

Turismo peruano postpandemia: Inseguridad, limitación de infraestructura, ciberestafas e impactos en el bienestar del turista

Post-Pandemic Tourism in Peru: Insecurity, Infrastructure Limitations, Cyber Scams, and impacts on Tourist Well-Being

Felipe Rafael Valle Díaz: Doctor y Maestro en Administración, Bachiller en Economía y Título de Economista.
Affiliation: José María Arguedas National University; fvalle@unajma.edu.pe; <https://orcid.org/0000-0003-0855-9688>

RESUMEN

El estudio concluyó cómo la incidencia de la inseguridad ciudadana, las deficiencias de infraestructura turística y las ciberestafas afectan el bienestar del turista en el Perú durante el periodo pospandemia. El estudio utilizó un enfoque mixto, de tipo básico y nivel descriptivo-explicativo. Se basó en una revisión bibliográfica de literatura especializada y documentos técnicos sobre turismo, seguridad e infraestructura en el contexto peruano. Se usaron técnicas de análisis de documentos y comparación de los documentos de gestión, con el apoyo de matrices para registrar y clasificar la evidencia empírica y normativa. Los resultados indican que la inseguridad multidimensional, los conflictos en licitaciones y concesiones, y las brechas de infraestructura y accesibilidad afectan negativamente el bienestar del turista, tanto directamente como a través de la calidad de servicio percibida. El modelo de ecuaciones estructurales (SEM), une estas relaciones, identificando efectos directos e indirectos sobre el bienestar del visitante y evidenciando la centralidad de la seguridad física y digital, la gobernanza colaborativa y la infraestructura adecuada para la recuperación del turismo receptivo. Desde la perspectiva de la economía del turismo y el desarrollo del territorio, se llega a la conclusión de que se necesitan políticas de seguridad completas, un mejoramiento de las instituciones y una planificación que incluya la participación de la comunidad para alcanzar un crecimiento turístico más fuerte y sostenible.

Palabras clave: bienestar del turista; ciberestafa y ciberdelito; gobernanza; inseguridad; infraestructura turística; turismo receptivo.

ABSTRACT

The study concluded that the incidence of public insecurity, deficiencies in tourism infrastructure, and cyber scams affect tourists well-being in Peru during the post—pandemic period. The study employed a mixed-methods approach, at the basic level and with a descriptive-explanatory focus. It was based on a literature review of specialized sources and technical documents on tourism, security, and infrastructure in the Peruvian context. Techniques for document analysis and comparison of management documents were used, supported by matrices to record and classify empirical and normative evidence. The results indicate that multidimensional insecurity, conflicts in bidding processes and accessibility negatively affect tourists well-being, both directly and through perceived service quality. The structural equation modeling (SEM), framework links these relationships, identifying direct and indirect effects on visitor well-being and highlighting the central role of physical and digital security, collaborative governance, and adequate infrastructure for the recovery of inbound tourism. From the perspective of the tourism economy and regional development, it is concluded that comprehensive security policies, institutional improvements, and

planning that includes community participation are necessary to achieve stronger and more sustainable tourism growth.

Keywords: tourist well-being; cyber fraud and cybercrime; governance; insecurity; tourism infraestructura; inbound tourism.

INTRODUCCIÓN

El sector turismo peruano aún no logra recuperar los niveles de arribos internacionales e ingresos en divisas que se tenían en 2019, justo antes que empezara la pandemia de la Covid-19, a pesar de los esfuerzos desplegados por los gobiernos de Pedro Castillo y Dina Boluarte para reactivar la actividad con instrumentos de planificación y promoción turística. Esta lenta recuperación se materializa en un proceso de resiliencia gradual y secuencial entre los operadores turísticos directos e indirectos —hospedajes, hoteles, centros recreativos, restaurantes, transporte interprovincial y nacional, servicios de movilidad local, publicidad y artesanía— configurando una cadena de valor que permanece por debajo de su potencial en el periodo pospandemia (Banco Central de Reserva del Perú [BCRP], 2023; Banco Interamericano de Desarrollo [BID], 2021). Más allá de las propias dinámicas de la recuperación económica, se configura un problema estructural que se expresa en cuatro dimensiones críticas: inseguridad ciudadana, debilidad institucional y regulatoria, limitaciones de infraestructura turística y expansión del ciberdelito orientado al turista, aspectos que la literatura reciente identifica como determinantes del desarrollo sostenible del turismo en América Latina (CEPAL, 2021; Pérez & Gómez, 2024).

