

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN HOTELERA Y DE SERVICIOS
TURÍSTICOS



MEJORAMIENTO DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS PÚBLICOS EN
LA PLAZUELA ELÍAS AGUIRRE, PROVINCIA DE CHICLAYO,
DEPARTAMENTO DE LAMBAYEQUE

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
BACHILLER EN ADMINISTRACIÓN HOTELERA Y DE SERVICIOS TURÍSTICOS

AUTOR

JHOANA DEL ROCIO CHAVARRI CONDEMARIN

ASESOR

NELLY CECILIA ROJAS GONZALES

<https://orcid.org/0000-0003-2119-955X>

Chiclayo, 2020

RESUMEN

El proyecto de nombre “mejoramiento de los servicios turísticos públicos en la plazuela Elías Aguirre, provincia de Chiclayo, departamento de Lambayeque”, el problema principal que atraviesa es que hay limitaciones y presenta inadecuados servicios turísticos públicos que son percibidos por los visitantes que acuden a la ciudad de Chiclayo. Esto genera cierta molestia e insatisfacción por parte de los visitantes que llegan al lugar.

La ciudad de Chiclayo también conocida como la “Capital de la Amistad” posee atributos majestuosos y uno de esos es la plazuela que es muy concurrida por los pobladores y también se hace presencia la intervención de los sectores públicos con relación al turismo.

Asimismo, esta idea de proyecto tiene como objetivo principal emplear suficientes y adecuados servicios turísticos públicos que serán dirigidos a los visitantes en la ciudad de Chiclayo, esto se lleva a cabo con la finalidad que el poblador sea consiente y conserve un cuidado con las áreas verdes. De tal forma, se efectuará las respectivas señalizaciones turísticas, una mejor iluminación en la zona para el bienestar y seguridad de los pobladores y visitantes.

Palabras claves

Plazuela, Señalización turística, Luminaria, Pandemia.

ABSTRAT

The Project named “improvement of public tourist services in the Elías Aguirre square, province of Chiclayo, department of Lambayeque”, the main problem is that there are limitations and inadequate public tourist services that are perceived by visitors who come to the city of Chiclayo. This generates some discomfort and dissatisfaction on the part of visitors who come to the place.

The city of Chiclayo, also known as the 2 Capital of Friendship”, has majestic attributes, one of which is the small square that is very popular among the locals, and the intervention of the public sectors in relation to tourism is also present.

Likewise, this project idea has as main objective to use sufficient and adequate public tourist that will be directed to the visitors in the city of Chiclayo, this is carried out with the purpose that the settler is aware of and preserves a care with the green areas. In this way, the respective tourist sings will be made, better lighting in the area for the welfare and safety of residents and visitors.

Keywords

Small square, Tourist signage, Luminaire, Pandemic.

Índice

I.	INTRODUCCIÓN	5
II.	DIAGNÓSTICO	6
	2.1. Estudio del área geográfica	6
	2.2. Estudio de las principales variables socio demográficas.....	7
	2.3. Focalización en estrategias turísticas.....	8
	2.4. Articulación con el Programa Multianual de Inversiones (PMI)	9
	2.5. Indicador de producto asociado a la brecha de servicios.....	9
	2.6. Descripción de la situación actual del servicio turístico.....	10
	2.7. Análisis de involucrados	12
	2.8. Población afectada relacionada al recurso turístico.....	12
III.	METODOLOGÍA PARA LOGRAR LA PROPUESTA	12
	3.1. La demanda	13
	3.2. La oferta:.....	14
IV.	DESARROLLO DE LA PROPUESTA DE LA IDEA DE UN PROYECTO SOCIAL.....	15
	4.1. Nombre de la idea del proyecto	15
	4.2. Ubicación geográfica	15
	4.3. Problema central, causas y efectos	16
	4.4. Definición de los objetivos del proyecto, medios y fines.....	17
	4.5. Descripción de las alternativas de solución al problema.....	18
	4.6. Horizonte de evaluación.....	19
	4.7. Estudio de mercado del servicio publico.....	20
	4.8. Capacidad de carga del servicio	26
	4.9. Análisis del proyecto	26
	4.10. Fases de la gestión del proyecto	28
	4.11. Proyección costo del proyecto.....	28
	4.11.1. Estimación del costo total de inversión del proyecto.....	29
	4.11.2. Costos Sociales	34
	4.11.3. Flujo del proyecto de inversión.....	37
	4.11.4. Cálculo costo – eficacia de un PI.....	37
	4.12. Análisis de Sostenibilidad	38
	4.13. Disposiciones sanitarias COVID-19	38
	4.14. Impacto ambiental	39
	4.15. Matriz de marco lógico.....	40
V.	CONCLUSIONES	41
VI.	RECOMENDACIONES	41
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	42
VIII.	ANEXOS.....	44

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Antecedentes

Villanueva (2018) el proyecto de nombre “Mejoramiento de los servicios turísticos públicos en el Morro Calzada distrito de Calzada, provincia de Moyobamba, departamento de San Martín” con un código único 2183902. Presenta un problema central el dónde intervienen los visitantes que llegan al circuito turístico del Morro de Calzada esta y están recibiendo un inadecuado servicio turísticos público. Por consiguiente, presenta como objetivo principal que los visitantes al circuito turístico del Morro de Calzada reciban un mejor y adecuado servicio turístico público. El responsable funcional del proyecto es el estado de comercio exterior y turismo. De tal manera, sus alternativas de solución para el proyecto arrojan el valor actual de VANS es 4,328,265 y el TIRS es de 17.29% siendo así beneficiarios los pobladores del Morro de Calzada.

Becerra (2018) el “Mejoramiento de los servicios turísticos públicos de la ruta turística del Valle del Colca en el caso urbano de la localidad de Chivay – provincia de Caylloma, región de Arequipa” este proyecto cuenta con un código único que es 2235746. El problema central que presenta es sobre los visitantes del Colca que están recibiendo pésimos servicios turísticos públicos en Chivay. Por otro lado, su objetivo principal es que los visitantes reciban adecuados servicios turísticos en la localidad de Chiva. El responsable funcional del proyecto es el estado de comercio exterior y turismo. Es así, que indica como conclusión a los beneficios directos de un 76% que en su mayoría son los estudiantes y promueven un gasto aproximado a 757.1 soles.

Lucero (2018) este proyecto de “Mejoramiento, ampliación de los servicios turísticos públicos en el complejo turístico baños del inca, distrito los baños del inca, provincia de Cajamarca, departamento de Cajamarca” de código único 2307454. El problema es a causa de las inadecuadas y deficientes servicios turísticos públicos que ofrece el complejo de los baños del inca. Su objetivo primordial es ofrecer suficientes y adecuados servicios turísticos públicos a los visitantes. El responsable funcional del proyecto es el Ministerio de comercio exterior y turismo, asimismo, se estipulo una ña conclusión de la construcción de estacionamientos, accesos peatonales, boletería, entre otras mejoras para el lugar.

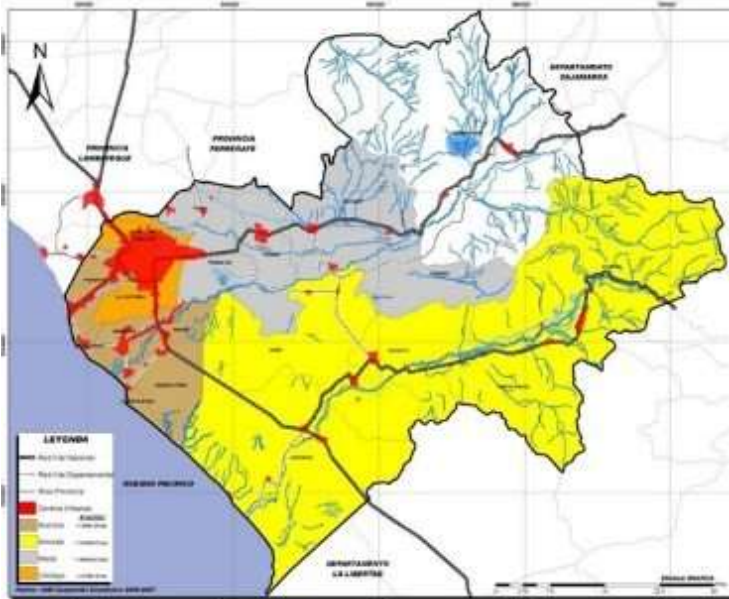
Boza (2018) la “Instalación, mejoramiento y ampliación de los servicios turísticos públicos de la estación Ferrocarril Tacna-Arica en el sector museo ferroviario, distrito de Tacna, provincia de Tacna” su código único 2257728. Por ello, su problema central es que los visitantes reciben inadecuados servicios turísticos en el museo ferroviario del distrito de Tacna, región Tacna. Mientras que, su objetivo principal es que en los visitantes adquieran un servicio adecuado. El responsable funcional del proyecto es el Ministerio de comercio exterior y turismo. Es así, que la conclusión indica una rentabilidad que muestra valores positivos en el proyecto de inversión pública, donde se analizó el costo y beneficio teniendo un VAR de 2,618,782.65 y un TIRS de 14.62% considerada como alternativa única para el proyecto.

II. DIAGNÓSTICO

2.1. Estudio del área geográfica

Según algunas investigaciones antiguas la palabra Chiclayo proviene de un indígena llamado “Chiclayap” o “Chiclayaep”, esto se vinculó con los padres franciscanos ya que en esa época se construyó un convento y una iglesia matriz de la ciudad. Asimismo, el historiador Jorge Zevallos Quiñonez menciona en algunas investigaciones que Chiclayo se fue construyendo sobre territorios de los curacazgos de Collique.

Gráfico 01: PLAN DE ACONTECIMIENTO TERRITORIAL – PAT (2011 – 2021)



Fuente: PAT (2011 – 2021)

La plazuela Elías Aguirre se construyó en el año 1924 haciendo honor al Comandante Elías Aguirre como héroe de la guerra del pacífico en el año 1879, la postal se hizo en diseño a una obra de arte por el escultor peruano David Lozano. Se encuentra ubicada entre las calles de Elías Aguirre y San José.

Plazuela Elías Aguirre



Google maps de Chiclayo

En el entorno de la plazuela se observa con frecuencia una cierta cantidad de vehículos mal estacionados, obstruyendo los pasadizos peatonales y en ciertos casos impiden transitar por las rampas de las veredas a personas con habilidades diferentes. Lo que amerita una minuciosa investigación para formular un reordenamiento vehicular con beneficio a la población.

Asimismo, se sabe que las pistas posicionadas en el centro de Chiclayo y cerca de la plazuela se encuentran en mal estado lo que ocasiona accidentes, caídas en los pobladores. Para ello, se debería emplear un mejoramiento de pistas para la localidad en general.

2.2. Estudio de las principales variables socio demográficas

Entre los años 2007 y 2017 se realizó los censos de INEI lo cual demuestra que se incrementó en 90 mil 884 personas en la región de Lambayeque con una tasa de evolución anual del 1.0%.

INEI (2017) Chiclayo es una de las principales provincias que centraliza un mayor número de 799 mil 675 habitantes, concentrando las dos terceras partes de la población con un 68.8%.

Crecimiento en el departamento de Lambayeque

Provincia	2007		2017		Variación intercensal 2007 - 2017		Tasa de crecimiento promedio anual
	Absoluto	%	Absoluto	%	Absoluto	%	
Total	1 112 868	100,0	1 197 260	100,0	84 392	7,6	0,7
Chiclayo	757 452	68,1	799 675	66,8	42 223	5,6	0,5
Ferrelafe	96 142	8,6	97 415	8,1	1 273	1,3	0,1
Lambayeque	259 274	23,3	300 170	25,1	40 896	15,8	1,5

Fuente INEI 2017

2.3. Focalización en estrategias turísticas

PENTUR (2016-2025) compone un proceso en el cual se determinan las estrategias turísticas que aplicaran en lo posible el logro de los objetivos programados en el proyecto.

De acuerdo a la situación que atraviesa todo el mundo a causa del COVID-19 se demuestran distintas restricciones para evitar el propago de contagio en nuestra ciudad de Chiclayo, es así que una de las estrategias planteadas es poner una proporcionada señalización, teniendo en cuenta las medidas de seguridad dadas por MINSA.

