otorgó el permiso para la ejecución de mi proyecto de investigación, razón por la cual y atendiendo a tal acontecimiento, SOLICITO SE ME BRINDE EL PLAN DE GESTIÓN ACTUAL CON EL QUE CUENTE SU PRESTIGIOSA ENTIDAD EMPRESARIAL PARA PODER DESARROLLAR UN ESTUDIO DEL MISMO Y ASÍ MISMO COLABORAR EN LA MEJORÍA DE DICHO PLAN DE GESTIÓN. Y de esta manera continuar con la revisión de mi borrador de tesis.

#### **POR LO EXPUESTO:**

Ruego a su digna persona pueda acceder a mi solicitud por considerarse justo y legal.

Puno, 01 de marzo del 2023.

  
LIC. CINDY PAMELA TITO NINA  
DNI: 44935814

SOLICITA: Plan de Gestión del 2022 o actual de  
vuestra entidad empresarial.

**SEÑOR GERENTE DE LA AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO KONTIKI  
TOURS E.I.R.Ltda**



HORA: .....  
FECHA: 20-06-23  
FIRMA: *[Signature]*

*ATENPIDO*

Cindy Pamela Tito Nina, estudiante de la maestría en Economía con mención en Proyectos de inversión de la Universidad Nacional del Altiplano, identificada con DNI. 44935814, ante Ud. con el debido respeto y observando el conducto regular me presento y expongo:

Que, habiendo sido autorizado mi proyecto de investigación con acta de aprobación N° 2020-0616 de fecha de 13 de abril del año 2021, cuyo título es: Análisis costo beneficio en la formulación de un Plan de gestión de riesgos en las Agencias de viajes y turismo de Puno – 2022, y estando en la etapa de ejecución de dicho estudio, me es necesario contar con el documento de la entidad empresarial que dirige, motivo por el cual SOLICITO se me proporcione el Plan de gestión (de riesgos) del año 2022 o actual con el que cuente su prestigiosa entidad empresarial, la misma que tendrá uso únicamente con fines de estudio, pero no de divulgación pública por cualquier medio; además, dicho estudio posibilitará el desarrollo y la colaboración para la mejoría de dicho Plan de gestión de las empresas de viajes y turismo en nuestra región Puno.

**POR LO EXPUESTO:**

Ruego a su digna persona pueda acceder a mi solicitud por considerarse justo y legal.

Puno, 01 de marzo del 2023.

LIC. CINDY PAMELA TITO NINA  
DNI: 44935814

**LIMATOURS**  
- EST. 1998 -

**ZENOBIA ACERO**  
JEFE - OPERACIONES PUNO

(+51) 993 594 426  
zac@limatours.com.pe  
Jirón Fermín Arbulú 135, Piso 4  
Puno

**SOLICITO:** Plan de Gestión de riesgos actual con el que cuente su prestigiosa entidad empresarial.

**SEÑOR(A) GERENTE DE LA AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO LIMA TOURS S.A.C.**

**LIMATOURS  
RECIBIDO**

13 JUN 2021  
*[Firma]*  
ZENOBIA ACERO  
JEFE OPERACIONES  
PUNO  
ATENDIDO

CINDY PAMELA TITO NINA, estudiante de la maestría en economía con mención en proyectos de inversión de la Universidad Nacional del Altiplano Identificada con DNI. 44935814. Puno, ante Ud. Con el debido respeto y observando el conducto regular me presento y expongo:

Que, tras haber sido APROBADO mi proyecto de investigación con acta de aprobación N°2020-0616 de fecha de 13 de abril del año 2021, y con el título de "ANÁLISIS COSTO BENEFICIO EN LA FORMULACIÓN DE UN PLAN DE GESTIÓN DE RIESGOS EN LAS AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO DE PUNO – 2022" es que se me otorgó el permiso para la ejecución de mi proyecto de investigación, razón por la cual y atendiendo a tal acontecimiento, SOLICITO SE ME BRINDE EL PLAN DE GESTIÓN ACTUAL CON EL QUE CUENTE SU PRESTIGIOSA ENTIDAD EMPRESARIAL PARA PODER DESARROLLAR UN ESTUDIO DEL MISMO Y ASÍ MISMO COLABORAR EN LA MEJORÍA DE DICHO PLAN DE GESTIÓN. Y de esta manera continuar con la revisión de mi borrador de tesis.

**POR LO EXPUESTO:**

Ruego a su digna persona pueda acceder a mi solicitud por considerarse justo y legal.

Puno, 01 de junio del 2023.

-----  
LIC. CINDY PAMELA TITO NINA  
DNI: 44935814

SOLICITA: Plan de Gestión del 2022 o actual de  
vuestra entidad empresarial.

SEÑOR (A) GERENTE DE LA AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO KOLLASUYO TRAVEL  
E.I.R.L.



Yo, Cindy Pamela Tito Nina, estudiante de la  
maestría en Economía con mención en Proyectos  
de inversión de la Universidad Nacional del  
Altiplano, identificada con DNI. 44935814, ante  
Ud. con el debido respeto y observando el  
conducto regular me presento y expongo:

Que, habiendo sido autorizado mi proyecto de investigación con acta de aprobación N°2020-0616  
de fecha de 13 de abril del año 2021, cuyo título es: Análisis costo beneficio en la formulación de  
un Plan de gestión de riesgos en las Agencias de viajes y turismo de Puno – 2022, y estando en la  
etapa de ejecución de dicho estudio, me es necesario contar con el documento de la entidad  
empresarial que dirige, motivo por el cual SOLICITO se me proporcione el Plan de gestión (de  
riesgos) del año 2022 o actual con el que cuente su prestigiosa entidad empresarial, la misma que  
tendrá uso únicamente con fines de estudio, pero no de divulgación pública por cualquier medio;  
además, dicho estudio posibilitará el desarrollo y la colaboración para la mejoría de dicho Plan de  
gestión de las empresas de viajes y turismo en nuestra región Puno.

**POR LO EXPUESTO:**

Ruego a su digna persona pueda acceder a mi solicitud por  
considerarse justo y legal.

Puno, 01 de marzo del 2023.

  
LIC. CINDY PAMELA TITO NINA  
DNI: 44935814

SOLICITA: Plan de Gestión del 2022 o actual de  
vuestra entidad empresarial.

SEÑOR (A) GERENTE DE LA AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO TITIKAKA  
ADVENTURES E.I.R.L.

RECIBIDO  
TITIKAKA ADVENTURES E.I.R.L. S.A.  
AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO  
RUC: 2040531636  
Herman Pilco Estañó  
GERENTE  
Y ATENDIDO

Yo, Cindy Pamela Tito Nina, estudiante de la maestría en Economía con mención en Proyectos de inversión de la Universidad Nacional del Altiplano, identificada con DNI. 44935814, ante Ud. con el debido respeto y observando el conducto regular me presento y expongo:

Que, habiendo sido autorizado mi proyecto de investigación con acta de aprobación N°2020-0616 de fecha de 13 de abril del año 2021, cuyo título es: Análisis costo beneficio en la formulación de un Plan de gestión de riesgos en las Agencias de viajes y turismo de Puno – 2022, y estando en la etapa de ejecución de dicho estudio, me es necesario contar con el documento de la entidad empresarial que dirige, motivo por el cual SOLICITO se me proporcione el Plan de gestión (de riesgos) del año 2022 o actual con el que cuente su prestigiosa entidad empresarial, la misma que tendrá uso únicamente con fines de estudio, pero no de divulgación pública por cualquier medio; además, dicho estudio posibilitará el desarrollo y la colaboración para la mejoría de dicho Plan de gestión de las empresas de viajes y turismo en nuestra región Puno.

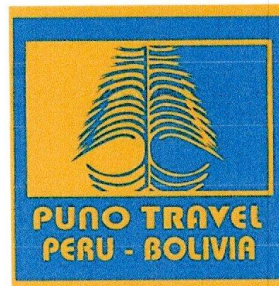
**POR LO EXPUESTO:**

Ruego a su digna persona pueda acceder a mi solicitud por considerarse justo y legal.

Puno, 03 de marzo del 2023.

  
LIC. CINDY PAMELA TITO NINA  
DNI: 44935814

b) Planes de gestión de riesgos y su relación costo beneficio



**“ANÁLISIS COSTO BENEFICIO DEL PLAN PARA LA  
VIGILANCIA, PREVENCIÓN Y CONTROL DE COVID 19 Y  
VARIANTES EN EL TRABAJO” Según RM-972-2020. MINSA**

**Código: PL-COVID19**

	REVISADO POR:	APROBADO POR:
NOMBRE	RAQUEL LAURA ASILLO	CARLOS ZEA JARA
CARGO	Gerente General	Supervisor de Seguridad y Salud en el trabajo
FIRMA		
FECHA	04/01/2022	04/01/2022

	<b>ANÁLISIS COSTO BENEFICIO DEL PLAN PARA LA VIGILANCIA, PREVENCIÓN Y CONTROL DE COVID-19 Y VARIANTES EN PUNO TRAVEL</b> Según RM-972-2020. MINSA	
	Proceso: SST	
Código: PL-COVID19	Versión: 02	Página: 2 de 3

**DATOS DE LA EMPRESA:**

Puno Travel es una agencia de viajes registrados con los siguientes datos:

<b>Razón Social:</b>	Puno Travel AVT E.I.R.L.
<b>RUC :</b>	20406399185
<b>Representante Legal:</b>	Raquel Laura Asillo
<b>Dirección:</b>	Jr. Melgar 173 – Barrio Porteño – Puno
<b>Distrito:</b>	PUNO
<b>Provincia:</b>	PUNO
<b>Región:</b>	PUNO
<b>Establecimiento del Plan COVID-19:</b>	Jr. Melgar 173 – Barrio Porteño – Puno
<b>CIUU:</b>	7990
<b>TIPO DE EMPRESA</b>	Tipo 1