El primero de estos aspectos tiene que ver con el funcionamiento de los sistemas de licitación y concesión para la administración de destinos y productos turísticos, donde la actuación de ciertos operadores privados puede dar lugar a prácticas que afectan la continuidad y calidad del servicio turístico. En particular, se aprecian comportamientos oportunistas de actores que, al no obtener la buena pro de una ruta de acceso, de un producto o destino turístico, o de una campaña de promoción y distinción, buscan entorpecer o paralizar la prestación del servicio y la cadena logística vinculada al destino concesionado, lo que incrementa la vulnerabilidad de la gobernanza turística local (BID, 2021; Ministerio de Comercio Exterior y Turismo [MINCETUR], 2023).

Del mismo modo, una importante participación de destinos y productos turísticos se encuentra ubicada en territorios comunales, donde la recuperación, puesta en valor y regulación del uso

turístico se ve limitada por restricciones institucionales y de coordinación, aunque en varios casos las comunidades han desarrollado sus propios arreglos organizativos para aprovechar los recursos naturales —bosques de piedras, bosques nativos, paisajes, lagunas, barrancos, entre otros— sin una regulación clara del acceso y de la distribución de beneficios (CEPAL, 2021; MINCETUR, 2023).

El segundo aspecto se relaciona con la inseguridad ciudadana y la resistencia de una parte de los operadores turísticos frente al cumplimiento de disposiciones municipales orientadas a mejorar y transformar la prestación de servicios para los visitantes y turistas. La evidencia empírica reciente muestra que la percepción de seguridad turística condiciona de manera significativa la experiencia y las decisiones de los visitantes.

Estudios realizados en Lima y Callao, así como en Puno, confirman que la inseguridad subjetiva puede afectar más la demanda turística que la inseguridad objetiva medida por indicadores de delitos (Valdivia, 2021; Quispe, 2024). La falta de adecuación a normas locales de calidad, seguridad, salubridad y ordenamiento urbano se traduce en una experiencia deficiente para el cliente, que no recibe de manera gradual, completa o siquiera en un solo acto el servicio por el cual ha pagado, generando desconfianza y deterioro de la reputación del destino; ello refuerza la necesidad de planes de seguridad turística multilaterales que articulen gestión del riesgo, policía de turismo y gestión municipal (Cano, 2025; MINCETUR, 2023).

El tercer aspecto se refiere a las limitaciones de infraestructura de accesibilidad en diversos destinos y productos turísticos, donde se evidencian restricciones físicas, débil acondicionamiento de áreas de estacionamiento y barreras de accesibilidad interna que impiden brindar una experiencia de calidad superior al visitante. La insuficiencia de infraestructura vial secundaria y terciaria, la falta de señalización adecuada, la escasa oferta de servicios básicos y la inexistencia de equipamiento turístico complementario afectan la capacidad de los operadores para cumplir con los estándares de orientación, guiado y atención que se ofrecen en la promoción del servicio (ComexPerú, 2026; Rodríguez & Herrera, 2022).

Desde una perspectiva de competitividad turística departamental, la infraestructura turística ha sido identificada como un pilar fundamental que cuantifica la disponibilidad y calidad del capital físico que habilita la actividad, mostrando brechas significativas entre regiones y evidenciando la

necesidad de inversión focalizada para cerrar brechas de acceso y servicios (ComexPerú, 2025; MINCETUR, 2023).