Aparte de ello, se planifica instalar tecnología para que los turistas tenga la disponibilidad de acceder a indagar sobre información fundamental de la ciudad y plazuela donde se encuentra pernoctando. Así se manifiesta el bienestar, seguridad y placer de los visitantes.

Si se propone ofrecer un mejor servicio turístico público a los visitantes tanto nacionales como extranjeros, se debería empezar por reparar la conservación de las áreas verdes como también la iluminación ya que es mínima la que se da en toda el área de la plazuela y eso causa temor de transitar por la zona.

Por consiguiente, se busca lograr la participación de empresas que laboran en el rubro de servicios turísticos públicos para el financiamiento de las inversiones del proyecto. Asimismo, usar a la plazuela Elías Aguirre como punto de partida para realizar un city tour por el centro Histórico de Chiclayo, abarcando así los siguientes lugares como el parque principal, paseo las musas y el paseo Yortuque.

2.4. Articulación con el Programa Multianual de Inversiones (PMI)

Conforme a la programación de inversiones del sector turismo esta idea del proyecto se articula con las brechas del sector comercio exterior y turismo 2020 – 2022, el cual está conformado por:

- Los indicadores de brechas de infraestructura o de acceso a los servicios de responsabilidad funcional del Sector Comercio Exterior y Turismo 2020 – 2022.
- El diagnóstico de la situación actual de las brechas de infraestructura o de acceso a los servicios de responsabilidad funcional del Sector Comercio Exterior y Turismo 2020 – 2022.
- Los juicios de priorización para las inversiones institucionales del Sector Comercio Exterior y Turismo, servicio de habitabilidad institucional y servicios de información.
- Y la cartera de inversiones del Sector Comercio Exterior y Turismo 2020 – 2022, asimismo, informa que ha concluido el registro de la cartera de inversiones del PMI del sector en el MPMI.

En la inversión del Plan de Turismo de la región Lambayeque se analiza que la presente idea se enmarca en el objetivo y eje estratégico de mejorar e implementar adecuados servicios turísticos públicos que serán dados a los visitantes en la plazuela Elías Aguirre.

2.5. Indicador de producto asociado a la brecha de servicios

Mincetur (2018) de acuerdo a las estadísticas de arribos de visitantes nacionales a establecimientos en la región de Lambayeque se registró en el 2018 un crecimiento del 10.4% a comparación del año pasado. Chiclayo fue una de las ciudades más visitadas con un 83%.

Lambayeque: Regiones emisoras	
Regiones	%
Lima	45.50%
Lambayeque	17.50%
Cajamarca	7.70%
Piura	6.20%
La Libertad	5.70%
San Martín	5.00%
Otros	12.40%

MINCETUR (2018)

En el cuadro muestra que Chiclayo es una de las ciudades donde se registran los establecimientos de los principales prestadores de servicios turísticos. **ANEXO 01**

MINCETUR exterioriza que la brecha de los servicios es de un 83% de las instalaciones turísticas y recursos turísticos en los atractivos, producto o circuito turístico con el fin de compensar las necesidades que puede tener los visitantes en sus recorridos ofreciéndoles facilidades, seguridad y calidad.

A continuación, algunos de los servicios que se ofrecen son:

- Servicios de señalización turística.
- Servicios de información turística.
- Servicios de interpretación cultural.

2.6. Descripción de la situación actual del servicio turístico

Para empezar, se debe saber la definición que consta al conjunto de actividades perfectamente diferenciadas entre sí, pero mínimamente vinculadas en forma armónica y sistematizada con el objeto de reconocer a las pretensiones de servicios diseñadas por la composición socio-económica de una línea turística. (Antonietti, 2017).

Se configuran como áreas de gran extensión a los centros turísticos de Chiclayo que se ubican con un perfil integral para actividades propias de parques temáticos de atracción, de carácter recreativo o cultural. También de usos complementarios tanto comerciales, deportivos y hoteleros, cada uno con sus servicios que les corresponde.

Si bien es cierto la plazuela Elías Aguirre es una de las principales zonas donde acude un turista ya que está ubicada en el centro de Chiclayo, pero a pesar de ello atraviesa por falta de iluminación en toda el área que conforma el lugar lo cual provoca inseguridad de las personas que acuden, también la falta de señalización turística y la conservación de las áreas verdes.

PENTUR (2016-2025) el diagnóstico de un lugar es analizar los ambientes políticos, económicos, sociales, tecnológicos y ecológicos; también se vinculan con las importantes tendencias del sector que se le incurren con el turismo. De igual manera, antes de llevarse a cabo se estudió la situación actual que atraviesa los componentes de la actividad turística como

demanda, producto, promoción, comercio y gestión del turismo, para que se caracterice, valore e identifique las zonas de desarrollo turístico.

PROMPERU (2018) el turista que viaja al departamento de Lambayeque, su elección primordial es visitar la ciudad de Chiclayo. **ANEXO 02**

Para el progreso de este proyecto se recopiló información que aborda aspectos vinculados al diagnóstico del área de un servicio turístico de la zona. Por lo tanto, se muestra la situación actual que atraviesa la plazuela Elías Aguirre de Chiclayo (como el mejoramiento de las áreas verdes, la poca iluminación y señalización turística que carece el lugar) y temas relativos al turismo como la implementación de aparatos tecnológicos que faciliten al acceso de información necesaria para los turistas.

MINCETUR (2018) en base a un diagnóstico de satisfacción respecto a la ciudad de Chiclayo donde se involucra la hospitalidad y trato de la gente en un 79.6%, con una seguridad que se le ofrece al visitante de un 64.9%, al servicio de transporte local con un 60.5%, al tránsito vehicular en la ciudad un 53.9% y por ultimo califican a la limpieza de la ciudad con un 51.3%.

Diagnóstico de satisfacción en Chiclayo

		Total	Nacionales	Extranjeros
	 Hospitalidad y trato de la gente	79,6	79,2	81,6
	 Seguridad que le ofrece al turista	64,9	64,2	68,3
	 Servicio de transporte local (taxi, bus, etc.)	60,5	60,5	60,6
	 Tránsito vehicular en esta ciudad	53,9	53,9	53,9
	 Limpieza de la ciudad	51,3	51,2	51,9

MINCETUR 2018

Es por ello, que esta intervención comprende de un diagnóstico en el perfil del visitante, como los servicios públicos, diagnóstico a operadores y prestadores de servicios turísticos. De igual manera se analiza y demuestra los cálculos de capacidad de carga física, real y efectiva del proyecto.

Asimismo, se elabora un minucioso análisis de los riesgos en base a la caracterización de peligros que se atraviesan y a la vulnerabilidad en la ciudad de Chiclayo, concluyendo así que en el círculo en la cual se lleva a cabo el proyecto es de riesgo bajo (medio).

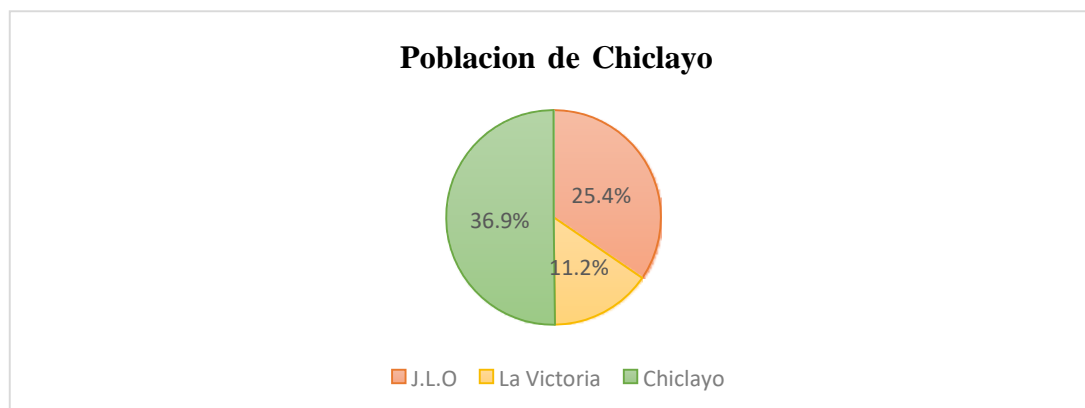
2.7. Análisis de involucrados

PENTUR (2019-2025) si hablamos de servicios turísticos en el sector público, los actores involucrados que formarían parte de la idea de proyecto serían:

- Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo – GERCETUR Lambayeque
- Oficina de Planteamiento y Desarrollo Territorial
- Municipalidad Provincial de Chiclayo
- Ministro de Cultura – Dirección Desconcentrada de Cultura Lambayeque
- Centro de Formación de Turismo – CENFOTUR
- Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas – SERNANP
- CITE Sipán

2.8. Población afectada relacionada al recurso turístico

INEI (2017) conforme a los resultados del censo 2017 la población afectada es un total de 89 990 pobladores, concentrándose en tres lugares precisos de la población como Chiclayo centro con un 36.9%, José Leonardo Ortiz 25.4% y la victoria con un 11.2%.



III. METODOLOGÍA PARA LOGRAR LA PROPUESTA

La idea del proyecto “Mejoramiento de los servicios turísticos públicos en la plazuela Elías Aguirre, provincia de Chiclayo, departamento de Lambayeque” se formula mediante la metodología del Sistema de Programación Multianual y Gestión de Inversiones, que es un

sistema administrativo del Estado Peruano, conteniendo un marco jurídico, normas técnicas y busca orientar los recursos públicos para la inversión y renta social de un PI a partir de la asimilación de los beneficios y costos sociales.

Los indicadores de rentabilidad social que se calculan en esta metodología son:

- **Valor actual neto social (VANS):** refleja un monto inicial de los beneficios netos de las opciones planteadas, para calcular el VANS se aplica la siguiente fórmula:

$$VANS = \sum_{t=0}^n \frac{(BSI - CSI)_t}{(1 + TSD)^t}$$

- **Tasa interna de retorno social (TIRS):** manifiesta la rentabilidad social intermedia de una inversión. Por ello, se emplea la tasa de descuento que hace cero al valor del VANS, la fórmula es:

$$VANS = \sum_{t=0}^n \frac{(BSI - CSI)_t}{(1 + TSD)^t} = 0$$

Los PI son rentables cuando siempre y cuando el VANS sea mayor a cero y TIRS sea mayor a TSD vigente. Se procura programar una idea de proyecto de mejoramiento de un recurso turístico que se enmarca en una inversión no estandarizada, esto quiere decir un sistema administrativo del estado que cumple las funciones de:

- Recomendar y notificar en el proceso presupuestario de Ministerio, en el marco de las normas y lineamientos del Sistema Nacional de Presupuesto Público.
- Formular y proponer lineamientos, normas y directivas para la implementación del proceso presupuestario del Ministerio.
- Realizar un monitoreo de inversiones
- Realiza la evaluación de proyectos de inversión en el sector.
- Con la finalidad de proveer el desarrollo necesario del país.

Ciclo de un proyecto de inversión. **ANEXO 03**

3.1. La demanda

De acuerdo a la Organización Mundial del Turismo (OMT), la demanda está conformada por los visitantes que llegan a la ciudad de Chiclayo con intenciones de alojarse, conocer los atractivos que posee dicha ciudad y formar parte de sus atractivos y costumbres durante su

estadía. Por consiguiente, está dirigido a los consumidores o posibles consumidores que demandaran los servicios turísticos públicos.

Para ello, se debe analizar y proyectar lo siguiente:

- Definición del servicio que se proveerá:

Este proyecto de servicio turístico publico genera la unidad productiva de turismo, esto quiere decir, que a partir del mejoramiento y la implementación de instalaciones tecnológicas y/o turísticas, provoque en el visitante un impacto positivo, ofreciéndoles conocimientos e historia de la ciudad en la que se encuentra.

La unidad de medida será en base a la cantidad de visitantes que acudan por día y por año a la plazuela Elías Aguirre.

- Estimación de la población demandante:

Se considera tres tipos de población, representado en lo siguiente:

Población de referencia	Llegada de visitantes al lugar
Población demandante potencial	Visitantes que lleguen al lugar mediante un tour o visitas propias.
Población demandante efectiva	Visitantes que harán uso de instalaciones tecnológicas referente a historia y actividades turísticas.