Tabla N°1: Datos de la Empresa

**BENEFICIOS NETOS OBTENIDOS EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS POR 08 MESES DEL AÑO 2021.**

AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO PUNO TRAVEL AVT -2022									
MESES	mayo	junio	julio	agosto	setiembre	octubre	noviembre	diciembre	total
RESERVAS DE PASAJEROS	20	50	70	75	70	60	50	0	395
GANANCIA NETA	S/ 1,000.00	S/ 2,500.00	S/ 3,500.00	S/ 3,750.00	S/ 3,500.00	S/ 3,000.00	S/ 2,500.00	S/ -	S/ 19,750.00

**ANÁLISIS COSTO BENEFICIO EN RELACIÓN A LA INVERSIÓN PARA LA ADQUISICIÓN DE INSUMOS PARA EL CUMPLIMIENTO DEL PLAN**

2022	
PERIODO	FLUJO DE CAJA
<b>INVERSIÓN</b>	S/ 5,880.00
<b>MAYO</b>	S/ 1,000.00
<b>JUNIO</b>	S/ 2,500.00
<b>JULIO</b>	S/ 3,500.00
<b>AGOSTO</b>	S/ 3,750.00
<b>SETIEMBRE</b>	S/ 3,500.00
<b>OCTUBRE</b>	S/ 3,000.00
<b>NOVIEMBRE</b>	S/ 2,500.00
<b>DICIEMBRE</b>	S/ -
<b>RELACIÓN COSTO - BENEFICIO</b>	19750/5880=3.35

	<b>ANÁLISIS COSTO BENEFICIO DEL PLAN PARA LA VIGILANCIA, PREVENCIÓN Y CONTROL DE COVID-19 Y VARIANTES EN PUNO TRAVEL</b> <b>Según RM-972-2020. MINSA</b>	
	Proceso: SST	
Código: PL-COVID19	Versión: 02	Página: 3 de 3

**RESULTADOS:** La relación costo beneficio es mayor a 1. Por lo tanto, la inversión fue satisfactoria, cabe mencionar que se han tomado en cuenta las siguientes consideraciones durante la elaboración del proyecto, las cuales se determinaron como relevantes debido a la inestabilidad de la actividad turística:

No	INDICADORES DE LA APLICACIÓN DE LA TÉCNICA ACB	MARCAR
1	Identificación y cuantificación de los costos de la empresa	X
2	Identificación y cuantificación los beneficios de la empresa	X
3	Medición y valoración de los costos y beneficios de la empresa	X
4	Análisis y comparación de los costos y beneficios de la empresa	X
5	Evaluación de la sensibilidad de los resultados respecto de los costos y beneficios de la empresa	X
6	Toma decisiones respecto de la mejor opción	
7	Matriz de Marco Lógico (MML)	X
8	Evaluación del Impacto Ambiental (EIA)	
9	Análisis de sensibilidad	X
10	Análisis de costo-efectividad	X
11	Análisis de costo-utilidad	X
12	Punto de equilibrio (Breakeven Point)	X
13	Periodo de devolución (Payback Period)	
14	Valor Actual Neto (VAN) o Valor Presente Neto (NPV)	X
15	Tasa interna de retorno (TIR) O Internal Rate of Return (IRR)	X
16	Relación costo beneficio (RCB)	X



**LIMATOURS**

- EST. 1956 -

ISO 9001:2015  
BUREAU VERITAS  
Certification



Preferred  
by Nature



**“ANÁLISIS COSTO BENEFICIO DEL PLAN  
DE GESTION DE RIESGOS EN LA  
ATENCIÓN AL TURISTA” SEGÚN LA LEY  
N°29408, LEY GENERAL DE TURISMO  
CÓDIGO: FO SSO 01**

	REVISADO POR:	APROBADO POR:
NOMBRE	ZEBONIA ACERO	YAQUELINE VELASQUEZ QUISPE
CARGO	JEFE DE OPERACIONES (PUNO)	SUPERVISOR DE ATENCIÓN AL TURISTA
FIRMA		
FECHA	01/03/2022	01/03/2022

**LIMA TOURS**



**BENEFICIOS QUE SE ESPERAN OBTENER EN EL AÑO 2022 SEGÚN LAS RESERVAS CONFIRMADAS**

AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO LIMA TOURS -2022									
BENEFICIOS NETOS POR LA VENTA DE SERVICIOS TURÍSTICOS VIA TERRESTRE Y LACUSTRE DETALLADO POR MESES									
MESES	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
CANTIDAD DE PAX	15	40	75	218	115	110	60	0	633
GANANCIA NETA	S/ 300.00	S/ 980.00	S/ 2,500.00	S/ 5,100.00	S/ 4,200.00	S/ 3,300.00	S/ 1,200.00	S/ -	S/ 17,580.00

NOTA: Se considera que por pasajero se tiene ingresos variables y por lo tanto las ganancias netas son variables dependiente de la cartera de mercado.

**RELACIÓN ANÁLISIS COSTO BENEFICIO RESPECTO DE LOS BENEFICIOS NETOS CON LA INVERSIÓN REQUERIDA POR EL PLAN DE GESTIÓN.**

LIMA TOURS 2022	
PERIODO	FLUJO DE CAJA
INVERSIÓN	S/ 6,460.00
MAYO	S/ 300.00
JUNIO	S/ 980.00
JULIO	S/ 2,500.00
AGOSTO	S/ 5,100.00
SEPTIEMBRE	S/ 4,200.00
OCTUBRE	S/ 3,300.00
NOVIEMBRE	S/ 1,200.00
DICIEMBRE	S/ -
<b>RELACIÓN COSTO - BENEFICIO</b>	<b>17580/6460=2.72</b>

**RESULTADOS:**

La relación costo beneficio es mayor a 1. Por lo tanto, la inversión es viable, cabe mencionar que se han tomado en cuenta las siguientes consideraciones durante la elaboración del proyecto, las cuales se determinaron como relevantes debido a la inestabilidad de la actividad turística:



No	INDICADORES DE LA APLICACIÓN DE LA TÉCNICA ACB	MARCAR
1	Identificación y cuantificación de los costos de la empresa	X
2	Identificación y cuantificación los beneficios de la empresa	X
3	Medición y valoración de los costos y beneficios de la empresa	X
4	Análisis y comparación de los costos y beneficios de la empresa	X
5	Evaluación de la sensibilidad de los resultados respecto de los costos y beneficios de la empresa	X
6	Toma decisiones respecto de la mejor opción	X
7	Matriz de Marco Lógico (MML)	X
8	Evaluación del Impacto Ambiental (EIA)	
9	Análisis de sensibilidad	X
10	Análisis de costo-efectividad	
11	Análisis de costo-utilidad	X
12	Punto de equilibrio (Breakeven Point)	X
13	Periodo de devolución (Payback Period)	X
14	Valor Actual Neto (VAN) o Valor Presente Neto (NPV)	X
15	Tasa interna de retorno (TIR) O Internal Rate of Return (IRR)	X
16	Relación costo beneficio (RCB)	X

LIMA TOURS

**KONTIKI TOURS**



**ANÁLISIS COSTO  
BENEFICIO DEL PLAN DE  
CONTINGENCIA EN CASOS  
DE EMERGENCIA  
AVT KONTIKI TOURS  
2022**

KONTIKI TOURS



Telf. 051-353473  
www.kontikiperu.com  
Jr. Melgar N° 188

SPECIAL INTEREST TOURS

**II. BENEFICIOS NETOS OBTENIDOS EN EL AÑO 2022 CON LA APLICACIÓN DEL PLAN DE CONTINGENCIA EN RELACIÓN A LOS RIESGOS.**

BENEFICIOS NETOS POR LA VENTA DE SERVICIOS TURÍSTICOS VIA TERRESTRE Y LACUSTRE DETALLADO POR MESES									
MESES	mayo	junio	julio	agosto	setiembre	octubre	noviembre	diciembre	total
NUMERO DE PASAJEROS	10	30	68	110	90	95	40	0	443
GANANCIA NETA	S/ 400.00	S/ 1,100.00	S/ 2,300.00	S/ 4,000.00	S/ 3,150.00	S/ 3,100.00	S/ 1,450.00	S/ -	S/ 15,500.00

**III. CUADRO DE RELACIÓN ANÁLISIS COSTO BENEFICIO DE LA INVERSIÓN PARA EL CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE CONTINGENCIA -2022**

2022	
PERIODO	FLUJO DE CAJA
INVERSIÓN	S/ 3,920.00
MAYO	S/ 400.00
JUNIO	S/ 1,100.00
JULIO	S/ 2,300.00
AGOSTO	S/ 4,000.00
SETIEMBRE	S/ 3,150.00
OCTUBRE	S/ 3,100.00
NOVIEMBRE	S/ 1,450.00
DICIEMBRE	S/ -
RELACIÓN COSTO - BENEFICIO	15500/3920=3.95

**INTERPRETACIÓN:**

Como resultado se tiene que la relación costo beneficio es mayor a 1, por lo tanto, se consideró que la inversión fue viable. Sin embargo, cabe señalar que este resultado podría variar en los próximos años ya que el turismo está expuesto a cambios de estacionalidad y a riesgos externos que podrían anular las actividades propuestas en el plan.