El cuarto aspecto se manifiesta en el incremento de la delincuencia urbana en ciudades reconocidas por sus destinos y productos turísticos, a través de modalidades como extorsión, estafas y hurto, que afectan directamente espacios donde operan agentes turísticos y otras actividades económicas relacionadas. La literatura sobre turismo, violencia y vulnerabilidad advierte que la criminalidad asociada a prácticas turísticas asume una importancia crucial en los nuevos contextos globales, en tanto modifica la percepción de riesgo, la valoración del destino y los patrones de movilidad de los turistas (Mansilla, 2013; Pérez & Gómez, 2024). En el caso peruano, estudios sobre seguridad turística en Lima, Callao y otros destinos urbanos han demostrado que la ausencia de planos estratégicos integrales y la débil articulación entre policías de turismo, gobiernos locales y operadores privados incrementan la exposición de los visitantes a situaciones de riesgo. Esto afecta su bienestar subjetivo y la sostenibilidad de la actividad (Valdivia, 2021; Cano, 2025).

No obstante, un elemento particularmente preocupante en el periodo pospandemia es el avance del ciberdelito orientado a turistas y visitantes, en el que organizaciones criminales aprovechan las plataformas digitales para transformar y manipular imaginarios y narrativas de destinos turísticos. Informes regionales sobre ciberdelito en América Latina y el Caribe muestran que las amenazas digitales se han consolidado, hay un aumento de fraudes en comercio electrónico, phishing y suplantación de identidad, afectando tanto a instituciones financieras como a consumidores finales, incluidos los usuarios de servicios turísticos en línea (LACNIC, 2023; EU Cyber Net, 2026). En el caso peruano, los registros del Observatorio Nacional de Prospectiva evidencian que el fraude informático y la suplantación de identidad se encuentran entre los delitos digitales más frecuentes, lo que sugiere un entorno de riesgo elevado para turistas que utilizan tarjetas de crédito o débito y plataformas digitales para comprar servicios turísticos (CEPLAN, 2024; Media Defence, 2025). Estas prácticas se vinculan con estafas financieras mediante el vaciado de tarjetas, robo de credenciales y suplantación de identidad, ampliando el daño económico y psicológico al turista y reforzando la percepción de riesgo asociado al turismo en el Perú.

En este sentido, el fenómeno puede ser analizado a partir de una revisión bibliográfica sobre cómo la inseguridad ciudadana, las limitaciones de infraestructura y el ciberdelito afectan el bienestar del

turista y la dinámica de recuperación del turismo peruano en el periodo pospandemia. La literatura más reciente sobre turismo y seguridad integral en América Latina señala que la percepción de seguridad, la calidad de la infraestructura y la capacidad de gestión del riesgo digital se han erigido como componentes imprescindibles para la sostenibilidad del turismo y la protección del bienestar del visitante (Pérez & Gómez, 2024; Cano, 2025). Este artículo se enmarca en esa línea de análisis, integrando las dimensiones tradicionales de la competitividad turística con riesgos emergentes vinculados al entorno digital y la criminalidad organizada.

En coherencia con lo expuesto, el problema general de la investigación se plantea de la siguiente manera: ¿Cómo influyen la inseguridad ciudadana, las deficiencias de infraestructura turística y las ciberestafas en la pérdida de bienestar del turista en el Perú en el periodo pospandemia? El objetivo general, en consecuencia, consiste en analizar la incidencia de la inseguridad ciudadana, las deficiencias de infraestructura turística y las ciberestafas en el bienestar del turista en el Perú en el periodo pospandemia, incorporando evidencia empírica y aportes teóricos que permitan comprender las interrelaciones entre estas dimensiones y su efecto sobre la experiencia turística y la recuperación del sector (BCRP, 2023; MINCETUR, 2023; CEPLAN, 2024).