3.2. La oferta

Para un análisis de la oferta en situación de sin proyecto, se es necesario valorar la oferta actual con la eventualidad de optimizar dicha esta. Por consiguiente, la oferta se proyecta en el horizonte de evaluación.

Oferta actual	Esta oferta se halla mediante un diagnóstico que se realiza por la capacidad de carga, analizando el proyecto de servicios turísticos públicos.
Oferta optimizada	Se obtiene a partir de la optimización de los recursos físicos y humanos disponibles actualmente. Por lo contrario, será afectada únicamente mediante nuevas inversiones.

Balance de Oferta – Demanda:

Una vez obtenido los resultados tanto de la demanda como de la oferta, se sabrá cuál es el déficit o brecha del servicio que se tomara para dimensionar la oferta proyectada, donde se facilitara establecer las metas del servicio.

IV. DESARROLLO DE LA PROPUESTA DE LA IDEA DE UN PROYECTO SOCIAL

4.1. Nombre de la idea del proyecto

“Mejoramiento de los servicios turísticos públicos en la plazuela Elías Aguirre, provincia de Chiclayo, departamento de Lambayeque”

Conforme al título planteado se determina por la genealogía del “Mejoramiento” ya que la medicación propone mejorar los servicios turísticos públicos y efectuar tecnología de turismo en el lugar.

4.2. Ubicación geográfica

Chiclayo, ubicada en la parte norte del Perú a 13km del litoral y 509km con la frontera de Ecuador. Asimismo, es la ciudad capital del departamento de Lambayeque.

Los límites que rodean a la “Capital de la Amistad” son: por el norte se limita a la provincia de Lambayeque y Ferreñafe, por el sur se limita la provincia de Chepén y San Miguel

de Cajamarca, por el este se limita a la provincia de Santa Cruz y Chota, y por el oeste se limita con el Océano Pacífico.

Chiclayo, se fundó con el nombre de “Santa María de los Valles de Chiclayo”, tiempo después un 15 de abril de 1835 se eleva a categoría de ciudad, por quien fue en ese entonces presidente Coronel Felipe Santiago Salaverry.

Actualmente, Chiclayo es una ciudad comercial por excelencia y una de las más importantes en el Perú, sus pobladores tienen un espíritu franco y amigable que reúne de una ciudad moderna. Es por ello, que se le caracteriza como “Capital de la Amistad” y “Perla del Norte del Perú”.

4.3. Problema central, causas y efectos

El problema central es “Limitados servicios turísticos públicos recibidos por los turistas en la plazuela Elías Aguirre, provincia de Chiclayo, departamento de Lambayeque”.

Las causas y efectos son orientados a los siguientes componentes:

CAUSAS DIRECTAS

- Deficiente gestión de los servicios turísticos locales – CD1
- Inadecuada conservación en la zona – CD2
- Inadecuado manejo turístico en la ciudad de Chiclayo – CD3

CAUSAS INDIRECTAS

- Escasos conocimientos turísticos para los turistas – CI1
- Escasa cultura turística de la población – CI1
- Poca iluminación en la zona – CI2
- Deficientes servicios de señalización en la zona – CI2
- Reducida capacidad para la actividad turística – CI3
- Débil posicionamiento del atractivo de la plazuela – CI3

EFECTOS DIRECTOS

- Insatisfacción de los turistas por los servicios recibidos – ED1
- Inseguridad sobre la integridad de los servicios – ED2
- Presencia de daños y mantenimiento en la zona – ED3

EFECTO INDIRECTO

- Reducido flujo de turistas – EI1

EFECTO FINAL

- Ineficientes servicios turísticos – EF

4.4. Definición de los objetivos del proyecto, medios y fines

Objetivo principal son los “Suficientes y adecuados servicios turísticos públicos recibidos por los visitantes en la plazuela Elías Aguirre, provincia de Chiclayo, departamento de Lambayeque”.

Los medios y fines están orientados a los siguientes componentes:

MEDIO DE PRIMER NIVEL

- Eficiente gestión turística en la plazuela Elías Aguirre Chiclayo – MPN1
- Adecuada presentación de la zona – MPN2
- Adecuadas facilidades turísticas en la ciudad de Chiclayo – MPN3

MEDIO FUNDAMENTAL

- Eficiente instalación de aparatos tecnológicos – MF1
- Mejora de la cultura turística de la población – MF1
- Eficiente iluminación en la zona – MF2
- Adecuado servicio de señalización turística – MF2
- Adecuadas condiciones para la actividad turística – MF3
- Fuerte posicionamiento del atractivo de la plazuela – MF3

FIN DIRECTO

- Satisfacción de los turistas por los servicios turísticos brindados – FD1

FIN INDIRECTO

- Inseguridad controlada para la integridad de los turistas – FI1
- Abundante flujo de turistas – FI2

FIN ULTIMO

- Incremento de los servicios turísticos – FU

4.5. Descripción de las alternativas de solución al problema

Alternativas única de solución	
1	Eficiente gestión turística en la plazuela Elías Aguirre Chiclayo
MF1	Eficiente instalación de aparatos tecnológicos
	Acción 1: Instalación de aparatos tecnológicos.
MF2	Mejora de la cultura turística de la población
	Acción 2: Conservación y mejoramiento de la Plazuela Elías Aguirre.
	Acción 3: Conocimiento de cultura turística en la población.
	Adecuada presentación de la zona
MF3	Eficiente iluminación en la zona
	Acción 4: Suficiente iluminación en la zona.
MF4	Adecuado servicio de señalización turística
	Acción 5: Debida señalización turística.
	Adecuadas facilidades turísticas en la ciudad de Chiclayo
MF5	Adecuadas condiciones para la actividad turística
	Acción 6: Campaña de desarrollo de la actividad turística.
MF6	Fuerte posicionamiento del atractivo de la plazuela
	Acción 7: Promoción y difusión turística de la renovada Plazuela Elías Aguirre.

Alternativa única



La alternativa planteada es en base a la acción de implementar tecnología como una pantalla táctil junto al postal de Elías Aguirre, mediante un software se otorgará información a los visitantes nacionales y extranjeros saber sobre la historia de la guerra con Chile y también mostrar los atractivos que posee la ciudad de la amistad. Con este planteamiento se tiene previsto que los visitantes se informen de historia y sepan que otros atractivos posee la ciudad.

Se tiene en cuenta que por temas de seguridad otorgadas por el Ministerio de la República se considera como mínimo 2m de distancia para el cuidado y bienestar de todos.

Asimismo, se plantea la remodelación en términos como la iluminación, la señalización de la plazuela Elías Aguirre. En este caso se quiere lograr un mantenimiento, orden y seguridad para las personas que acuden al lugar.



Por último, se plantea hacer un city tour en el centro histórico de Chiclayo, como punto de partida se tomará a la plazuela Elías Aguirre donde se brindará información respecto al lugar y hacer uso de la tecnología, luego dirigirse al parque principal de Chiclayo donde también se brindará información turística del lugar, como tercer destino se visitará el paseo de las Musas y por último destino se visitará el paseo Yortuque donde se informará sobre la historia de nuestros antepasados.

4.6. Horizonte de evaluación

En el proyecto de “Mejoramiento de los servicios turísticos públicos en la plazuela Elías Aguirre, provincia de Chiclayo, departamento de Lambayeque” nos muestra un tiempo de ejecución de un año a seis que se lleve a cabo la inversión. De acuerdo a la ficha técnica simplificada del sector turismo servicio turístico público en recursos turísticos (2019) comprende a la fase de ejecución más un periodo de diez años de generación para mejorar el funcionamiento de los servicios turísticos públicos.

4.7. Estudio de mercado del servicio publico

ESTIMACION DE LA DEMANDA

Arribos al Distrito de Chiclayo

LAMBAYEQUE			
VISITA DE TURISTAS			
AÑO	NACIONAL	EXTRANJERO	TOTAL
2016	68,531	22,424	90,955
2017	61,449	31,436	92,885
2018	63,214	26,780	89,994

CHICLAYO			
VISITA DE TURISTAS			
AÑO	TOTAL	NACIONAL	EXTRANJERO
2016	75,493	56,881	18,612
2017	77,095	51,003	26,092
2018	74,695	52,468	22,227

Información Tasa de Crecimiento:

Tasa Crecim. 2.38%

Fuente: Elaboración propia

Los turistas que arriban en la región de Lambayeque presentan la cantidad anual y se dividen por turistas nacionales y extranjeros. De acuerdo a los datos recolectados por (MINCCETUR, 2018) indica que el 83.3% de personas que visitan Chiclayo, es por ello que el total de los turistas que arribaron a la región Lambayeque se ha multiplicado por el 0.833% para saber una cantidad aproximada de turistas que visitaron Chiclayo.

Para poder obtener los datos de los visitantes nacionales que llegaron a la ciudad de Chiclayo, se tuvo que efectuar la siguiente operación; dividir el total de visitante que llegaron a la región de Lambayeque entre el número de visitantes nacionales, luego multiplicar el total de personas que visitan Chiclayo.

ESTIMACIÓN DE LA DEMANDA - Efectiva & Proyectada

Proyección de Demanda Efectiva

		DEMANDA															
		2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
T		75,493	77,095	74,695	74,695	18,674	18,674	19,621	20,615	21,660	22,759	23,913	25,125	26,399	27,737	29,143	30,621
E		18,612	26,092	22,227	22,227	5,557	5,557	5,839	6,135	6,446	6,772	7,116	7,477	7,856	8,254	8,672	9,112
N		56,881	51,003	52,468	52,468	13,117	13,117	13,782	13,117	15,215	15,986	16,797	17,648	18,543	19,483	20,471	21,509

Tasa de Crecimiento a 10 años:

TC a 10 años 5.07 5.07%

Fuente: Elaboración propia

A partir del 2021 se proyecta una demanda considerándose 10 años de generación para mejorar el funcionamiento de los servicios turísticos públicos con una tasa de crecimiento de 5.07%. para obtener el total del 2020 se tomó la demanda del año anterior, luego se divide entre

doce que son los meses de un año, después se multiplica por tres que son los meses donde arribaron turistas a la ciudad de Chiclayo.

La demanda total del 2020 y 2021 son iguales ya que solo se pronosticó tres de los doce meses que son de un año a causa de la situación que atraviesa el país y el mundo por la pandemia (COVID-19) para proyectarse la demanda del año 2022 se utilizó la siguiente fórmula:

$$D_{2022} = (D_{2021}) * (1 + 0.469)^1$$

La fórmula se utilizó para proyectar la demanda de los años siguientes, el exponente sube de acuerdo a los años que pasan, por ejemplo: en el año 2024 tiene como exponente el número tres para poder hallar los diez años.

Así mismo, se proyectó la demanda de los visitantes nacionales y extranjeros por los diez años de ejecución, tal y como se desarrolló la demanda total. Se utilizó la misma fórmula de la parte superior.

Instalación Turística	Cant. Actual (A)
Boletería	0
Calles	4
Zona de estacionamiento	0
Personal	Cant. Actual (A)
Administrador	0
Cobrador (cajero)	0
Vigilantes	2
Operatorio de mantenimiento	1
Equipamiento turístico	Cant. Actual (A)
Señalización interna y externa	1
Tachos de basura	4
Extintores	0
Luminarias	4
Bancas	14
Radio de Seguridad	2
Pantalla Táctil	1

Fuente: Elaboración propia

A este proyecto se adaptaron los cuadros de instalación turística, personal y equipamiento de acuerdo a como se explica en la Guía de Turismo.

Instalación turística:

En boletería 0 ya que en el proyecto no ofrecerá ese servicio, en calle 4 ya que la plazuela se encuentra ubicada en el centro de Chiclayo y tiene accesos como la calle Elías Aguirre y San José, como zona de estacionamiento es 0 ya que no es necesario para la plazuela brindar el servicio.