KONTIKI TOURS



Telf. 051-353473  
www.kontikiperu.com  
Jr. Melgar N° 188

IV. CUADRO DE CONSIDERACIONES QUE SE TOMÓ EN CUENTA EN LA ELABORACIÓN DEL ANÁLISIS COSTO BENEFICIO DEL PROYECTO APROBADO PARA EL PLAN DE CONTINGENCIA

No	INDICADORES DE LA APLICACIÓN DE LA TÉCNICA ACB	MARCAR
1	Identificación y cuantificación de los costos de la empresa	X
2	Identificación y cuantificación los beneficios de la empresa	X
3	Medición y valoración de los costos y beneficios de la empresa	X
4	Análisis y comparación de los costos y beneficios de la empresa	X
5	Evaluación de la sensibilidad de los resultados respecto de los costos y beneficios de la empresa	
6	Toma decisiones respecto de la mejor opción	X
7	Matriz de Marco Lógico (MML)	X
8	Evaluación del Impacto Ambiental (EIA)	
9	Análisis de sensibilidad	X
10	Análisis de costo-efectividad	X
11	Análisis de costo-utilidad	X
12	Punto de equilibrio (Breakeven Point)	
13	Periodo de devolución (Payback Period)	
14	Valor Actual Neto (VAN) o Valor Presente Neto (NPV)	X
15	Tasa interna de retorno (TIR) O Internal Rate of Return (IRR)	X
16	Relación costo beneficio (RCB)	X





### Introducción

En la actualidad el turismo se ha diversificado de manera exponencial donde una creciente demanda opta por realizar actividades al aire libre muchas veces desafiando a la propia naturaleza. Es así que el turismo ha ido transformando su oferta con el uso de nuevas tecnologías que permiten al ser humano desarrollar con el mínimo de dificultad cada uno de estos desafíos que este se proponga alcanzar. Así actividades como el Kayaking, bicicletas acuáticas y paseos en balsa y caminatas alrededor del lago más alto y navegable del mundo se han convertido en una de las elecciones que el turista contemporáneo anhela poner en práctica a más de 3800msnm. Sin embargo, este segmento de mercado es uno de los más activos y con un alto índice de riesgo.

En el desarrollo del Turismo de aventura es importante señalar la sostenibilidad y el turismo Sustentable que en su practicidad antepone la protección y la conservación de los ecosistemas que se encuentran involucrados en los distintos territorios que conforman los alrededores del lago Titicaca, así como la reserva nacional del Lago Titicaca y sus correspondientes zonas de amortiguamiento. No obstante, es preciso reconocer que uno de los factores que interviene de manera directa e impacta significativamente en el ecosistema es el ser humano. En dicho contexto es de gran necesidad la creación de un plan en la gestión de riesgos a los que el ser humano está expuesto y al que la misma naturaleza está sometida. Pues en la búsqueda de nuevas experiencias la naturaleza sufre modificaciones y el turista debe cumplir con las medidas de seguridad necesarias, así como normas en favor de la protección y respeto por la naturaleza.

Este plan de gestión de riesgos está sujeto a cambios según la estacionalidad y preferencias del turista de aventura, conforme se modifiquen las tecnologías, así como los cambios climáticos, por otro lado, cada plan es inclusivo e integra algunas sugerencias de los clientes respecto de su interés, bajo advertencias previas. De modo que se evalúan las preferencias del cliente, para identificar y evaluar los riesgos en base a categorías de riesgo detectadas.

Categoría	Riesgo	Impacto	Frecuencia
1	...	...	...
2	...	...	...
3	...	...	...
4	...	...	...
5	...	...	...
6	...	...	...
7	...	...	...
8	...	...	...
9	...	...	...
10	...	...	...





**I. DATOS DE LA EMPRESA**

<b>RAZÓN SOCIAL:</b>	<b>TITIKAKA ADVENTURES E.I.R.L.</b>
<b>RUC :</b>	<b>20406531636</b>
<b>REPRESENTANTE LEGAL:</b>	<b>HERNAN PILCO ESTAÑO</b>
<b>DIRECCIÓN:</b>	<b>JR. SANTIAGO GIRALDO NRO. 222 BARRIO CERCADO (A UNA CUADRA DE PARQUE PINO AL COSTADO C)</b>
<b>DISTRITO:</b>	<b>PUNO</b>
<b>PROVINCIA:</b>	<b>PUNO</b>
<b>REGIÓN:</b>	<b>PUNO</b>
<b>ESTABLECIMIENTO DEL PLAN COVID-19:</b>	<b>JR. SANTIAGO GIRALDO NRO. 222 BARRIO CERCADO (A UNA CUADRA DE PARQUE PINO AL COSTADO C)</b>
<b>CIUU:</b>	<b>63040</b>
<b>TIPO DE EMPRESA</b>	<b>TIPO 1</b>

**II. CUADRO DE CONSIDERACIONES QUE SE TOMÓ EN CUENTA EN LA APLICACIÓN DEL ANÁLISIS COSTO BENEFICIO EN EL PROYECTO Y PLAN DE GESTIÓN DE RIESGOS EN TURISMO DE AVENTURA LACUSTRE**

No	INDICADORES DE LA APLICACIÓN DE LA TÉCNICA ACB	MARCAR
1	Identificación y cuantificación de los costos de la empresa	X
2	Identificación y cuantificación los beneficios de la empresa	X
3	Medición y valoración de los costos y beneficios de la empresa	
4	Análisis y comparación de los costos y beneficios de la empresa	
5	Evaluación de la sensibilidad de los resultados respecto de los costos y beneficios de la empresa	
6	Toma decisiones respecto de la mejor opción	
7	Matriz de Marco Lógico (MML)	X
8	Evaluación del Impacto Ambiental (EIA)	
9	Análisis de sensibilidad	
10	Análisis de costo-efectividad	
11	Análisis de costo-utilidad	
12	Punto de equilibrio (Breakeven Point)	
13	Periodo de devolución (Payback Period)	
14	Valor Actual Neto (VAN) o Valor Presente Neto (NPV)	X
15	Tasa interna de retorno (TIR) O Internal Rate of Return (IRR)	
16	Relación costo beneficio (RCB)	

# PLAN DE CONTROL DE RIESGOS EN TURISMO COLECTIVO LACUSTRE 2022





**CUADRO DE CONSIDERACIONES QUE SE TOMÓ EN CUENTA EN LA APLICACIÓN DEL ANÁLISIS  
COSTO BENEFICIO EN EL PROYECTO Y PLAN DE CONTROL DE RIESGOS EN TURISMO  
COLECTIVO LACUSTRE – 2022**

No	INDICADORES DE LA APLICACIÓN DE LA TÉCNICA ACB	MARCAR
1	Identificación y cuantificación de los costos de la empresa	X
2	Identificación y cuantificación los beneficios de la empresa	X
3	Medición y valoración de los costos y beneficios de la empresa	
4	Análisis y comparación de los costos y beneficios de la empresa	
5	Evaluación de la sensibilidad de los resultados respecto de los costos y beneficios de la empresa	
6	Toma decisiones respecto de la mejor opción	
7	Matriz de Marco Lógico (MML)	X
8	Evaluación del Impacto Ambiental (EIA)	
9	Análisis de sensibilidad	
10	Análisis de costo-efectividad	
11	Análisis de costo-utilidad	
12	Punto de equilibrio (Breakeven Point)	
13	Periodo de devolución (Payback Period)	
14	Valor Actual Neto (VAN) o Valor Presente Neto (NPV)	X
15	Tasa interna de retorno (TIR) O Internal Rate of Return (IRR)	
16	Relación costo beneficio (RCB)	

## Anexo 6. Diagnóstico situacional del sector Turismo en Puno - 2022

### EL SECTOR TURISMO EN LA REGIÓN DE PUNO

#### 1. Generalidades

##### 1.1. Ubicación Geográfica

El departamento de Puno, se encuentra al sur del Perú, a 3812 m.s.n.m. albergando el lago más alto y navegable del mundo denominado “TITICACA”, dentro del altiplano peruano, circundada por la cordillera occidental y oriental de los andes, donde los picos más altos superan los 5500 m.s.n.m. (Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI], 2018, p. 19) Su ubicación cuenta con las siguientes características:

**Tabla 1**  
*Características de la orientación de Puno*

Orientación	Norte	Este	Sur	Oeste
Latitud sur	13°00'00"	16°19'00"	17°17'30"	14°42'47"
longitud oeste	68°58'46"	68°48'46"	69°43'48"	71°06'46"
Lugar	Puno - frontera Bolivia sobre el río Heath	Puno - Distrito insular de Anapia	Río Kallapuma - Río Maure	Cerro Turmana - Río Apurimac y Río Ayaviri

*Nota:* INEI – Puno, resultados definitivos del Censos Nacionales 2017.

##### 1.2. Población de la Región Puno

La población censada de la región Puno respecto de los años 2007 al 2017 ha aumentado en el área urbana y ha disminuido en las zonas rurales. (INEI, 2018, p. 23).

**Tabla 2**  
*Características de la orientación de Puno*

Año	Total	Población		Variación intercensal 2007 - 2017		Tasa de crecimiento promedio anual	
		Urbana	Rural	Urbana	Rural	Urbana	Rural
2007	1268441	568350	700091	62298	-158042	1.0	-2.5
2017	1172697	630648	542049				

*Nota:* INEI - Censos Nacionales de Población y Vivienda 2007 y 2017

#### 2. Situación actual del sector turismo a nivel mundial.

A nivel global el turismo ha proporcionado medios de subsistencia a millones de personas y ha permitido a miles de millones valorar su propia cultura y otras distintas, así como el ejercicio de buenas prácticas frente a la naturaleza. “El turismo representa más del 20 % del producto bruto

interno (PIB) de algunos países y, en general, es el tercer sector más importante de la economía mundial en materia de exportaciones” (Organización de Naciones Unidas [ONU], 2020, p. 2).

Sin embargo, tras la pandemia de enfermedad (COVID-19), el turismo ha sido uno de los sectores más golpeados económicamente modificando el bienestar de muchos países donde la actividad turística incluso ha sido el principal medio de subsistencia, afectando los servicios públicos y las oportunidades en todos los continentes.