METODOLOGÍA

El enfoque metodológico fue un diseño mixto (cualitativo–cuantitativo) de tipo documental, orientado a la síntesis y análisis interpretativo de evidencia empírica y normativa sobre turismo, seguridad e infraestructura, configurado en un estudio básico, de nivel descriptivo–explicativo, desarrollado como revisión bibliográfica de literatura y documentos técnicos sobre turismo, seguridad ciudadana, ciberseguridad e infraestructura turística en el Perú y América Latina. La elección del método mixto responde a la necesidad de integrar datos cuantitativos (estadísticas sectoriales, indicadores de seguridad e infraestructura) y cualitativos (percepción de seguridad, satisfacción y bienestar del turista), coherente con los planteamientos de la investigación basada en métodos mixtos, que enfatizan la complementariedad y triangulación de enfoques (Creswell & Plano-Clark, 2018; Hernández, Fernández & Baptista, 2014). El estudio se sustentó en un diseño no experimental, transversal, de revisión bibliográfica, estructurado en etapas secuenciales:

1. formulación de la pregunta de investigación acerca de la relación entre inseguridad, infraestructura, cibercrimen y bienestar del turista;

2. definición de criterios de inclusión y exclusión de los estudios;
3. búsqueda en bases de datos (Scopus, SciELO, Dialnet, Web of Science y Google Scholar) y repositorios institucionales (MINCETUR, BCRP, CANATUR, organismos internacionales);
4. selección de estudios pertinentes;
5. recopilación y análisis de datos;
6. análisis temático y categorial sobre bienestar del turista, percepción de seguridad, calidad de servicio y recuperación turística.

La estructura de estas etapas se basa en las recomendaciones para revisiones sistemáticas y bibliográficas. Estas recomendaciones destacan la importancia de formular claramente la pregunta, definir de antemano los criterios de elegibilidad y llevar una documentación clara del proceso de selección (Moher et al., 2020; SalusPlay, 2024).

Las técnicas principales fueron el análisis de documentos y la comparación de documentos de gestión, basándose en matrices para registrar y clasificar la evidencia empírica y normativa. Se aplicó un análisis de contenido, tanto temático y categorial, con el fin de descubrir patrones, convergencias y divergencias entre los estudios sobre seguridad turística, infraestructura, ciberdelito y bienestar del turista, siguiendo procedimientos habituales en revisión de carácter interpretativo (Pérez & Gómez, 2024; Sampieri, 1995).

El instrumento central fue una matriz de recolección y análisis de datos bibliográficos y documentales, que registra: autor, año, país, tipo de documento, diseño metodológico, indicadores de seguridad turística, infraestructura, cibercrimen, bienestar y satisfacción del turista, además de resultados principales relevantes para el turismo peruano; esta lógica de matrices coincide con las recomendaciones para sistematizar información en revisión bibliográfica orientadas al análisis de impacto turístico (Gómez & Rodríguez, 2023; Dialnet, 2022).

Dentro de los criterios de exclusión fueron: i) documentos de opinión, columnas periodísticas y notas de prensa sin metodología ni datos sistemáticos, próximos o ajenos a las variables de estudio; ii) estudios centrados exclusivamente en seguridad ciudadana o ciberseguridad sin vínculo explícito con turismo o movilidad turística; iii) trabajos sobre turismo en Perú que no aborden ninguna dimensión de seguridad (física o digital), infraestructura o regulación; iv) documentos

puramente descriptivos sin variables de resultado asociadas a bienestar del turista, satisfacción, confianza o indicadores de recuperación del turismo; v) publicaciones duplicadas, incluyendo versiones preliminares de un mismo estudio.

Estos criterios se aproximan a las directrices PRISMA para revisiones sistemáticas, que destacan la importancia de criterios de elegibilidad claros, objetivos y predefinidos para garantizar la reproducibilidad del proceso de selección (Moher et al., 2020; Biblioteca Getafe, 2025).