Personal:

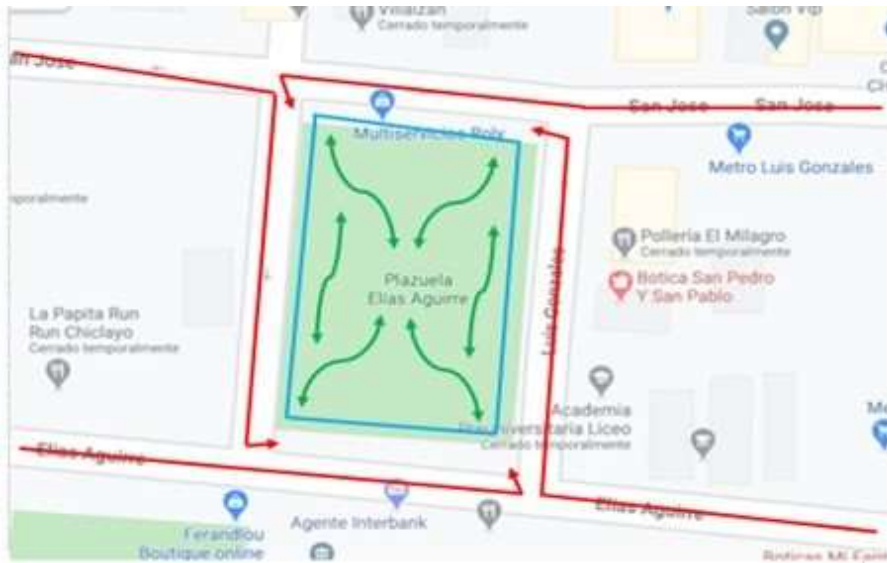
En administrador y cobrador 0 porque no se ve necesario para la plazuela, en vigilantes 2 ya que estarán pendientes de la seguridad de los visitantes y podrán resolver alguna dificultad que se presente, en operatorio de mantenimiento va 1 porque será el encargado de trasladar la alcancía donde se recolecta dinero por el uso de la pantalla táctil.

Equipamiento turístico:

En señalización 1 ya que permitirá ubicarse a los turistas que llegan al lugar, habrá 4 tachos de basura adicionales para el cuidado y limpieza de la zona, en extintores ninguno ya que es una zona abierta, en luminarias se empleara 4 adicionales a lo que se tiene. Respecto a las bancas serna 14 en total para el disfrute del público, con 2 radios de seguridad para cada vigilante y 1 pantalla táctil donde se ofrecerá información de la postal de Elías Aguirre y atractivos que posee la ciudad de Chiclayo.



En el mapa se muestra los accesos para los visitantes que desean llegar a la plazuela Elías Aguirre con flechas rojas, también se señala con líneas azules el área de la zona turística que acuden las personas.



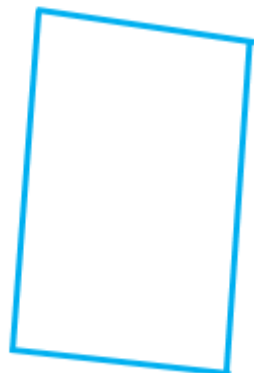
En el segundo mapa muestra con líneas verdes las rutas por donde los visitantes pueden circular dentro del área de la plazuela Elías Aguirre.

Legenda de ambos mapas:

Ruta de acceso de visitantes
Área circulación de zona turística
Flujo en zona turística de visitantes



CALCULO DE AREA DE ZONA TURÍSTICA



Area (1) - A1

Longitud	40.00 m
Ancho	40.00 m
Area	1600.00 m²

Area en USO (%) por día de la semana:

L-V	17.00%
S-D	10.00%

Fuente: Elaboración propia

Se considera una sola área de la zona turística, pero con 4 accesos por donde los visitantes deben transitar. Por temas en la que atraviesa el país con el COVID-19 no se ha podido tomar las medidas exactas, por lo tanto, se ha pronosticado dichas medidas. El área de la zona sale de la multiplicación de longitud por el ancho.

Los porcentajes del área en uso por día de la semana son pronosticados de acuerdo al flujo de visitantes que van de lunes a viernes y a diferencia de los que acuden solo los fines de semana.

CALCULO DE VISITAS PARA CAPACIDAD DE CARGA

Consideramos que una persona ocupa un m² del área calculada
Calculo de la Capacidad Fisica CCF

Descripción	Area en m2	Area efectiva	Visitantes
A1	1600	1120	1120
TOTAL			1120

Visitantes por Día 1,120
Visitantes por Año 408,800

Fuente: Elaboración propia

Cuando se calcula la capacidad física (CCF) se debe utilizar el área que es igual a los visitantes porque una persona ocupa un metro cuadrado y se divide el área de m² entre 1. Para el área efectiva se multiplica el área de m² por 0.7 ya que se equivale al 30% de descuento del distanciamiento que se debe tomar. Luego se debe sumar el número de visitantes del área y ese total es el de los visitantes por día, para obtener el número de visitantes se debe multiplicar por los días que en este caso son los 365 días de un año.

distanciamiento de 2m como mínimo para evitar la propagación del virus. Para hallar la capacidad de carga efectiva (CCE) se multiplica la capacidad de carga real (CCR) por la capacidad de manejo (CM).

4.8. Capacidad de carga del servicio

La capacidad de carga es relativa y dinámica porque depende de variables que pueden cambiar, el cálculo realizado es una aproximación dado el hecho que se utilizara información primaria y secundaria de instalaciones turísticas ubicados dentro del recurso o atractivo turístico.

De acuerdo a los resultados hallados anteriormente por el cálculo de la capacidad de carga, indicando las visitas que se genera por día nos hace una referencia al aforo que puede aplicarse en la plazuela.

En el proyecto se presenta dos alternativas, la primera se plantea colocar una pantalla táctil al costado de la postal donde los visitantes podrán informarse de la historia y los diferentes atractivos que posee la ciudad. La segunda alternativa se analiza a la implementación de luminaria y señales turísticas con la finalidad de otorgar seguridad para circular en el área.

De tal manera, la capacidad de carga efectiva (CCE) se halla de la mitad de la capacidad de carga real (CCR) ya que por las circunstancias que se está aconteciendo por la pandemia (COVID-19) se otorgó medidas de seguridad como el distanciamiento de 2m como mínimo entre personas que circular en ambientes públicos.

4.9. Análisis del proyecto

Conforme al seguimiento del proyecto en este paso se vio necesario precisar y mencionar las diferentes actividades a llevar durante la ejecución del PI, de tal manera se estima una adecuada programación durante el tiempo establecido y se evite los riesgos en las actividades que se demanda. Para esto se considera los plazos de demanda durante la ejecución de cada tarea y acción. **ANEXO 04**

ACTIVIDADES	TAREAS/ACCIONES	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4	MES 5	MES 6	MES 7	MES 8	MES 9	MES 10	MES 11	MES "n"
Elaboración de expediente técnico	Elaboración de TdR	■											
	Actos preparatorios, proceso de selección y forma de contrato		■	■	■								
	Elaboración de estudios			■	■	■	■						
	Aprobación de estudios					■	■						
Elaboración de estudios para la EIA	Actos preparatorios, proceso de selección y forma de contrato	■											
	Elaboración EVAP		■	■									
	Evaluación EVAP y certificación			■	■	■	■						
Ejecución de obras infraestructura	Actos preparatorios, proceso de selección y forma de contrato						■	■					
	Ejecución de obras (acciones) del PI							■	■	■	■	■	■
	Recepción, liquidación y transferencia												■

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a la capacidad de carga física (CCF) el número de visitantes por día es un total de 1120 en el área que muestra las dos alternativas planteadas. Asimismo, se espera un flujo estable de visitantes que llegan al lugar a hacerse de conocimientos culturales y diferentes actividades turísticas que posee la ciudad.

Chiclayo es conocida como la “Ciudad de la amistad” el trato que brinda y ofrece a los visitantes que llegan al lugar es cordial y cálido. Asimismo, su clima es muy apreciado ya que los veranos son cortos, bochornosos y nublados; a diferencia de los inviernos que son largos, cómodos, ventosos, mayormente despejados y se mantiene seco durante el año. Durante el transcurso de los días, la temperatura generalmente varía de 16°C a 31°C y rara vez baja a menos de 15°C o sube a más de 33°C.

Por tanto, durante todo el año es aceptable viajar a Chiclayo ya que así disfrutarían de sus atractivos turísticos, sus playas, su gastronomía, sus danzas, sus creencias y en algunas oportunidades sus fiestas patronales.

La plazuela Elías Aguirre es uno de los lugares que se visita cuando se llega a Chiclayo ya que queda en el centro de la ciudad y es fácil de llegar. Por ello, se ha pensado emplear una pantalla táctil al costado de la postal, la función que cumplirá es brindar información sobre el héroe y la guerra con Chile, de la misma forma podrá buscar que otros atractivos turísticos posee Chiclayo para que sea visitado.

Asimismo, se mejorará la iluminación para la seguridad de los visitantes y pobladores que circulen por la zona, por ello, se empleará el servicio de señalización turística la cual permitirá guiarse con mayor confianza y sin ningún peligro.

Por último, los riesgos de desastres naturales es algo constante en temperaturas de verano que abarca los cuatro primeros meses, a causa de lluvias y el último fenómeno de la niña que se vivió en el 2017, eso genera inundaciones en todo el centro y alrededor de la plazuela provocando molestias e inconformidad por parte de las personas que circulan por la zona.

4.10. Fases de la gestión del proyecto

Esta idea de proyecto social pública se a diseñado para la implementación y mejora de la plazuela Elías Aguirre en la provincia de Chiclayo, con el fin de hacer crecer la tasa de incremento de turistas y/o visitantes.

Asimismo, se estimará circuitos turísticos del centro histórico de Chiclayo usando a la plazuela como el punto de partida, luego se irá al parque principal, por consiguiente, al paseo las Musas que presenta un parque recreativo para todos, y por último el paseo Yortuque ubicado en la determinación de la Victoria con el centro de Chiclayo, este lugar cuenta con una larga historia de tiempos en lo que relata el crecimiento de la ciudad.

Es así como se va analizando los costos de efectividad que requiere este proyecto para llevarse a hacer. El compromiso de mantener limpio y conservado viene de parte las autoridades de la municipalidad y otras empresas públicas como también por parte de la población.

4.11. Proyección costo del proyecto

Actualización de metas físicas y los precios unitarios

Los costos se deben establecer con precios unitarios a partir de un presupuesto de costos según las metas físicas planteadas para las alternativas técnicas factibles.

La estructura de los costos directos se debe realizar a nivel de acciones, por cada factor de producción. Como costos indirectos se considera a los gastos generales, a la que se les agrega la utilidad y el impuesto general a las ventas en rubros diferentes con los costos directos.

Precios unitarios por acciones

Acciones	Factor de producción	Unidad de medida	Cantidad	Precio unitario (soles/UM)
Implementación de una pantalla táctil	Equipo	Nro. Equipos	1	25,691.62
Implementación de software	Intangible	Unid.	1	8,976.58
Mejoramiento de la luminaria	Infraestructura	Unid.	4	750
Mantenimiento de las áreas verdes	Infraestructura	Unid.	4	987.86
Señalización turística en la plazuela	Infraestructura	Unid.	1	550.9
Tachos de Basura en la plazuela	Infraestructura	Unid.	4	480.99

Fuente: Elaboración propia

En el siguiente cuadro se muestra las acciones que se tomarán a cabo para el mejoramiento de la plazuela Elías Aguirre, tanto así, como es la implementación de una pantalla táctil con un programa de software para la función de brindar información a los visitantes y turistas que llegan al lugar, así también las mejoras en la luminaria, las áreas verdes, la respectiva señalización y algunos tachos demás que le hace falta al lugar, todo esto es para brindar un mejor servicio a las personas que acudan.

4.11.1. Estimación del costo total de inversión del proyecto

El costo total se evidencia multiplicando los precios unitarios de las acciones por la cantidad que se va a emplear, esto produce el costo directo de la inversión del proyecto. Después se añade los costos indirectos que abarcan los gastos generales, y posteriormente se aplica la utilidad y el IGV. Asimismo, se debe involucrar otros costos de inversión que sean vinculados con la gestión del proyecto, elaboración de expedientes técnicos o documentos equivalentes, supervisión y gastos de liquidación.