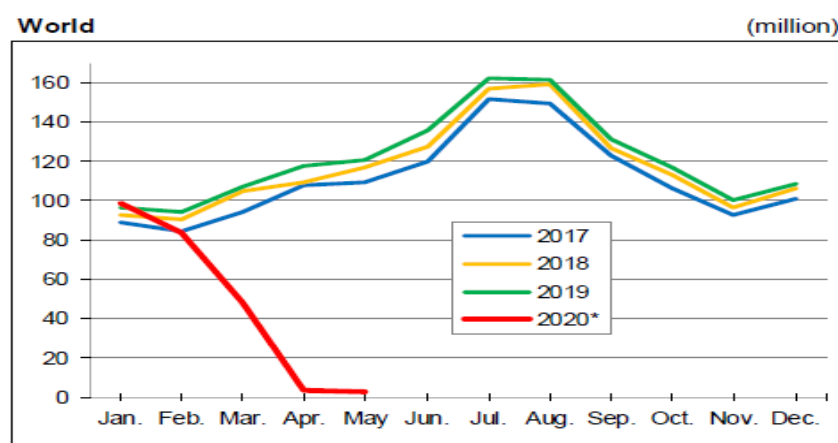
En ese sentido, la reconstrucción del sector turismo se convirtió en uno de objetivos primordiales para la ONU, quien visualizó esta situación como una oportunidad de transformación para prestar especial atención al sector turismo y aprovechar los efectos que ejerce en los destinos visitados creando comunidades y empresas más resilientes mediante la innovación, la digitalización, la sostenibilidad y las alianzas estratégicas.(ONU, 2020, p. 3)

### 2.1. Repercusiones Económicas de la COVID – 19 En El Turismo Mundial

En el 2019, el turismo generó el 7 % del comercio mundial, además de que una de cada diez personas estuvo laborando en el sector turístico, dando lugar a millones de empleos debido a la cadena de valor del turismo la cual consiste en interconectar sus actividades con otros sectores de la economía. Es así que, ante el cierre de fronteras, el turismo se redujo drásticamente, evidenciando una disminución del 56 % de llegadas de turistas internacionales durante los primeros meses del 2020, y un 98% en el mes de mayo, lo cual se tradujo en una pérdida de 320.000 millones de dólares en exportaciones del turismo, y el descenso de 120 millones de llegadas de turistas, entre abril y mayo. (World Tourism Organization [OMT], 2020).

**Figura 1**

*Llegadas De Turistas Internacionales a nivel mundial 2020*



*Nota:* Elaboración realizada por la Organización Mundial de Turismo (OMT)

### 2.2. Repercusiones de la COVID 19 En El Medio Ambiente Y Turismo

La naturaleza, ha sido desde siempre una de las motivaciones más destacadas en la decisión de los viajeros, siendo así una fuente importante de ingresos económicos para un

determinado país. De manera que la existencia de zonas y áreas protegidas por los gobiernos han generado el desarrollo y bienestar en muchas comunidades o población local. Sin embargo, la paralización de las actividades turísticas ha hecho que no se perciban ingresos durante meses en muchas zonas donde la población depende en gran proporción del turismo sobre todo cuando no tienen acceso a las redes de protección social. Paralizar el turismo también significa poner en riesgo el patrimonio natural (flora y fauna), pues a falta de alternativas de trabajo, la población aledaña recurre a otras actividades relacionadas con la sobre explotación de la naturaleza afectando en gran magnitud la conservación de la biodiversidad ecológica, por consumo propio o por las razones que sean.(ONU, 2020).

Por otro lado, respecto del consumo de energía y combustible, el ejercicio del turismo en los últimos años ha puesto en riesgo la consecución de las metas y objetivos climáticos del Acuerdo de París. Se estima que el 5 % de gases de efecto invernadero son a causa de los diversos medios de transporte turístico.(ONU, 2020).

### **2.3. Repercusiones De La COVID 19 En Los Aspectos Culturales y Turismo**

Una de las razones principales por las que el viajero se desplaza hacia diversos puntos del planeta, es porque existe una riqueza magnánima de tradiciones, costumbres y manifestaciones culturales alrededor del mundo, lo cual motiva e invita al ser humano ser parte de una nueva experiencia cultural. Tras la crisis de la COVID -19, centenares de pueblos ancestrales y comunidades indígenas se han visto gravemente afectadas, dejando a un lado sus trabajos artesanales debido a la baja demanda. Pues el turismo como actividad trae consigo la interacción entre diversos modos de pensar y comprensión de la interculturalidad existente. A su vez la diversidad cultural desencadena el crecimiento de actividades económicas dando lugar a mejores condiciones de vida en una población oriunda, para tal efecto, el turismo y su desarrollo responsable mediante la colaboración de instituciones y organismos de gestión hacen posible la dinamización económica de una comunidad. (Mullo et al., 2019).

### **2.4. Recuperación del Sector Turismo A Nivel Mundial -2022**

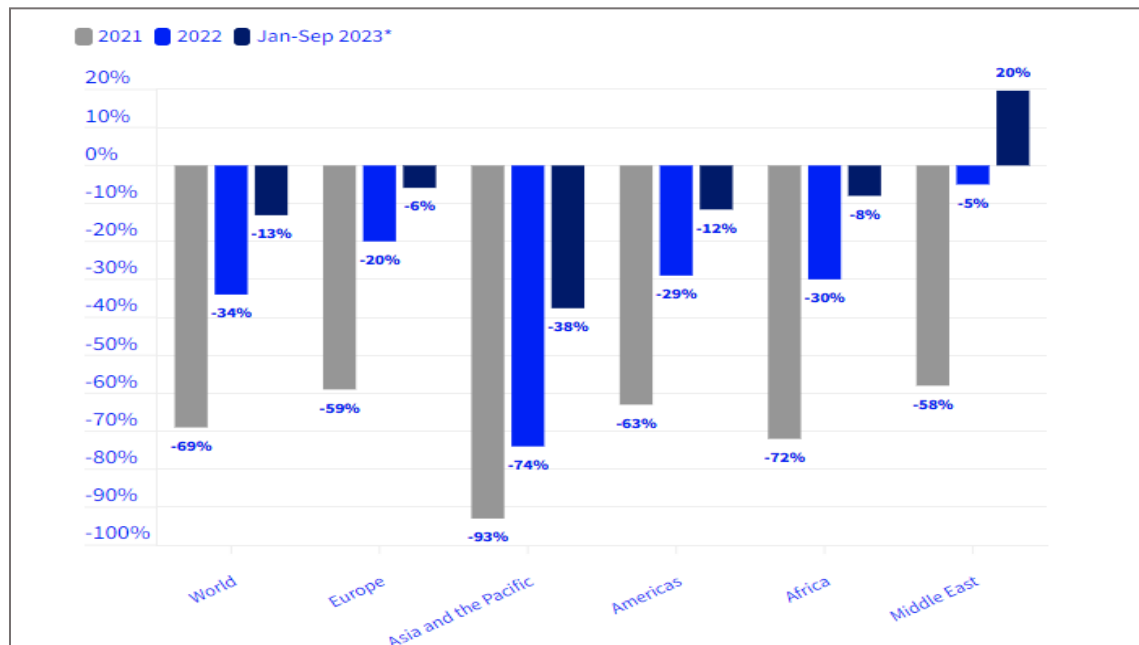
Según últimos reportes detallados por la Organización mundial de turismo, la recuperación del este sector a nivel mundial se ha venido dando gradualmente, respecto de las cifras reportadas en el 2019, antes de la pandemia.

De modo entre los meses de enero a setiembre del 2021 se tuvo una recuperación del 31% y una disminución del 69% respecto de la llegada de turistas internacionales a nivel mundial, en comparación a los niveles alcanzados en el 2019, año pre pandemia. Posteriormente, en el año 2022 se tuvo una recuperación del 66% de llegadas internacionales. Y Finalmente en el presente año 2023 se tiene una recuperación del 87% del turismo; cifra alentadora que indica que estamos

muy próximos a alcanzar los niveles previos a la pandemia a pesar de los desafíos económicos y sociales derivados de los conflictos geopolíticos.(UNWTO, 2023)

**Figura 2**

*Porcentaje de llegadas de turistas internacionales de los años 2021, 2022, 2023 respecto del 2019*



*Nota:* Elaboración realizada por la World Tourism Organization (UNWTO)

La recuperación de turismo ha sido de forma diferente en los diversos países del mundo y sin lugar a dudas, Europa ha sido uno de los destinos mayormente visitados durante el 2022 con 595.8 millones de visitas, siendo Francia y España los países con mayor demanda turística, lo que generó en la actualidad una rápida recuperación del 99% respecto del 2019. Seguidamente se tienen a los países americanos con 156.5 millones de visitas turísticas, como destinos altamente visitados. Cabe señalar que Sudamérica en particular fue visitada por 22.4 millones de turistas internacionales. Por otro lado, las regiones de Asia y el Pacífico con 95.4 millones de visitas; no obstante, el continente africano con 48.4 millones de visitantes, finalmente el Medio Oriente con 69.4 millones de visitantes. En el siguiente cuadro se muestran los datos reportados por la OMT.(UNWTO, 2023)

**Tabla 3**

*Llegada de turistas internacionales (2020, 2021, 2022) expresado en porcentajes y millones en comparación al 2019*