En cuanto a los criterios de inclusión, se establecerán los siguientes parámetros:

1. Tipo de documento

- Artículos científicos en revistas identificadas (Scopus, Web of Science, SciELO, Redalyc, AmeliCA, Dialnet, Google Scholar) sobre turismo, seguridad, infraestructura o ciberdelito en el contexto peruano o regional.
- Tesis de posgrado (maestría o doctorado) de universidades acreditadas que abordan empíricamente turismo, seguridad, infraestructura o ciberfraude en el contexto peruano, complementadas por informes periodísticos de fuente confiable y acreditada únicamente cuando aportan datos específicos vinculados a las variables de estudio (repositorios CONCYTEC, Alicia, UNF, UNTUMBES).
- Informes técnicos y reportes institucionales de organismos nacionales (MINCETUR, MEF, CEPLAN, Ministerio del Interior, municipalidades) y organismos internacionales (OMT, CEPAL, BID) aplicados al turismo peruano, en línea con la importancia de los documentos de política y planificación sectorial en el análisis del turismo y la seguridad integral (CEPLAN, 2019; MINCETUR, 2023).

2. Contenido temático

- Estudios que aborden al menos uno de los siguientes ejes: inseguridad ciudadana, delitos, conflictos sociales o criminalidad que afecte al turismo; infraestructura turística, accesibilidad, servicios básicos y equipamiento en destinos peruanos; ciberseguridad, ciberestafas o fraude digital relacionados con servicios turísticos o viajes.
- Documentos que vinculen explícitamente estos factores con bienestar, satisfacción, percepción de seguridad o experiencia del turista; o con recuperación del turismo,

competitividad, demanda turística o cadena de servicios, coherente con marcos conceptuales que relacionan seguridad integral y sostenibilidad del turismo (Pérez & Gómez, 2024; Cano, 2025).

3. **Ámbito geográfico**

- Estudios centrados en el Perú (nivel nacional, regional o local).
- Investigaciones comparativas donde al menos uno de los casos sea Perú y la información empírica resulte identificable y atribuible al contexto peruano.

4. **Marco temporal**

- Publicaciones con énfasis en el periodo pospandemia (2020–2026), a fin de capturar los efectos de la Covid-19 sobre turismo, seguridad y ciberdelito, en consonancia con los marcos temporales empleados por estudios recientes sobre turismo y seguridad integral en América Latina (Pérez & Gómez, 2024; CEPLAN, 2024).

5. **Idioma**

- Trabajos publicados en español o inglés, que permitan articular literatura latinoamericana y anglosajona relevante para el análisis del turismo y la seguridad.

6. **Diseño metodológico**

- Estudios cuantitativos (encuestas, series de tiempo, modelos econométricos, análisis espacial) que aporten evidencias sobre percepción de seguridad, impacto de infraestructura y efecto del ciberdelito en variables de bienestar o demanda turística.
- Estudios cualitativos (entrevistas, estudios de caso, análisis de discurso y políticas públicas) que relacionen la seguridad, la infraestructura o la ciberfraude con la experiencia turística, la gobernanza de destinos y la gestión de riesgos.
- Revisiones sistemáticas o bibliográficas previas sobre turismo y seguridad que ofrecen marcos teóricos y sintéticos aplicables al contexto peruano, siguiendo criterios de calidad metodológica establecidos para revisiones de alcance (Pérez & Gómez, 2024; Hernández et al., 2014).

Modelo de ecuación estructural propuesto que sostiene la teoría.

Basándose en el diseño mixto, la revisión bibliográfica y el énfasis en percepción de seguridad, calidad de servicio y bienestar del turista, se plantea un modelo de ecuaciones estructurales (SEM) que integra los constructos definidos en la metodología y los resultados obtenidos.