Detalle de la estructura de los costos

Acción		Tipo de factor de producción	Unidad Física		Dimensión Física		Precio unitario (soles/Um)	Costo Total
Naturaleza de la acción	Activos		Unidad de medida	Cantidad	Unidad de medida	Cantidad		
Implementación	Cartel de señalización	Infraestructura	Unid.	1	m2	0.72	550.9	550.9
Implementación	Tachos de basura	Infraestructura	Unid.	4	m2	0.96	480.99	1923.96
Mejoramiento	Luminaria	Infraestructura	Unid.	4	m2	0.84	750	3000
Mejoramiento	Áreas verdes	Infraestructura	Unid.	4	m2	17.5	788.28	3145.12
Implementación	Pantalla Táctil	Equipo	Unid.	1	m2	1268x765x112mm	25591.62	25591.62
Sub total de costos de inversión							S/	34,211.60

Costos indirectos e impuestos		Costos a precios de mercado	
Gastos generales		S/	34,211.60
Utilidad (15%)		S/	5,131.74
IGV (18%)		S/	6,158.09
Subtotal de costos indirectos e impuestos		S/	45,501.43
Costo total de inversión infraestructura (a)		S/	45,501.43

Acción		Factor de producción	Unidad Física		Dimensión Física		Precio Unitario	Costo Total
Naturaleza de la acción	Activos		Unidad de medida	Cantidad	Unidad de medida	Cantidad		
Tecnología	Software	Intangible	Unid.	1	Unid.		8976.58	8976.58
Sub total de costos de inversión							S/	8,976.58

Costos indirectos e impuestos		Costos a precios de mercado	
Gastos generales		S/	8,976.58
Utilidad (15%)		S/	1,346.49
IGV (18%)		S/	1,615.78
Subtotal de costos indirectos e impuestos		S/	11,938.85
Costo total de inversión Equipo (b)		S/	11,938.85

Otros costos		Costos a precios de mercado	
Gestión del proyecto (10%)		S/	5,744.03
Expediente técnico o documento equivalente (8%)		S/	4,595.22
Supervisión (8%)		S/	4,595.22
Liquidación (5%)		S/	2,872.01
Subtotal de otros de inversión (c)		S/	17,806.49
Costo total de inversión (a) + (b) + (c)		S/	75,246.77

Fuente: Elaboración propia

Los cuadros presentan la estimación de los costos de inversión del proyecto que debe abarcar todos los costos esenciales para la finalización del proyecto según la muestra preliminar de las alternativas técnicas factibles.

Consta de varios rubros que no constituyen acciones, pero sin embargo deben ser incluidos en los costos del proyecto. Los rubros que se incluyen a las acciones son:

- Gastos generales: son los gastos que son efectuados directamente con el encargado durante el tiempo que se lleva a cabo el mejoramiento del área señalado en el proyecto, derivados de la propia actividad empresarial del mismo, por lo tanto, no pueden ser incluidos dentro de los costos directos de la obra.
- Utilidad: es la cantidad que se espera recibir por el encargado, el porcentaje del costo directo de presupuesto y parte de ello es del movimiento económico total, con el objetivo de capitalizar, reinventar, pagar impuestos relativos a la misma utilidad e incluso se cubre pérdidas de otras obras.
- Gestión del proyecto: los costos de gestión son indispensables solo cuando la necesidad sea justificada para que se lleve a cabo la inversión. Esto consiste en el planteamiento, organización, seguimiento y control para lograr una implementación y mejoramiento eficiente de las acciones destinadas a la formación de capacidad de producción de los servicios.

El costo estimado en la gestión del proyecto se lleva a cabo mediante un análisis minucioso sobre los recursos humanos, materiales intangibles y servicios con relación al proyecto.

- Expediente técnico o documento equivalente: son documentos para elaborar un diseño definitivo y costear con precisión la inversión del proyecto. Como es un PI de mejoramiento e instalaciones tecnológicas se utiliza un expediente técnico.

Costos de mantenimiento sin proyecto a precios privados

Descripción	Unidad	Meses	Costo Unitario	Costo Privado
Servicio de luz	Gbl	12	S/ 3,500.00	S/ 42,000.00
Agua y Alcantarillado	Gbl	12	S/ 28.00	S/ 336.00
Limpieza	Gbl	12	S/ 300.00	S/ 3,600.00
Máquina podadora	Gbl	12	S/ 150.00	S/ 1,800.00
Costo total de mantenimiento				S/ 47,736.00

Fuente: Elaboración propia

En los costos de mantenimiento sin proyecto a precios privados, en este cuadro se muestra los costos unitarios y a costos privados que se establecen en el mercado vigente para un año. Siendo un total de s/ 47,736.00 el costo total de mantenimiento sin efectuarse el proyecto.

Costos de operación sin proyecto a precios privados

Descripción	Unidad	Cantidad	Costo Unitario	Costo Privado
Técnico Electricista	Gbl	1	S/ 1,800	S/ 1,800
Ingeniero de Computo	Gbl	1	S/ 2,500	S/ 2,500
Agentes de Seguridad	Gbl	1	S/ 1,200	S/ 1,200
Personal Obrero	Gbl	1	S/ 2,000	S/ 2,000
Personal de Mantenimiento	Gbl	1	S/ 1,500	S/ 1,500
Costo total de mantenimiento				S/ 9,000.00

COSTOS DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO TOTALES S/56,736.00

Fuente: Elaboración propia

Los costos de operación sin proyectos a precios privados, son los servicios que se tienen pensados y/o analizados a costo unitario y a costo privado de acuerdo a la cantidad que se especifica. Saliendo un costo total de mantenimiento sin efectuarse el proyecto es de s/ 9,000.00. El costo de operación y mantenimiento total del sin proyecto suma s/ 56,736.00.

Costos de mantenimiento con proyecto a precios privados

Descripción	Unidad	Meses	Costo Unitario	Costo Privado
Servicio de luz	Gbl	12	S/ 3,500.00	S/ 42,000.00
Internet	Gbl	12	S/ 100.00	S/ 1,200.00
Agua y Alcantarillado	Gbl	12	S/ 28.00	S/ 336.00
Limpieza	Gbl	12	S/ 300.00	S/ 3,600.00
Máquina podadora	Gbl	12	S/ 150.00	S/ 1,800.00
Vías de Circulación	Gbl	12	S/ 425.00	S/ 5,100.00
COSTO TOTAL DE MANTENIMIENTO				S/ 54,036.00

Fuente: Elaboración propia

En los costos de mantenimiento con proyecto a precios privados, se evalúan los servicios que se van a prestar como son luz, internet, agua y alcantarillado, limpieza, maquina podadora, vías de circulación. Se establecen por costo unitario y costo privado que se halla por la multiplicación del costo unitario por los 12 meses que equivale a un año. Efectuándose un costo total de mantenimiento con proyecto es de s/ 54,036.00.

Costos de operación con proyecto a precios privados

Descripción	Unidad	Cantidad	Costo Unitario	Costo Privado
Técnico Electricista	Gbl	1	S/ 1,800.00	S/ 1,800.00
Ingeniero de computo	Gbl	1	S/ 2,500.00	S/ 2,500.00
Agentes de Seguridad	Gbl	2	S/ 1,200.00	S/ 2,400.00
Personal Obrero	Gbl	2	S/ 2,000.00	S/ 4,000.00
Personal de Mantenimiento	Gbl	2	S/ 1,500.00	S/ 3,000.00
Personal administrativo	Gbl	1	S/ 1,850.00	S/ 1,850.00
COSTO TOTAL DE MANTENIMIENTO				S/ 15,550.00
COSTOS DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO TOTALES				S/ 69,586.00

Fuente: Elaboración propia

Los costos de operación con proyecto a precios privados, son las personas que se necesitan para el proyecto, como lo es el técnico electricista, ingeniero de cómputo, agentes de seguridad, personal obrero, personal de mantenimiento y personal administrativo, en algunos

casos se necesitan a dos personas previa coordinación. El costo total del mantenimiento con proyecto a realizar es de s/ 15,550.00.

Para finalizar el total de los costos de operación y mantenimiento a realizar el proyecto sale un total de s/ 69,586.00.

Costos incrementales a precios privados

Período	Año 0	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	Año 6	Año 7	Año 8	Año 9	Año 10
Año Nominal	2do. Sem 2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031
Costos sin proyecto	56,736	56,736	56,736	56,736	56,736	56,736	56,736	56,736	56,736	56,736	56,736	56,736
Costos con proyecto	56,736	56,736	56,736	69,586	69,586	69,586	69,586	69,586	69,586	69,586	69,586	69,586
Costos incrementales	0	0	0	12,850	12,850	12,850	12,850	12,850	12,850	12,850	12,850	12,850

Fuente: Elaboración propia

En el cuadro se muestra la diferencia entre los costos de sin proyecto y los costos donde se llevará a efectuar el proyecto, lo que arroja una cantidad que es el incremento que se genera con proyecto. Esto consta a lo largo del horizonte de evaluación del proyecto de manera constante.

4.11.2. Costos Sociales

En la evaluación social, es de interés conocer el valor de los factores de producción e insumos que se llegará a ejecutar durante el funcionamiento del proyecto, también conocido como el costo de oportunidad.

De la misma manera que los beneficios sociales, un proyecto genera diferentes tipos de costo social, tales como:

- Directos: son los factores de producción asociados que se va a utilizar durante la ejecución del proyecto de inversión, lo que se requiere para generar el producto en la fase de ejecución y lo que se provee de los bienes o servicios en la fase de operación.
- Indirectos: son costos que se generan por el proyecto en diferentes mercados con relación al proyecto.
- Externalidades negativas: son los efectos negativos que se originan por terceros y no se vinculan con el mercado del servicio. Se considera externalidades negativas solo si

se identifican en el análisis del impacto ambiental efectuado en el módulo de formulación.

- Intangibles: a diferencia del anterior punto estos son efectos negativos de difícil medición o valorización. A los intangibles se considera los efectos negativos que el proyecto presenta para el bienestar de un lugar, como la migración de especies animales, destrucción de la belleza paisajística, pérdida de patrimonio inmaterial, entre otras más.

Costos sociales con proyecto

Insumos	Costos anuales a precio de mercado (Soles con IGV)	Factor de corrección	Costo a precios sociales (soles)	Sustento aplicación FC
Operación	S/ 2,799.00		S/ 2,131.20	
Técnico Electricista	S/ 324.00	0.80	S/ 259.20	Mano de obra calificada
Ingeniero de Cómputo	S/ 450.00	0.80	S/ 360.00	Mano de obra calificada
Agentes de seguridad	S/ 432.00	0.80	S/ 345.60	Mano de obra calificada
Personal Obrero	S/ 720.00	0.65	S/ 468.00	Mano de obra semicalificada
Personal de Mantenimiento	S/ 540.00	0.80	S/ 432.00	Mano de obra calificada
Personal Administrativo	S/ 333.00	0.80	S/ 266.40	Mano de obra calificada
Mantenimiento	S/ 9,726.48		S/ 7,626.31	
Servicio de Luz	S/ 7,560.00	0.80	S/ 6,048.00	Bienes no transables
Internet	S/ 216.00	0.80	S/ 172.80	Bienes no transables
Agua y Alcantarillado	S/ 60.48	0.65	S/ 39.31	Mano de obra semicalificada
Limpieza	S/ 648.00	0.65	S/ 421.20	Mano de obra semicalificada
Máquina Podadora	S/ 324.00	0.65	S/ 210.60	Mano de obra semicalificada
Vías de Circulación	S/ 918.00	0.80	S/ 734.40	Bienes no transables

Fuente: Elaboración propia

Costos Sociales sin Proyecto

Insumos	Costos anuales a precio de mercado (Soles con IGV)	Factor de corrección	Costo a precio sociales (Soles)	Sustento aplicación FC
Operación	S/ 1,620.00		S/ 1,242.00	
Técnico Electricista	S/ 324.00	0.80	S/ 259.20	Mano de obra calificada
Ingeniero de Cómputo	S/ 450.00	0.80	S/ 360.00	Mano de obra calificada
Agentes de Seguridad	S/ 216.00	0.80	S/ 172.80	Mano de obra calificada
Personal Obrero	S/ 360.00	0.65	S/ 234.00	Mano de obra semicalificada
Personal de Mantenimiento	S/ 270.00	0.80	S/ 216.00	Mano de obra calificada
Mantenimiento	S/ 8,592.48		S/ 6,719.11	
Servicio de Luz	S/ 7,560.00	0.80	S/ 6,048.00	Bienes no transables
Agua y Alcantarillado	S/ 60.48	0.65	S/ 39.31	Mano de obra semicalificada
Limpieza	S/ 648.00	0.65	S/ 421.20	Mano de obra semicalificada
Máquina podadora	S/ 324.00	0.65	S/ 210.60	Mano de obra semicalificada

Fuente: Elaboración propia

Los costos sociales se ven efectuados en los cuadros de acuerdo a lo señalado si es con proyecto o sin proyecto, seleccionando los costos de operación y mantenimiento con un 0.80 y/o 0.65 que es del factor de corrección. También se señala si son bienes no transables o son mano de obra semicalificada en el sustento de aplicación del proyecto.