											Monthly/ quarterly data series							
	(millions)				Share (%)	Change (%)			vs. 2019		Change (%) <sup>1</sup>				2023 versus 2019			
	2019	2020	2021	2022 <sup>2</sup>	2022 <sup>2</sup>	vs. previous year <sup>2</sup>	21/20	22/21 <sup>1</sup>	21/19	22/19 <sup>1</sup>	YTD	Q1	Q2	Q3	YTD	Q1	Q2	Q3
<b>World</b>	1464	407	458	965	100	-72.2	12.6	110.7	-68.7	-34.0	38.2	85.2	36.9	21.5	-13.1	-19.4	-13.0	-9.1
Advanced economies <sup>1</sup>	776	221	240	534	55.3	-71.5	8.8	122.2	-69.0	-31.2	35.0	78.5	44.0	19.2	-10.0	12.7	10.6	1.6
Emerging economies <sup>1</sup>	688	186	218	432	44.7	-73.0	17.1	98.1	-68.3	-37.2	42.7	83.7	33.0	20.9	-16.9	-18.5	-9.7	-5.5
<i>By UNWTO regions:</i>																		
<b>Europe</b>	742.1	239.7	301.1	595.8	61.7	-67.7	25.6	97.8	-59.4	-19.7	19.1	51.5	19.0	9.5	-5.9	-9.3	-5.6	-4.7
Northern Europe	82.1	23.8	21.9	70.1	7.3	-71.1	-7.8	219.8	-73.3	-14.6	18.2	78.4	16.6	2.2	-1.7	-5.1	-0.6	-0.8
Western Europe	205.1	83.5	87.6	168.9	17.5	-59.3	4.9	92.8	-57.3	-17.6	20.3	55.0	20.9	9.1	-3.0	-9.0	-1.6	-1.0
Central/Eastern Eur.	150.9	44.1	52.9	91.6	9.5	-70.8	20.1	73.2	-64.9	-39.3	24.0	43.5	25.6	14.4	-27.5	-27.1	-28.2	-27.1
Southern/Medit. Eur.	304.0	88.3	138.7	265.1	27.5	-70.9	57.0	91.1	-54.4	-12.8	17.1	45.2	16.6	10.2	0.6	-0.01	0.3	0.7
- of which EU-27	539.2	182.8	222.3	443.2	45.9	-66.1	21.6	99.3	-58.8	-17.8	18.5	51.9	17.5	9.5	-4.2	-8.1	-3.6	-3.0
<b>Asia and the Pacific</b>	360.1	59.1	24.6	95.4	9.9	-83.6	-58.4	287.7	-93.2	-73.5	209.7	458	214	130	-37.6	-48.0	-37.8	-26.5
North-East Asia	170.3	20.3	10.9	19.2	2.0	-88.1	-46.4	76.8	-93.6	-88.7	546.5	493.6	569.8	559.7	-49.5	-65.0	-50.3	-32.3
South-East Asia	138.6	25.5	3.0	41.7	4.3	-81.6	-88.2	↑	-97.8	-69.9	214.6	↑	228.7	85.1	-31.3	-38.7	-28.6	-26.3
Oceania	17.5	3.6	0.8	6.8	0.7	-79.2	-79.1	791.7	-95.6	-61.2	136.8	491.5	112.7	63.1	-27.8	-35.0	-25.1	-22.5
South Asia	33.8	9.8	10.0	27.7	2.9	-71.1	2.1	177.9	-70.5	-17.9	26.5	100.1	15.9	-3.1	-5.3	-9.9	-7.8	2.8
<b>Americas</b>	219.3	69.6	81.9	156.5	16.2	-68.2	17.7	91.0	-62.6	-28.6	31.3	62.1	23.1	18.4	-11.6	-11.6	-12.9	-10.3
North America	146.6	46.5	57.2	102.0	10.6	-68.3	23.1	78.3	-61.0	-30.4	28.8	54.6	23.0	18.8	-14.5	-13.3	-16.1	-14.0
Caribbean	26.1	10.3	14.5	22.8	2.4	-60.6	40.7	57.2	-44.5	-12.8	16.2	35.0	9.0	6.4	-2.6	-7.4	-3.3	4.4
Central America	10.9	3.1	4.7	9.3	1.0	-71.6	51.1	97.6	-57.1	-15.3	28.1	43.1	19.0	23.8	3.9	-2.7	4.2	11.4
South America	35.6	9.8	5.5	22.4	2.3	-72.6	-43.2	305.0	-84.4	-37.0	61.8	142.2	42.9	25.5	-10.6	-12.1	-11.5	-8.0
<b>Africa</b>	69.1	18.7	19.6	48.4	5.0	-72.9	5.0	146.1	-71.5	-30.0	48.1	111.1	48.4	21.0	-8.0	-9.5	-5.4	-8.8
North Africa	25.6	5.6	6.6	19.1	2.0	-78.2	17.9	190.8	-74.4	-25.4	56.1	180.6	62.6	21.0	4.9	9.3	12.8	-2.5
Subsaharan Africa	43.4	13.1	13.1	29.3	3.0	-69.8	-0.4	123.7	-69.9	-32.6	40.7	77.2	36.1	21.1	-18.2	-20.1	-19.0	-15.5
<b>Middle East</b>	73.0	19.8	30.9	69.4	7.2	-72.9	55.9	124.7	-57.7	-4.9	39.6	66.1	41.7	17.9	19.7	27.8	22.0	10.2
<i>Memorandum<sup>3</sup></i>																		
ASEAN	138.5	25.4	3.0	41.7	4.3	-81.6	-88.2	↑	-97.8	-69.9	↑	↑	228.8	85.1	-31.3	-38.7	-28.6	-26.3
G20	1000	300	348	712	73.7	-70.0	16.1	104.2	-65.2	-28.9	113.2	71.0	27.1	15.8	-11.2	-16.5	-11.5	-7.9
GCC	47.7	13.5	18.3	47.7	4.9	-71.7	35.5	160.9	-61.7	0.0	161.4	68.9	45.6	17.8	28.8	41.0	29.5	15.3
LDCs	36.7	10.4	7.9	18.4	1.9	-71.6	-24.5	133.2	-78.6	-50.0	139.8	185.9	93.2	47.8	-28.5	-34.0	-27.2	-23.9
LLDCs	50.6	12.0	12.8	30.3	3.1	-76.3	6.9	136.4	-74.7	-40.1	163.0	146.4	55.7	18.3	-21.2	-22.2	-20.7	-20.9
SIDS	43.7	10.5	13.2	28.6	3.0	-76.0	25.7	116.7	-69.8	-34.5	117.1	91.7	48.7	31.1	-8.0	-13.4	-6.7	-3.5

*Nota:* Tabla de datos realizada por la World Tourism Organization (UNWTO)

## 2.5. Situación Actual Del Sector Turismo A Nivel Nacional

Durante los últimos 8 años, el aporte del turismo al PBI total del Perú, ha sido significativo, manteniendo un porcentaje de 3.9% hasta el 2019, al mismo tiempo generando empleos a un 5.4% de la población peruana.

Sin embargo, en los años 2020 y 2021 se pudo evidenciar una clara disminución del sector turismo respecto de su aporte al PBI nacional, con un 1.5% y 1.7% respectivamente. Mientras que



para el 2022 la recuperación fue en cierta cantidad positiva con un 2.2%, cifra que aún no logra nivelarse al porcentaje mostrado en el 2019. A pesar de todos conflictos sociales y los daños que ocasionó. El turismo ha continuado generando empleos a 833,560 personas en el 2020 y a 1,008,426 personas en el 2021. Algunas cifras se pueden visualizar en el siguiente recuadro:

**Tabla 4**

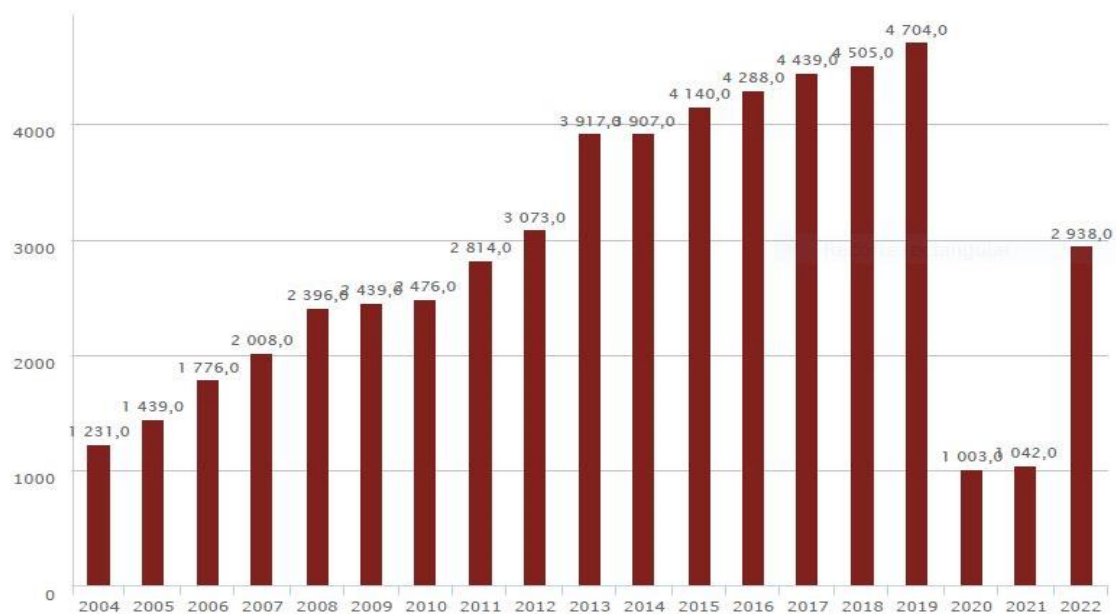
*Indicadores del turismo nacional – Perú.*

PRINCIPALES CIFRAS DEL TURISMO NACIONAL - PERÚ				
2019 - 2022				
INDICADOR	2019	2020	2021	2022
Aporte del PBI Turístico al PBI total	3.9%	1.5%	1.7%	2.2%
Llegada de turistas internacionales	4,371,787	896,523	444,331	2,009,275
Porcentaje de Llegada de turistas	-1.1%	-79.5%	-50.4%	352.2%
Ingreso de divisas por Turismo receptivo (Millones de \$)	4,703	1,002	1,042	2,938
Porcentaje de divisas	4.4%	-78.7%	4.0%	181.9%
Flujo de viajes por turismo interno	48,575,226	14,369,718	16,496,149	27,102,280
Porcentaje por flujo de viajes	4.4%	-70.4%	14.8%	64.3%
Ingreso por flujo de viajes por turismo interno (Millones de \$)	5,910	1,418	2,129	3,671
Porcentaje por flujo de viajes internos	9.9%	-76.0%	50.1%	72.4%
Empleo turístico	1,457,000	697,000	833,560	1,008,426
Porcentaje del empleo turístico	5.4%	-52.2%	19.6%	21.0%

*Nota:* Datos obtenidos del sistema de información - MINCETUR

**Figura 4**

*Ingreso de divisas por turismo receptivo expresada en millones de dólares (\$)*



*Nota:* Datos obtenidos del Banco de Reserva del Perú y elaborado por el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo del Perú – MINCETUR

### 3. Situación actual del Sector Turismo a Nivel Local -Región Puno - 2022

La situación actual del turismo en la región de Puno se vio plenamente afectada por las circunstancias antes mencionadas a nivel mundial, así mismo por los diversos conflictos sociales y políticos que atravesó nuestro país, durante estos últimos años.