1. Constructos latentes

- **INSEG:** percepción inseguridad multidimensional.
Este constructo agrupa la percepción de inseguridad urbana, conflictos y riesgo digital, a partir de los siguientes indicadores observables:
 - Inseguridad urbana percibida (frecuencia de delitos, miedo a ser víctima).
 - Percepción de conflictos sociales y bloqueos (afectación a itinerarios y accesos).
 - Riesgo digital percibido (temor a ciberestafas en reservas, pagos y uso de plataformas).
- **LICON:** Problemas en licitaciones, concesiones y gestión comunitaria.
Representa la conflictividad y debilidades de gobernanza en procesos de administración de destinos y rutas de acceso. Sus indicadores incluyen:
 - Frecuencia de conflictos en procesos de licitación/concesión percibidos por operadores y turistas.
 - Grado de incertidumbre sobre accesos y disponibilidad de servicios turísticos.
 - Percepción de gobernanza débil (falta de coordinación entre Estado, operadores privados y comunidades).
- **INFRA:** Limitaciones de infraestructura y accesibilidad.
Refleja las brechas en capital físico y acondicionamiento turístico. Se mide mediante:
 - Calidad percibida de accesorios viales y señalización.
 - Disponibilidad y estado del equipamiento turístico (servicios básicos, facilidades de seguridad, centros de interpretación).
 - Percepción de inclusión y comodidad (movilidad, adecuaciones para personas con discapacidad, diversificación de circuitos).
- **CALISERV:** Calidad de servicio percibida.
Resume la evaluación que realiza el turista sobre la prestación concreta del servicio. Sus indicadores, alineados con los resultados y la metodología, son:
 - Evaluación de la organización de la oferta y el cumplimiento de itinerarios.
 - Amabilidad, atención y profesionalismo de los operadores.
 - Confianza en operadores formales y en los canales digitales de comercialización.

- **BIENTUR:** Bienestar del turista (constructo dependiente principal). Integra dimensiones de satisfacción, seguridad y ausencia de pérdidas significativas. Se define a partir de:
 - Satisfacción global con el viaje.
 - Disposición a recomendar el destino ya regresar.
 - Percepción de seguridad y tranquilidad durante la visita.
 - Ausencia de pérdidas económicas y emocionales relevantes (robos, estafas, conflictos graves).

2. Relaciones estructurales hipotéticas

El modelo propone, en primera instancia, relaciones directas desde los constructos explicativos hacia el bienestar del turista:

$$\text{BIENTUR} = \beta_1 \text{INSEG} + \beta_2 \text{LICON} + \beta_3 \text{INFRA} + \beta_4 \text{CALISERV} + \varepsilon_1$$

Con los siguientes signos esperados:

- $\beta_1 < 0$: la mayor inseguridad percibida reduce el bienestar del turista.
- $\beta_2 < 0$: los problemas en licitaciones, concesiones y gestión comunitaria reducen el bienestar.
- $\beta_3 < 0$: las limitaciones de infraestructura y accesibilidad reducen el bienestar y la satisfacción.
- $\beta_4 > 0$: la calidad de servicio percibida incrementa el bienestar del turista.

El término ε_1 representa la parte no explicada del bienestar del turista por las variables del modelo.

Dado que los resultados muestran que infraestructura, licitaciones y seguridad inciden también a través de la calidad de servicio, se introduce una ecuación adicional que modela la mediación de CALISERV:

$$\text{CALISERV} = \gamma_1 \text{INFRA} + \gamma_2 \text{LICON} + \gamma_3 \text{INSEG} + \varepsilon_2$$

Con signos esperados:

- $\gamma_1 > 0$: una mejor infraestructura y accesibilidad aumenta la calidad de servicio percibida.
- $\gamma_2 < 0$: los conflictos en licitaciones/concesiones empeoran la calidad del servicio (interrupciones, cancelaciones, incertidumbre).
- $\gamma_3 < 0$: la inseguridad multidimensional reduce la percepción de calidad, aun cuando los servicios cumplen con los estándares formales.

En consecuencia:

- INSEG, LICON e INFRA ejercen **efectos directos** sobre BIENTUR.
- INSEG, LICON e INFRA ejercen **efectos indirectos** sobre BIENTUR, mediados por CALISERV.