Beneficios sociales incrementables a precio privado

Año	Demanda	Monto que gasta el turista	Beneficios totales
0		S/ 75,246.77	0
2020	18674	S/ 80.00	S/ 1,493,920
2021	18674	S/ 80.00	S/ 1,493,920
2022	19550	S/ 80.00	S/ 1,564,000
2023	20466	S/ 80.00	S/ 1,637,280
2024	21426	S/ 80.00	S/ 1,714,080
2025	22431	S/ 80.00	S/ 1,794,480
2026	23483	S/ 80.00	S/ 1,878,640
2027	24585	S/ 80.00	S/ 1,966,800
2028	25738	S/ 80.00	S/ 2,059,040
2029	26945	S/ 80.00	S/ 2,155,600
2030	28208	S/ 80.00	S/ 2,256,640
2031	29531	S/ 80.00	S/ 2,362,480

Fuente: Elaboración propia

Para poder efectuar los beneficios totales, se tiene que seleccionar las cantidades planificadas de la estimación de demanda a partir del año que se llevará a cabo el proyecto, en este caso sería a partir del 2020 hasta el año 2031. A esto se le agrega costo total de inversión que es de S/75,246.77 junto al mosto aproximado que gasta el turista por día en la ciudad de Chiclayo que es de S/80.00.

4.11.3. Flujo del proyecto de inversión

Año	Beneficio Total	Costos Incrementales (Inversión y gastos de O&M)	Flujo Neto
2022	S/ -	S/ 75,246.77	-S/ 75,246.77
2023	S/ 1,637,280	S/ 56,736.00	S/ 1,580,544
2024	S/ 1,714,080	S/ 12,850.00	S/ 1,701,230
2025	S/ 1,794,480	S/ 12,850.00	S/ 1,781,630
2026	S/ 1,878,640	S/ 12,850.00	S/ 1,865,790
2027	S/ 1,966,800	S/ 12,850.00	S/ 1,953,950
2028	S/ 2,059,040	S/ 12,850.00	S/ 2,046,190
2029	S/ 2,155,600	S/ 12,850.00	S/ 2,142,750
2030	S/ 2,256,640	S/ 12,850.00	S/ 2,243,790
2031	S/ 2,362,480	S/ 12,850.00	S/ 2,349,630
VAN			S/11,964,920
TIR			2108%

Fuente: Elaboración propia

Para hallar el flujo neto se seleccionan datos del beneficio total a partir del año 2023 hasta el 2031, luego se resta con los costos incrementales de inversión y gastos de O&M. una vez obtenido los montos totales se realiza operación del VAN(8%) con S/11,964,920 y TIR(8%) 2108%.

4.11.4. Cálculo costo – eficacia de un PI

Año	Inversión	Inversiones programadas en la fase de funcionamiento (S/)	Costos de O&M Incrementales (S/)	Flujo Total de Costos (S/)	Demanda de turistas/visitantes
0	S/ 75,246.77			S/ 75,246.77	
1	S/ -	S/ -	S/ -	S/ 56,736.00	20,466
2	S/ -	S/ -	S/ -	S/ 12,850.00	21,426
3	S/ -	S/ -	S/ -	S/ 12,850.00	22,431
4	S/ -	S/ -	S/ -	S/ 12,850.00	23,483
5	S/ -	S/ -	S/ -	S/ 12,850.00	24,585
6	S/ -	S/ -	S/ -	S/ 12,850.00	25,738
7	S/ -	S/ -	S/ -	S/ 12,850.00	26,945
8	S/ -	S/ -	S/ -	S/ 12,850.00	28,208
9	S/ -	S/ -	S/ -	S/ 12,850.00	29,531
VACS					S/ 196,154.46
Meta					222,813
Costo eficacia					S/ 0.88

Fuente: Elaboración propia

En base a los resultados que muestra el cuadro con el cálculo de costo eficacia, se estima el costo social y los impactos del proyecto de inversión de la alternativa planteada. Para hallar los resultados se tiene en cuenta los resultados e impactos que cuenta en el planteamiento del objetivo, medios y fines. De por si debe tener relación con el desarrollo completo del proyecto.

Para poder desarrollar el costo de eficacia, se halla el VACS que se multiplica el 8% que es el valor con el flujo total de costos. Luego para hallar la meta se suma toda la demanda de turistas y/o visitantes que tienes establecido. Por último, se divide el monto del VACS entre la meta, donde el costo eficacia es de 0.88.

4.12. Análisis de Sostenibilidad

Si bien es cierto esto es un proyecto de inversión para la mejora de un atractivo en la ciudad de Chiclayo que abarca en el mejoramiento de la luminaria. En la implementación de señalización y tecnología para el servicio y disposición de los turistas y/o visitantes. Por lo tanto, se presentan riesgos por el tema del clima que podría afectar el lugar ya que es al aire libre, lo cual se provee distintas medidas de protección para que no se vea afectado, las medidas que se debe emplear son:

- Medidas para que el lugar resista cualquier peligro climático y el servicio se siga brindando normalmente y de manera segura.
- Medidas de resiliencia por si los cambios climáticos afecten en lo mínimo y el servicio se siga brindando.

4.13. Disposiciones sanitarias COVID-19

De acuerdo al diario “El peruano” publicado el 04 de junio del 2020, se reanuda las actividades del sector construcción a partir del 05 de junio del 2020 para los casos de proyectos de inversión pública e inversiones de optimización, conforme lo establece el decreto supremo N° 101-2020-PCM, donde se aprueba la fase 2 de la reanudación de actividades económicas dentro de la emergencia sanitaria nacional por las circunstancias graves que afectan vidas a consecuencia del COVID-19, modifica el decreto supremo N° 080-2020-PCM.

De la misma manera el 07 de junio del 2020, se publicó el decreto supremo N° 103-2020-PCM, donde se modificó el numeral 3.3 del artículo 3 del decreto supremo N° 080-2020-PCM, modificado por el decreto supremo N° 10-2020-PCM, donde se estableció que las zonas urbanas de los departamentos y provincias indicadas en el numeral 3.2 del artículo 3 del decreto supremo N° 094-2020-PCM, se predeterminó el inicio de las actividades productivas aprobadas en la fase 2 de la reanudación de las actividades, esto se determinó mediante la resolución ministerial del sector que corresponde.

De acuerdo a las medidas de seguridad mediante la resolución Ministerial N° 112-2020-MINCETUR, se aprobó el protocolo sanitario sectorial ante el COVID-19 para las agencias que brindan servicio al rubro de turismo. Los protocolos mencionados se basan en lo establecido como medidas sanitarias por el Ministerio de Salud.

Asimismo, hay disposición gubernamental para el inicio de ejecución de proyectos, como es el Decreto Legislativo N° 1500 del 11 de mayo del 2020, decreto que establece medidas especiales para el reactivo, mejora y optimizar la ejecución de los proyectos de inversión pública y privada ante el impacto del COVID-19, mencionado en el artículo 5, donde indica la participación en el acompañamiento de la elaboración de la línea de base del estudio de imperio ambiental.

4.14. Impacto ambiental

El análisis relacionado al impacto ambiental de un proyecto de inversión, aborda varios puntos como el conjunto de estudios, informes técnicos, consultas que identifique y la evaluación de los efectos que causa un determinado proyecto de inversión. De igual manera, comprende medidas de prevención de los impactos negativos y sus costos.

Esto se desarrolla con el fin de poder identificar las cosas buenas y malas que podría generar los impactos ambientales y saber plantear estrategias de gestión ambiental, para la prevención, corrección y mitigación, acorde con las regulaciones ambientales que sean pertinentes para la fase de formulación y evaluación del proyecto.

4.15. Matriz de marco lógico

Componente o nivel de la Logica Vertical	Enunciado del objetivo	Indicadores	Medios de verificacion	Supuestos
FIN	Incremento de los servicios turísticos	Después de 10 años de del proyecto, se habrá logrado un 5% en el incremento de visitas turísticas al centro urbano de Chiclayo.	Registro de la estadísticas de visitas de turistas al centro de Chiclayo por parte de la municipalidad provincial de Chiclayo.	El respaldo de las autoridades para llevar a cabo la idea del proyecto.
PROPÓSITO	Suficientes y adecuados servicios turísticos públicos recibidos por los visitantes en la plazuela Elías Aguirre, provincia de Chiclayo, departamento de Lambayeque	Al finalizar el proyecto en el año 2031 se habrá logrado un total de 30 621 turistas en la plazuela Elías Aguirre.	Estadísticas del INEI	Sostenibilidad del proyecto ejecutado.
COMPONENTE	<ul style="list-style-type: none"> • Eficiente instalación de aparatos tecnológicos. • Mejora de la cultura turística de la población. • Eficiente iluminación en la zona. • Adecuado servicio de señalización turística. • Adecuadas condiciones para la actividad turística. • Fuerte posicionamiento del atractivo de la plazuela. 	1.Servicio de señalización turística que abarca un letrero que identifique la ubicación del lugar. 2.Servicio de información turística que otorgará mediante una instalación de una pantalla táctil que podrá indagar los turistas y visitantes. 3.Servicio de interpretación cultural que se dará con los circuitos del centro historico de Chiclayo que la plazuela es tomada como el punto de partida.	Un constante mantenimiento en la zona y un informe del dinero recaudado por el uso que le dan los turistas y/o visitantes a la pantalla táctil para recibir información turística.	Para este proyecto se cuenta con el apoyo de la municipalidad y pobladores de Chilayo. Asimismo se ha previsto el contrato de vigilantes para mantener el cuidado de la plazuela Elías Aguirre.
ACCIONES	Acción 1: Instalación de tecnología Acción 2: tecnológicos Acción 3: Conocimiento de cultura turística en la población Acción 4: Suficiente iluminación en la zona Acción 5: Debida señalización turística Acción 6: Campaña de desarrollo de la actividad turística Acción 7: Promoción y difusión turística de la renovada plazuela Elías Aguirre	El costo de inversión es de S/.75 246.77 esto equivale a costo total de inversión en infraestructura con un S/.45 501.43, en el costo total de inversión de equipo es de S/.11 938.85 y por último el costo subtotal de otros de inversión es de S/.17 806.49.	Todo informe recaudado sobre el proyecto se hará de la mano con la unidad ejecutora para una mejora fiabilidad.	El respeto y apoyo de autoridades y población es fundamental para el bienestar de la planificación urbana y turística.

V. CONCLUSIONES

Esta idea de proyecto de inversión pública resulta ser viable para llevarse a cabo, se ha previsto cada funcionamiento en lo mínimo para poder mejorar la implementación en la plazuela Elías Aguirre. Asimismo, se ha planteado estrategias para cualquier impacto ambiental que afecte al lugar y no restrinja las visitas de los turistas y pobladores.

Otro dato fundamental son los costos que se han venido dando como los costos operativos, costos de mantenimiento, costos incrementales y otros más. Estos generan el costo que se invertirá en el proyecto durante los 10 años de generación para mejorar el funcionamiento de los servicios turísticos públicos.

Este proyecto tiene un resultado viable lo que le permite ser analizado por los expertos al rubro público y darle autorización para que proceda a realizarle. Los beneficiarios a este proyecto son los pobladores como visitantes y a los turistas.

VI. RECOMENDACIONES

Por motivos de la situación por la que he atraviesa a causa de la pandemia no se puede realizar investigaciones ni proyectos a profundidad, pero se recomienda que se realice un proyecto de reconstruir la zona urbana del centro de Chiclayo ya que sus avenidas no son precisamente las correctas y generan distintas dificultades para transitar.