Primeramente, uno de los sucesos que dio inicio al descenso del turismo en esta región fue el primer caso confirmado de coronavirus en la ciudad de Puno, el cual se dio el 07 de abril del 2020. Desde entonces la incertidumbre en el desarrollo de actividades turísticas aumentó en la región de Puno.

Posteriormente en diciembre del 2022 los conflictos sociales se intensificaron en la región sur por la crisis política suscitada en el Perú, dando lugar a continuas protestas que paralizaron el turismo en gran volumen.(Defensoría del pueblo, 2022)

Iniciando el 2023, estas protestas disminuyeron notablemente a pesar de los diversos problemas políticos y económicos, de modo que el Turismo se reactivó de manera positiva, aunque sin poder alcanzar los resultados obtenidos en el 2019.

### **3.1. Comportamiento del Turismo en la Región Puno - 2021**

Según el reporte regional de Turismo en Puno – 2021, elaborado por el Instituto Nacional de Estadística e Informática; el turismo mostró un comportamiento positivo de 10,8%, por debajo de lo registrado a nivel nacional (+13,3%). Por otro lado, en el primer trimestre se elevó al 1,6%, a su vez, en el segundo trimestre registró un notable incremento de 24,9%, de la misma manera el tercer y cuarto trimestre reportaron un desempeño favorable de 12,8% y 2,0%.(MINCETUR & GORE -PUNO, 2021)

#### **- Estacionalidad**

Un aspecto muy importante a considerar en la actividad turística de la Región Puno es la variabilidad de la demanda (nacional o extranjera), en cada una de las provincias de la región de Puno. De tal manera que, durante los últimos 5 años, se observó que, en el caso de los visitantes nacionales, resalta una gran cantidad de visitantes durante el mes de febrero, ello debido a la Festividad de la Virgen de la Candelaria. Mientras que, en el caso de los visitantes extranjeros, los meses con mayor demanda corresponden a agosto y octubre. Asimismo, los meses con menor afluencia de visitantes son enero, febrero, marzo y diciembre.

#### **3.1.1. Arribos al Aeropuerto De Juliaca – Región Puno**

Según la Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial (CORPAC), la llegada de pasajeros al Aeropuerto Inca Manco Cápac de Juliaca, durante el 2021, se incrementó 108,1% respecto a lo alcanzado en el 2020, año en el que se registró 90 411 pasajeros. Cabe señalar que, lo reportado en el 2021 representó el 85,5% del total de arribos en el 2019.

#### **3.1.2. Lugares más visitados en la Región Puno**

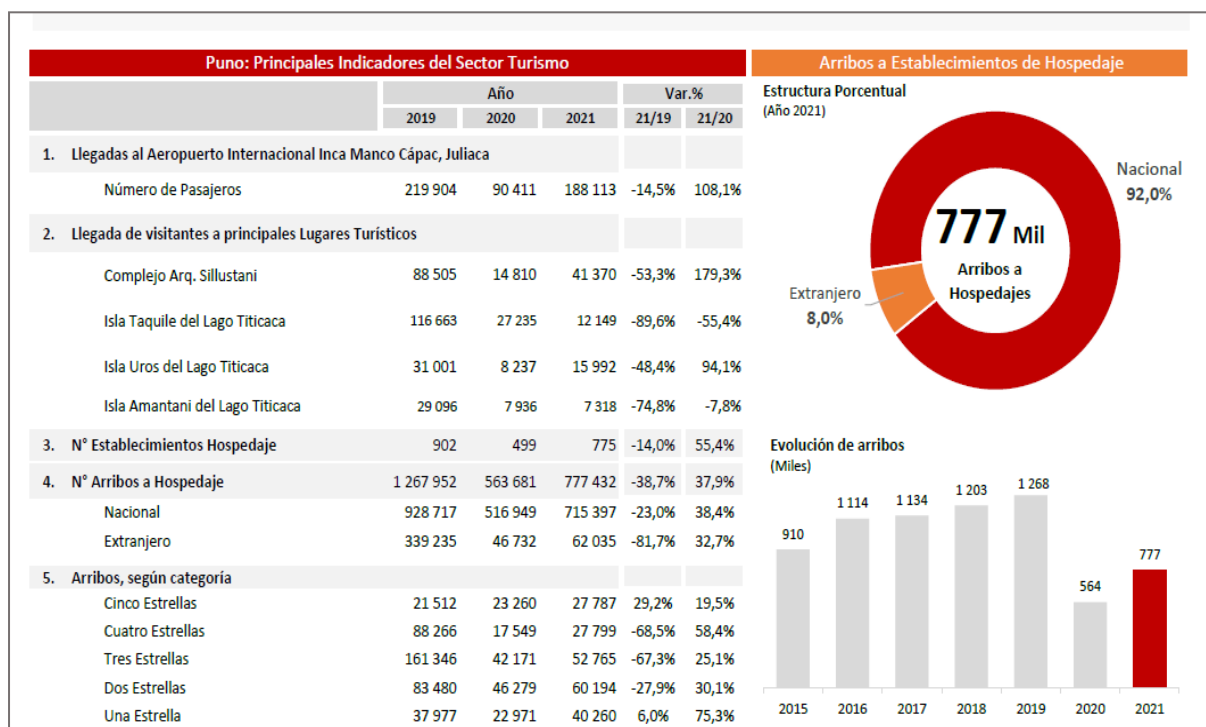
El Complejo Arqueológico de Sillustani, en el 2021, recibió a 41 370 visitantes, lo que significó un crecimiento del 179,3% respecto al año anterior. Por su parte, la Isla Uros del Lago Titicaca recibió un total de 15 992 visitantes, cifra superior en 94,1% en comparación a lo registrado el año 2020; la isla de Amantani con 7318 visitantes, cifra inferior en 7,8% respecto del 2020.

### 3.1.3. Arribos a hoteles por turistas extranjeros y nacionales

Durante el 2021, la oferta de establecimiento de hospedaje fue de 775, lo que significó un incremento de 55,4% respecto al año 2020, pero una disminución de 14,0% en comparación a lo registrado en el año 2019 (pre pandemia). Señalando una cifra total de 777 432, un incremento de 37,9% respecto al año anterior.

**Figura 4**

*Indicadores del sector Turismo en Puno - 2021*



*Nota:* Cuadro realizado por el MINCETUR con datos provenientes del INEI Y CORPAC

## 4. La transformación del sector turismo en la Región de Puno

La reanudación de actividades turísticas durante el 2021 enfoca sus acciones hacia la generación de confianza por parte de los consumidores, la reducción de la incertidumbre sobre la recesión económica planteando desafíos sin precedentes al sector turístico. Para acelerar la recuperación se vuelve fundamental contribuir a mantener los millones de medios de subsistencia que dependen de un sector afectado por meses de inactividad y abrir caminos para crear nuevas experiencias de viaje dentro de un enfoque sostenible y responsable proporcionando seguridad tanto para las

comunidades receptoras como para los trabajadores y los viajeros. La pandemia trajo consigo la oportunidad de transformar la relación del turismo con la naturaleza, el clima y la economía. Para lo referido, el Organismo Mundial del Turismo examina cómo interactuar con nuestras sociedades y otros sectores económicos; midiendo sus efectos y gestionarlo mejor; con el fin de asegurar una distribución justa respecto del beneficio social y público y privado en base a ello avanzar en la transición hacia una economía turística neutra en carbono y resiliente. Todo esto a través de un trabajo colectivo y coordinado con todas las partes interesadas de modo que se pueda estimular la transformación del turismo, junto con paquetes de recuperación económica e inversiones en la economía ecológica. (UNWTO, 2021)

### **5. Instrumentos de gestión turística en la Región de Puno**

En el Perú el órgano rector del sector turismo es el Ministerio de Comercio exterior y turismo (MINCETUR), de acuerdo a ley N°27790 el cual es parte del Poder ejecutivo, trabaja en cooperación con diversos planes de gestión para reforzar el buen funcionamiento de la actividad turística

Para la gestión de un destino turístico primeramente se toma en consideración el Plan Estratégico de Desarrollo Nacional (PEDN), el cual tiene como objetivo orientar las acciones del estado hacia el gobierno nacional, regional y local además de toda la sociedad en su conjunto, todos los sectores de la economía de un país, a modo de lograr un crecimiento y desarrollo integral de las actividades económicas fundamentada en la sostenibilidad y armonía.(CEPLAN, 2023).

Apartir de este plan general es que se generan otros planes estratégicos de desarrollo y gestión, tales como:

- PLANAGERD (Plan Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres 2022 -2030), aprobado por DS N°115-2022-PCM.
- PPT (Plan de Protección al Turista – Perú 2021 -2022)
- PPRRD -MINCETUR (Plan prevención y reducción del riesgo de desastres del Ministerio de comercio Exterior y Turismo 2023 -2025), con RM N°283-2023.
- PENTUR (Plan Estratégico Nacional de Turismo 2016- 2025), con RM N°231-2016.
- PERTUR (Plan Estratégico Regional de Turismo – Puno 2021 - 2026)

### **6. PERTUR PUNO – Plan Estratégico Regional De Turismo**

La región de Puno cuenta con diversos instrumentos de gestión los cuales son aplicables a nivel nacional por las diferentes regiones que lo conforman, de manera que el MINCETUR - Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, elaboró un instrumento de gestión conocido como Plan Estratégico Regional de Turismo - PERTUR Puno 2021 – 2026, el cual está catalogado como instrumento de planificación turística a nivel regional, dicho documento se efectúa generalmente

cada 5 años con la finalidad de orientar las actividades turísticas hacia el desarrollo sostenible de la región.

El cual tiene como objetivo general, que la Región Puno, desarrolle la actividad turística diversificada, competitiva y articulada a los principales corredores y circuitos nacionales e internacionales. Con la finalidad de “identificar y verificar si las políticas en turismo implementadas por la Región Puno se articulan a las políticas públicas nacionales y sectoriales establecidas tanto por el Plan Estratégico Nacional de Turismo - PENTUR y el Plan Estratégico Sectorial Multianual – PESEM, se desarrolla el análisis de la coherencia de políticas y planes”.(PERTUR-PUNO, 2021, p. 194)

En su contenido se presenta un análisis FODA – Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas del turismo en la región Puno,.(PERTUR, 2021)

### **Algunas de las principales Fortalezas**

- Nivel de satisfacción del turista con calificaciones altas en los últimos años
- Algunos atractivos y servicios turísticos cuentan con reconocimientos a nivel nacional e internacional como el Sello Safe Travels y otros.
- Lago Titicaca, reconocido como el lago navegable más alto del mundo, recurso turístico de jerarquía 04.
- Destino Puno, pionero en el desarrollo del turismo rural comunitario a nivel nacional
- Nivel de satisfacción del turista con calificaciones altas en los últimos años.
- Existencia de mecanismos de inversión y financiamiento que promueve el gobierno regional como ejemplo se tiene a PROCOMPITE

### **Algunas de las principales Oportunidades**

- Participación en eventos de promoción turística nacionales como Perú Travel Mart, e internacionales (ITB Berlín, FITUR España).
- Convenio entre el MINCETUR y el Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado - SERNANP.
- Ubicación geopolítica estratégica en los corredores y ejes viales nacionales e
- Existencia de tecnologías limpias utilizadas en los servicios turísticos.
- Valoración a nivel nacional e internacional a las diversas manifestaciones culturales.
- Existencia de normas y políticas favorables para el desarrollo del sector turismo.
- Existencia de mecanismos de inversión y financiamiento que promueve el gobierno central, tales como: Turismo Emprende, FAE Turismo, Trabaja Perú, Canon, Innóvate Perú, etc.
- Existencia de tratados de libre comercio y convenios internacionales de turismo.

### **Algunas de las principales debilidades**

- Limitada infraestructura turística pública y privada en las Zonas de Desarrollo Turístico.
- Insuficientes accesos viales a nuevos recursos turísticos identificados en las Zonas de Desarrollo Turístico.
- Insuficiente cumplimiento de funciones por parte del Gobierno regional - DIRCETUR, en acciones de asistencia técnica, planes, proyectos y fiscalización de la actividad turística, debido a la escasa asignación presupuestal y limitado recurso humano especializado.
- Limitada implementación y ejecución de planes y proyectos de desarrollo turístico a nivel local y regional, ausencia de un plan regional concertado de reactivación turística.
- Limitada capacidades técnicas, política y asignación presupuestal para la gestión de proyectos turísticos en gestores locales.
- Ausencia de articulación del sector público, privado, academia y sociedad civil en el sector turismo de la región.
- Limitada asociatividad y articulación de los gremios del sector turismo
- Ausencia del Boleto turístico de las principales zonas de desarrollo turístico en la región.
- Limitado cumplimiento de políticas y normas para la protección del patrimonio natural, cultural y medioambiental por parte de las instituciones públicas y privadas.
- Limitados estudios de investigación orientados a la actividad turística.

### **Algunas de las principales Amenazas**

- Promoción del Lago Titicaca como producto boliviano.
- La incertidumbre e inestabilidad de la política Nacional y la débil gobernabilidad.
- Disminución del nivel del Lago Titicaca, el cual afecta los recursos naturales en los que respecta de flora y fauna.
- Incremento de las actividades ilícitas como el narcotráfico, minería y comercio informal.
- Desarticulación interinstitucional para el desarrollo de la actividad turística, lo que limita la generación de sinergias.
- Constantes conflictos sociales, políticos y económicos.
- Crisis sanitaria a nivel nacional e internacional
- Insuficiente frecuencia de vuelos y rutas aéreas.

### **7. Las agencias de viajes y turismo ante los objetivos establecidos por la organización mundial de turismo - OMT.**

- Proporcionar liquidez y proteger el empleo.
- Restablecer la confianza ofreciendo seguridad.
- Aprovechar la colaboración público-privada para una reapertura eficiente.

- Abrir fronteras con responsabilidad.
- Armonizar y coordinar protocolos y procedimientos.
- Crear puestos de trabajo con valor añadido gracias a las nuevas tecnologías.
- Convertir la innovación y la sostenibilidad en la nueva normalidad.

#### 8. *Análisis FODA de las Agencias de Viajes y Turismo de la ciudad de Puno frente a la coyuntura actual 2022*

Para el presente diagnóstico se realizó un registro FODA, a partir de la opinión de las agencias de viajes activas que se encontró disponibles en la ciudad de Puno, para lo cual se realizó el siguiente cuadro con la finalidad de transmitir la percepción de los agentes de turismo.

**Tabla 5**

*FODA de agencias de viajes y turismo Puno*

<b>Fortalezas</b>	<b>Oportunidades</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Agencias de viajes Tour operador y agencias de viajes minoristas tienen acceso a clientes finales y a carteras es decir mayoristas.</b></li><li>• <b>Contratan personal calificado de acuerdo a reglamento del MINCETUR</b></li><li>• <b>Las agencias de viajes y turismo reciben capacitaciones constantes por el MINCETUR</b></li><li>• <b>Los servicios se prestan en base a la ISO 9001, el cual mide la calidad empresarial.</b></li><li>• <b>Siempre optan por contratar proveedores de confianza</b></li><li>• <b>Ofrecen calidez en el servicio, amabilidad.</b></li><li>• <b>Precios bajos y cómodos a diferencia de otras regiones</b></li><li>• <b>Alta Experiencia en la prestación de servicios turísticos desde los años 60</b></li><li>• <b>Promueven la cultura y tradiciones costumbristas de Puno</b></li><li>• <b>Contratan personal humano especializado y con experiencia.</b></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• La posibilidad de convertir recursos turísticos en atractivos turísticos.</li><li>• Encanto natural de los paisajes y de la cultura ancestral de la ciudad de Puno</li><li>• Capital folclórica del Perú</li><li>• Programas de reactivación turismo emprende (subvención del gobierno) a la micro y mediana empresa, Reactiva Perú (beneficio a pequeñas agencias de viajes</li><li>• Cursos cortos para certificar agencias de viajes y turismo en digitalización, ofrecidas por las plataformas digitales como Google.</li><li>• La creación de nuevos puestos de trabajo en el campo digital, como analistas en redes sociales</li><li>• Cualquier Agencia de viajes y turismo puede organizar Workshops, Famtrips, Presstours para promocionar su producto y servicio.</li><li>• Las agencias de viajes y turismo pueden negociar y ofrecer sus servicios a través de las diversas plataformas digitales.</li><li>• workshops virtuales y mucho menos costos, para contactar nuevos proveedores.</li><li>• Facilidad de obtener información digital, sin viajar.</li></ul>

/

<b>Debilidades</b>	<b>Amenazas</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>El poco involucramiento del personal en el objetivo de la empresa por falta de rotación.</b></li><li>• <b>Perdonar las faltas e irresponsabilidades del personal por escasas de guías en temporada alta de turismo</b></li><li>• <b>las agencias de viajes y turismo muchas veces son gerenciadas por profesionales de otras cuya vocación por servir es baja, pues se enfocan mucho más en las utilidades que puedan desencadenar.</b></li><li>• <b>Poca experiencia profesional.</b></li><li>• <b>La inexistencia de una Asociación que pueda regular los precios en las agencias de Viajes y Turismo.</b></li><li>• <b>Escasas capacitaciones por parte de la Agencia de Viajes y turismo para sus empleados con profesionales experimentados en turismo.</b></li><li>• <b>Vocación de servicio, entender qué es saber tratar con personas.</b></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Por la digitalización del turismo los pasajeros toman por su cuenta el tour.</li><li>• Influencers cuya información conlleva a la inseguridad y la toma de servicios turísticos por cuenta propia del turista</li><li>• Problemas sociales como huelgas, protestas que impiden el arribo de turistas a Puno.</li><li>• Cambios climatológicos drásticos</li><li>• Competencia desleal, donde los precios se tiran por los suelos con el propósito de ganar al menos un poco de dinero.</li><li>• La población no tiene pleno conocimiento del Turismo a falta de capacitaciones.</li><li>• El 65% de las comunidades no mejoran sus servicios de hospedaje y alrededores sin embargo quieren recibir un pago alto por parte de los agentes de turismo</li><li>• Concientización del gobierno a las comunidades con personal no calificado y muchas veces sin experiencia en turismo.</li><li>• Falta de capacitación a las entidades, gremios y asociaciones de turismo</li><li>• Debido a la pandemia no hay suficiente demanda</li><li>• La falta de educación en el tema turístico a largo plazo en las agencias de Viajes y turismo.</li><li>• Agencias a quienes no les importan promocionarse por ganar un mínimo de dinero.</li><li>• La informalidad de agencias de viajes y turismo quienes contratan de personal no calificado lo que genera comentarios negativos por el turista.</li><li>• La delincuencia que va en aumento por los escasos de empleos.</li><li>• La Desconfianza por viajar debido a las enfermedades.</li><li>• Protocolos estrictos a seguir que incomodan la tranquilidad del turista e incrementa la duda por viajar.</li></ul>