Asimismo, se recomienda un reordenamiento vehicular en la zona, si bien es cierto el proyecto que se ha realizado a previsto el problema y ha planteado solución, pero solo para el entorno de la plazuela mas no para el exterior. Lo cual se amerita una evaluación minuciosa que ya se podría realizar más adelante.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Plan de Desarrollo Concertado de la Provincia de Chiclayo (2010 – 2021).
https://www.peru.gob.pe/docs/PLANES/1396/PLAN_1396_Propuesta_Del_Plan_De_Developmento_Concertado_De_La_Provincia_De_Chiclayo_2010_-_2021_2011.pdf

PENTUR Lambayeque (2019 – 2025).
https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/390583/PERTUR_Lambayeque_9.pdf

Guía General para la Identificación, Formulación y Evaluación de Proyectos de Inversión (2019).
https://www.mef.gob.pe/contenidos/inv_publica/docs/Metodologias_Generales_PI/GUIA_EXANTE_InviertePe.pdf

Municipalidad Provincial de Chiclayo Programación Multianual de Inversiones (2019 – 2020).
https://www.munichiclayo.gob.pe/Documentos/3950b6_PROGRAMACION%20MULTIANUAL%20DE%20INVERSIONES%20MPCH-%20PMI%202019-2020.PDF

MINCETUR (2017). <https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/tripticos/2018/Lambayeque.pdf>

MINCETUR (2018) Movimiento Turístico en Lambayeque.
https://www.mincetur.gob.pe/wpcontent/uploads/documentos/turismo/estadisticas/ReporteTurismoRegional/RTR_Lambayeque.pdf

Guía para la formulación de proyectos de inversión exitosos (2018).
https://www.mincetur.gob.pe/wpcontent/uploads/documentos/turismo/proyectos_inversion_publica/instrumentos_metodologicos/Guia_Turismo_capitulo1.pdf

MINCETUR (2018) Nivel de Satisfacción del Turista Nacional y Extranjero que visita Lambayeque 2018. https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/publicaciones/NST/NST2018/03_NST_LAMBAYEQUE_2018.pdf

Plan de acondicionamiento territorial, provincia de Chiclayo (2011 – 2021).
http://eudora.vivienda.gob.pe/observatorio/PAT_MUNICIPALIDADES/CHICLAYO/PAT_CHICLAYO_2011-2021.pdf

LEY DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA, LAMBAYEQUE (2018).
https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1560/14TOMO_01.pdf

Resolución ministerial – MINCETUR (2019).
http://transparencia.mincetur.gob.pe/documentos/newweb/portals/0/transparencia/pmi/RM_129_2019_MINCETUR_pmi.pdf

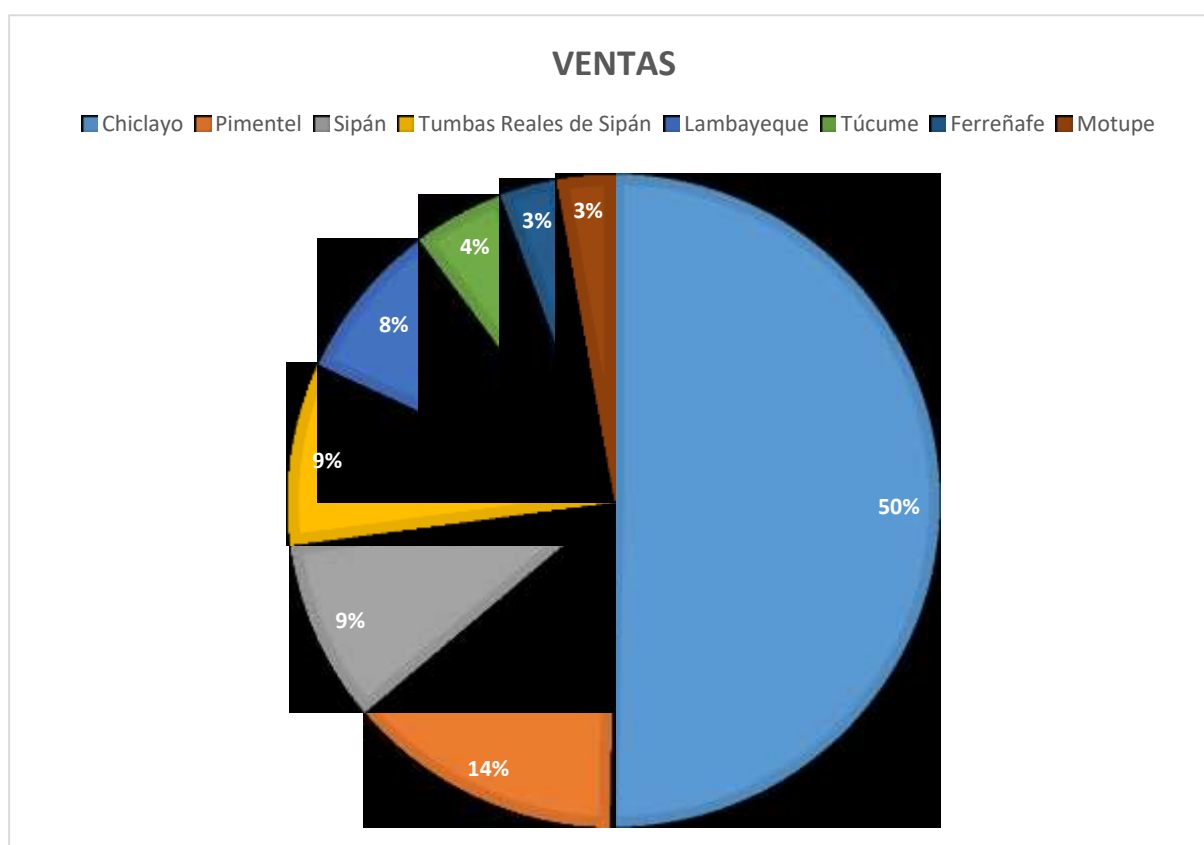
Medidas Sanitarias, Resolución Ministerial, de Mincetur (2020)
https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/919718/R._M._N._112_-_2020.pdf

VIII. ANEXOS

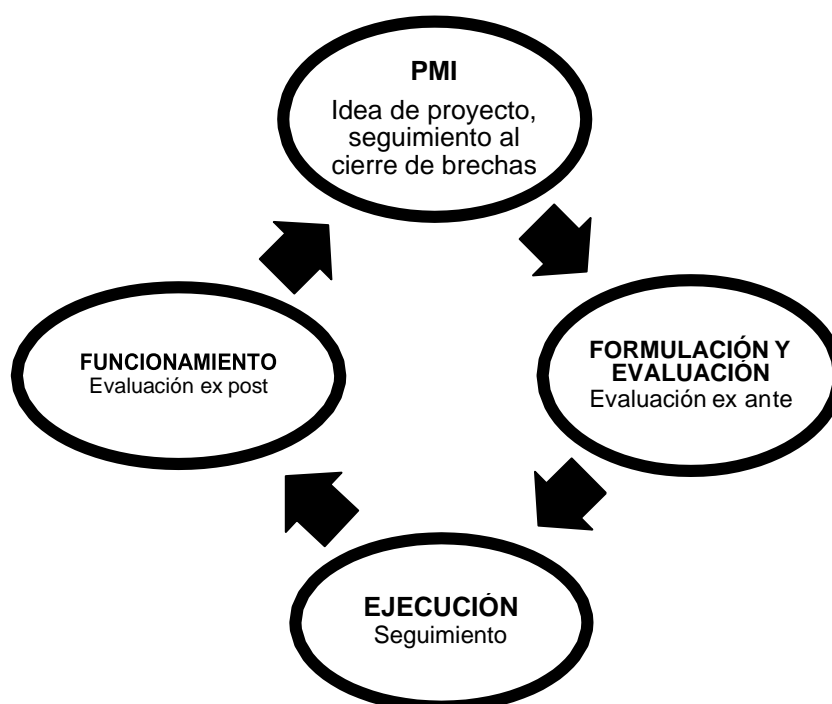
ANEXO 01: establecimientos de los principales prestadores de servicios turísticos

	Provisión de alimentos y bebidas	Artesanos	Hospedajes	Agencias de viajes	Guías de turismo	Salas de juego autorizadas
CHICLAYO	4852	2749	503	98	42	21
FERREÑAFE	240	534	23	2	1	x
LAMBAYEQUE	1003	710	110	6	6	1

ANEXO 02: PROMPERU (2018)



ANEXO 03: ciclo de un proyecto de inversión



ANEXO 04: actividades y tareas/acciones para establecer el plazo de ejecución

ACTIVIDADES	TAREAS / ACCIONES	PLAZO (SEMANAS)
Elaboración de expediente técnico	Elaboración de TdR	4
	Actos preparatorios, proceso de selección y forma del contrato	4
	Elaboración de estudios	8
	Aprobación de estudios	4
Elaboración de estudios para la EIA	Actos preparatorios, proceso de selección y forma del contrato	4
	Elaboración EVAP	4
	Evaluación EVAP y certificación	8
Ejecución de obras infraestructura	Actos preparatorios, proceso de selección y forma del contrato	3
	Ejecución de obras (acciones1)	24
	Recepción, liquidación y transferencia	9

IX. GRÁFICOS

GRÁFICO 01: árbol de problemas

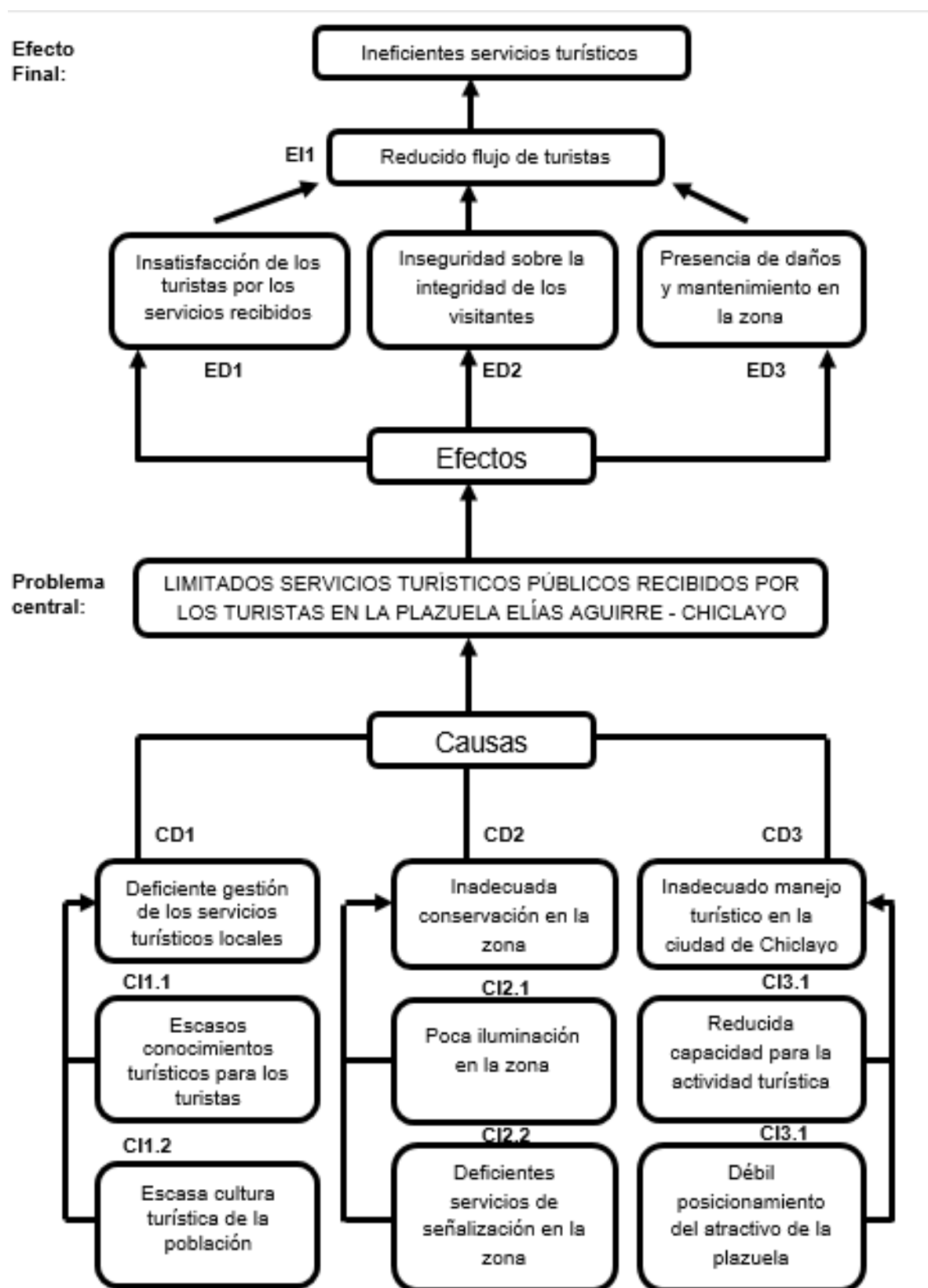


GRÁFICO 02: árbol de objetivos

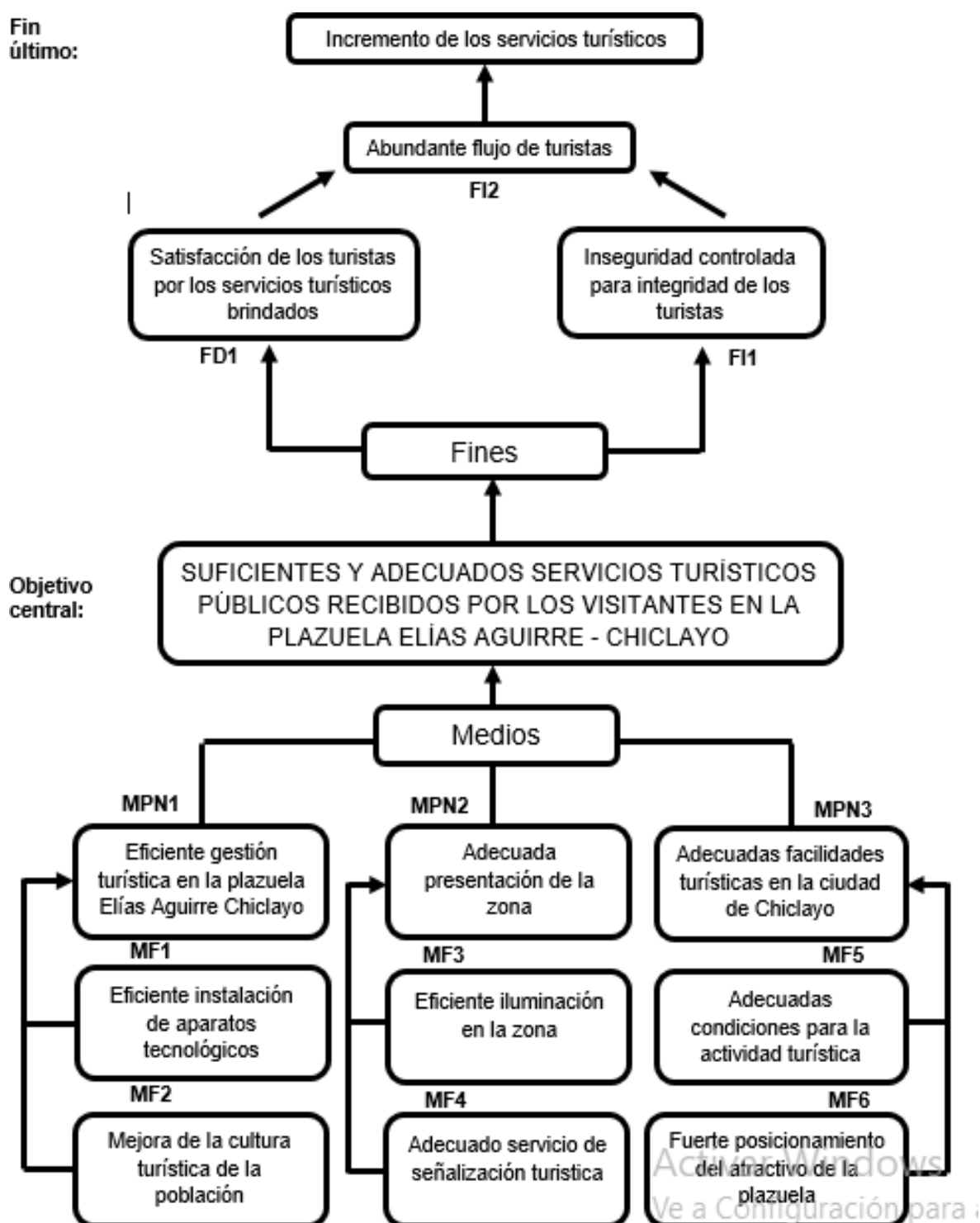
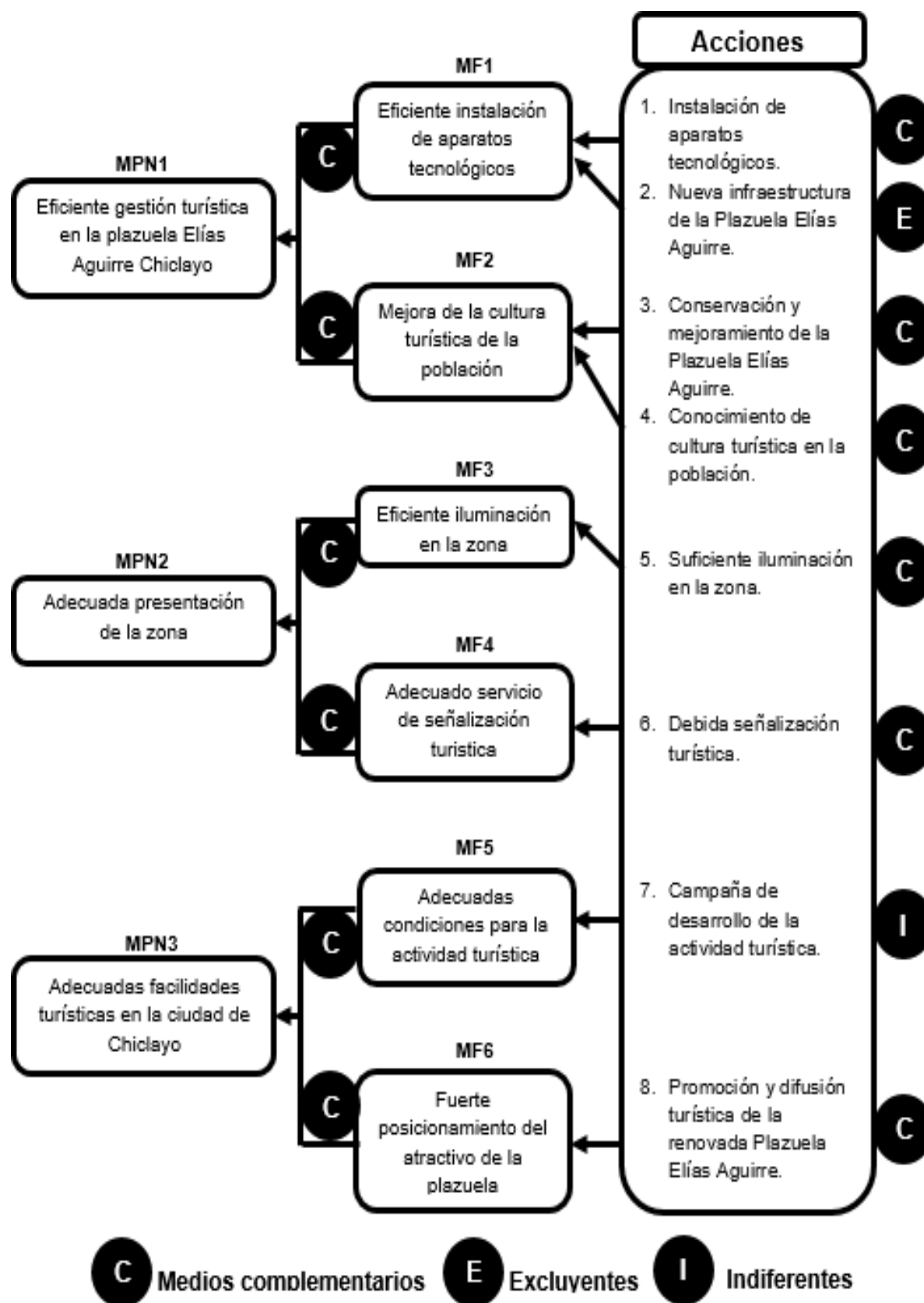


GRÁFICO 03: esquema de planteamiento de acciones y su interrelación



MEJORAMIENTO DE LOS SERVICIOS TURISTICOS PUBLICOS DE LA PLAZUELA ELÍAS AGUIRRE, PROVINCIA DE CHICLAYO, DEPARTAMENTO DE LAMBAYEQUE

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	spij.minjus.gob.pe Fuente de Internet	2%
2	www.mef.gob.pe Fuente de Internet	2%
3	busquedas.elperuano.pe Fuente de Internet	1%
4	Submitted to Universidad Andina del Cusco Trabajo del estudiante	1%
5	cdn.www.gob.pe Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Nacional San Agustin Trabajo del estudiante	1%
7	blog.pucp.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%

9	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Peru Trabajo del estudiante	1%
10	www.gob.pe Fuente de Internet	<1%
11	www.chiclayoyalrededores.com Fuente de Internet	<1%
12	es.scribd.com Fuente de Internet	<1%
13	www.ey.com Fuente de Internet	<1%
14	www.planopesconacional.gob.pe Fuente de Internet	<1%
15	Submitted to UNIBA Trabajo del estudiante	<1%
16	Submitted to Universidad Católica de Santa Maria Trabajo del estudiante	<1%
17	Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru Trabajo del estudiante	<1%
18	documentop.com Fuente de Internet	<1%
19	Submitted to Universidad ESAN – Escuela de	<1%

Administración de Negocios para Graduados

Trabajo del estudiante

20	Submitted to Universidad de Manizales Trabajo del estudiante	<1%
21	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	<1%
22	www.chiclayo.es Fuente de Internet	<1%
23	docplayer.es Fuente de Internet	<1%
24	www.proinversion.gob.pe Fuente de Internet	<1%
25	pt.scribd.com Fuente de Internet	<1%
26	Submitted to Universidad de Salamanca Trabajo del estudiante	<1%
27	Submitted to Consorcio CIXUG Trabajo del estudiante	<1%
28	asesoresenturismoperu.files.wordpress.com Fuente de Internet	<1%
29	www.ytuqueplanes.com Fuente de Internet	<1%
30	nataliehoju.0catch.com Fuente de Internet	<1%

31	Submitted to Universidad Ricardo Palma Trabajo del estudiante	<1%
32	www.minam.gob.pe Fuente de Internet	<1%
33	www.cooperaregion.org.pe Fuente de Internet	<1%
34	en.calameo.com Fuente de Internet	<1%
35	spijweb.minjus.gob.pe Fuente de Internet	<1%
36	Submitted to EP NBS S.A.C. Trabajo del estudiante	<1%
37	www.politecnicojic.edu.co Fuente de Internet	<1%
38	ar2.bumeran.com Fuente de Internet	<1%
39	www.noticias-oax.com.mx Fuente de Internet	<1%
40	Submitted to Universidad Manuela Beltrán Virtual Trabajo del estudiante	<1%
41	www.repositorioacademico.usmp.edu.pe Fuente de Internet	<1%

42	createca.com Fuente de Internet	<1%
43	www.perublogs.com Fuente de Internet	<1%
44	eudora.vivienda.gob.pe Fuente de Internet	<1%
45	www.aprchile.cl Fuente de Internet	<1%
46	www.scribd.com Fuente de Internet	<1%
47	Submitted to Universidad Francisco de Paula Santander Trabajo del estudiante	<1%
48	Submitted to Fundación Universitaria CEIPA Trabajo del estudiante	<1%

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias

Apagado

Excluir bibliografía

Apagado