*Nota:* Elaboración Propia mediante encuesta realizada a las Agencias de Viajes y Turismo – PUNO

## **9. Identificación de riesgos y causas de las agencias de viajes y turismo de la ciudad de puno.**



**Tabla 6**

*Riesgos y causas en la actividad turística*

	<b>Riesgos</b>	<b>Causas</b>
<b>1</b>	<b>Por el tipo de actividad</b>	
	Riesgos sistemáticos	Crisis económicas, guerras o desastres naturales, epidemias y demás enfermedades.
	Riesgos no sistemáticos	Planes de crecimiento mal implementados en la empresa
<b>2</b>	<b>Según su naturaleza</b>	
<b>2.2</b>	<b>Riesgos económicos</b>	<b>Causas económicas</b>
	Política de precios	-Precios inflexibles.
	Insatisfacción del turista por la variabilidad de precios en el mercado por el mismo servicio	-Competencia desleal. -Agencias que trabajan solo por mantener un lugar en el mercado -precios que no justifican el producto, ni el servicio
	Inestabilidad financiera	-Condiciones del entorno externo e interno de las empresas.
	Control interno deficiente	-No contar con un aparato o personal de seguridad que controle asistencias y prestación de servicios con puntualidad.
	Riesgo de insolvencia y pérdida de credibilidad crediticia.	-Insuficiente política de cobros y pagos. -Incumplimiento de contratos con terceros.
	Insuficiente calidad de servicios	-Insuficiente calidad de servicios por la baja de precios -falta de vocación de servicio
	Estacionalidad del turismo	-Disminución de arribo de turistas internacionales al país.
	Crisis económica internacional debido a la pandemia	-Reducción de salarios en la población -desempleo.
<b>2.3</b>	<b>Riesgos financieros</b>	
	Inversiones bajas	-Insuficiente demanda
	Precios altos del servicio turístico	-Equipamiento por razones de bioseguridad.
	Redireccionar el apoyo de programas de subvención al turismo por parte del estado	-El apoyo presupuestal que da el gobierno a las agencias de viajes y turismo por medio de programas, son empleados hacia otros propósitos.
<b>2.4</b>	<b>Riesgos ambientales</b>	
	Contaminación.	-Lagos y ríos contaminados -Problemas del tratamiento de residuos sólidos por las comunidades a orillas del lago Titicaca.
	Ordenamiento ambiental	-Asentamientos humanos sin previa autorización.

	-deficiente actividad en el reciclaje de basura -mala gestión en la recogida de desechos sólidos.
Cambios climatológicos drásticos	-lluvias torrenciales, el clima cambiante
<b>2.5 Riesgos socio-culturales</b>	
Manifestaciones negativas.	-arribo al país de turistas de con culturas diferentes.
Comunidades poco capacitadas en el ámbito turístico	-los entes competentes no capacitan debidamente a la población local. -poca mejora en la prestación de servicios de hospedaje y alimentación por el turismo rural comunitario
Información perjudicial y poco verídica por algunos sitios web	-influencers que promocionan nuestra región con información riesgosa promoviendo la inseguridad del turista
<b>2.6 Riesgos políticos</b>	
Desviación política e ideológica en el trato con turistas.	-falta de exigencia en la selección de autoridades -capacitaciones otorgadas por el estado con personal poco calificado y poca experiencia en el ámbito turístico.
<b>2.7 Riesgos laborales</b>	
Fluctuación laboral	-remuneración económica baja.
Malas condiciones de trabajo	-lugares de trabajo sin climatización. -locales pequeños.
Sensibilización turística poco productiva	-sensibilización al personal de trabajo por personas con poca experiencia en el ámbito de servicio turísticos
Que el turista identifique el poco profesionalismo en la prestación de servicios	-contratación de personas de otro profesional, mas no de turismo.
<b>2.8 Riesgos humanos</b>	
Accidentes	-continua circulación de vehículos. - deterioro de las vías de acceso. -deterioro del puerto puno

*Nota:* Elaboración Propia en base a la entrevista realizada a las agencias de viajes y turismo - Puno

## CONCLUSIONES:

1. Existen diversas herramientas para gestionar la actividad turística, así mismo para la creación de planes de gestión ante riesgos y amenazas, sin embargo, según el diagnóstico realizado por el PERTUR – PUNO, el sector privado realiza una escasa implementación de dichos planes en relación al turismo, de modo que no se aprovecha adecuadamente las



oportunidades que nos ofrece la ubicación estratégica de nuestra región de Puno, considerado a nivel mundial, como el lago más alto y navegable del mundo.

2. El sector público, tales como MINCETUR Y Gobierno regional han creado herramientas de gestión y planificación turística, mas no realiza control pleno de su cumplimiento, demostrando bajo interés en el monitoreo y supervisión de la empresa privada y el desarrollo de sus actividades turísticas, de modo que abre paso a la informalidad de dicha actividad.
3. Existen políticas públicas relacionadas a la subvención del sector turismo mediante diferentes programas, sin embargo, están sujetas a la corrupción. Por otro lado, se ha evidenciado el incumplimiento constante de las políticas y normas establecidas por el órgano rector de turismo MINCETUR – DIRCETUR – PUNO, por parte de las empresas privadas.
4. Ante la coyuntura actual del turismo y la reconstrucción de la misma; el secretario general de la Organización Mundial del Turismo (OMT) resalta un aspecto relevante que permitirá el desarrollo adecuado del turismo, para lo cual señala que la educación en los diversos centros de estudios y niveles es un pilar fundamental que ayudará a comprender puntos asociados a la sostenibilidad y su influencia en las economías de un país; en ese sentido el sector turismo podrá desenvolverse en un contexto mucho más resiliente y sostenible con la sociedad y el beneficio económico.



Universidad Nacional  
del Altiplano Puno



Vicerrectorado  
de Investigación



Repositorio  
Institucional

## DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Por el presente documento, Yo CINDY PAMELA TILO NINA,  
identificado con DNI 44935814 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional,  Programa de Segunda Especialidad,  Programa de Maestría o Doctorado

MAESTRÍA EN ECONOMÍA CON MENCIÓN EN PROYECTOS DE INVERSIÓN

informo que he elaborado el/la  Tesis o  Trabajo de Investigación denominada:

"ANÁLISIS COSTO BENEFICIO EN LA FORMULACIÓN DE UN PLAN  
DE GESTIÓN DE RIESGOS EN LAS AGENCIAS DE VIAJES Y  
TURISMO DE PUNO - 2022"

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a las disposiciones legales vigentes y a las sanciones correspondientes de igual forma me someto a las sanciones establecidas en las Directivas y otras normas internas, así como las que me alcancen del Código Civil y Normas Legales conexas por el incumplimiento del presente compromiso

Puno 04 de JULIO del 2024

FIRMA (obligatoria)



Huella



Universidad Nacional  
del Altiplano Puno



Vicerrectorado  
de Investigación



Repositorio  
Institucional

## AUTORIZACIÓN PARA EL DEPÓSITO DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

Por el presente documento, Yo CINDY PAMELA TITO NINA,  
identificado con DNI 44935814 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional,  Programa de Segunda Especialidad,  Programa de Maestría o Doctorado

MAESTRÍA EN ECONOMÍA CON MENCIÓN EN PROYECTOS DE INVERSIÓN  
informo que he elaborado el/la  Tesis o  Trabajo de Investigación denominada:

“ ANÁLISIS COSTO BENEFICIO EN LA FORMULACIÓN DE UN PLAN DE  
GESTIÓN DE RIESGOS EN LAS AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO  
DE PUNO - 2022 ”

para la obtención de  Grado,  Título Profesional o  Segunda Especialidad.

Por medio del presente documento, afirmo y garantizo ser el legítimo, único y exclusivo titular de todos los derechos de propiedad intelectual sobre los documentos arriba mencionados, las obras, los contenidos, los productos y/o las creaciones en general (en adelante, los “Contenidos”) que serán incluidos en el repositorio institucional de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.

También, doy seguridad de que los contenidos entregados se encuentran libres de toda contraseña, restricción o medida tecnológica de protección, con la finalidad de permitir que se puedan leer, descargar, reproducir, distribuir, imprimir, buscar y enlazar los textos completos, sin limitación alguna.

Autorizo a la Universidad Nacional del Altiplano de Puno a publicar los Contenidos en el Repositorio Institucional y, en consecuencia, en el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, sobre la base de lo establecido en la Ley N° 30035, sus normas reglamentarias, modificatorias, sustitutorias y conexas, y de acuerdo con las políticas de acceso abierto que la Universidad aplique en relación con sus Repositorios Institucionales. Autorizo expresamente toda consulta y uso de los Contenidos, por parte de cualquier persona, por el tiempo de duración de los derechos patrimoniales de autor y derechos conexos, a título gratuito y a nivel mundial.

En consecuencia, la Universidad tendrá la posibilidad de divulgar y difundir los Contenidos, de manera total o parcial, sin limitación alguna y sin derecho a pago de contraprestación, remuneración ni regalía alguna a favor mío; en los medios, canales y plataformas que la Universidad y/o el Estado de la República del Perú determinen, a nivel mundial, sin restricción geográfica alguna y de manera indefinida, pudiendo crear y/o extraer los metadatos sobre los Contenidos, e incluir los Contenidos en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

Autorizo que los Contenidos sean puestos a disposición del público a través de la siguiente licencia:

Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional. Para ver una copia de esta licencia, visita: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

En señal de conformidad, suscribo el presente documento.

Puno 04 de JULIO del 2024

FIRMA (obligatoria)



Huella