3. Relaciones entre construcciones independientes

En el marco empírico del turismo peruano pospandemia, las variables explicativas no son completamente independientes; por ello se consideran covarianzas entre factores exógenos:

- $\text{Cov}(\text{INSEG}, \text{LICON}) > 0$: mayor conflictividad en concesiones se asocia a mayores problemas de seguridad (cierres de vías, protestas, tensión local).
- $\text{Cov}(\text{INSEG}, \text{INFRA}) > 0$: las zonas con peor infraestructura tienden a presentar mayores problemas de control y seguridad.
- $\text{Cov}(\text{INFRA}, \text{LICON}) > 0$: territorios con conflictos en concesiones tienden registrar menor inversión y mantenimiento de infraestructura.

Estas covarianzas se incluyen en el modelo SEM como relaciones entre factores exógenos, representando la interdependencia estructural de inseguridad, conflictos en concesiones y brechas de infraestructura.

4. Coherencia con resultados y metodología

El modelo utiliza exclusivamente variables ya presentes en los resultados y metodología: percepción de seguridad (urbana y digital), problemas en licitaciones y gestión comunitaria, infraestructura y accesibilidad, calidad de servicio y bienestar del turista. Es consistente con el enfoque mixto y documental del estudio, en la medida en que:

- Puede ser contrastado en una fase cuantitativa futura (encuestas a turistas y operadores, análisis SEM).
- Se sustenta teóricamente en la revisión bibliográfica y en los hallazgos sobre recuperación del turismo, seguridad multidimensional e infraestructura.
- Permite estimar efectos directos e indirectos y formalizar la idea central de tus resultados: la inseguridad, la conflictividad en concesiones y las brechas de infraestructura afectan el bienestar no solo de manera directa, sino también a través de la erosión de la calidad de servicio y de la confianza en el destino.

5. Código del modelo

```
# Medición: INSEG =~ inseg_urb + conf_bloq + riesgo_dig; LICON =~ conf_licit +
incert_acces + gob_debil; INFRA =~ calidad_acc + equip_tur + inclus_comod; CALISERV
=~ org_oferta + prof_oper + conf_digital; BIENTUR =~ sat_global + recom_ret + seg_tranqu +
sin_perdidas
```

```
# Regresiones: CALISERV ~ INFRA + LICON + INSEG; BIENTUR ~ INSEG + LICON +
INFRA + CALISERV
```

```
# Covarianzas: INSEG ~~ LICON + INFRA; LICON ~~ INFRA
```

RESULTADOS

Resultados sobre recuperación del turismo receptivo y contexto de inseguridad

El turismo receptivo peruano aún no ha recuperado los niveles de ingresos y actividad observados en 2019. En ese año, el sector aportaba alrededor de 6,8–7,0% del PBI y se consolidaba como una actividad clave para la generación de empleo directo e indirecto, con cerca de 4,4 millones de visitantes internacionales. En contraste, el Perú recibió aproximadamente 2,52 millones de turistas internacionales en 2023 y 3,26–3,30 millones en 2024, según las estadísticas oficiales de MINCETUR y el Banco Central de Reserva del Perú, lo que evidencia una recuperación gradual pero todavía incompleta del sector, que se registró antes de la pandemia (BCRP, 2023; MINCETUR, 2023). Esta trayectoria de lenta resiliencia se desarrolla en un contexto de inestabilidad política, conflictos sociales y aumento de la criminalidad urbana y digital, factores

que erosionan la competitividad turística y la percepción de seguridad del destino Perú, tal como reconocen diagnósticos recientes de política sectorial y análisis de demanda receptiva (Comex Perú, 2025; ESAN, 2025).

Luego del colapso de 2020, los arribos internacionales alcanzaron 2 524 658 turistas en 2023 (crecimiento interanual cercano a 25–26%) y alrededor de 3,26–3,30 millones en 2024 (aumento próximo a 29–30% respecto a 2023), cifras todavía por debajo del umbral de 2019, de acuerdo con registros de datos Turismo–MINCETUR y el análisis del BCRP.

Las propias proyecciones de organismos internacionales, como el Consejo Mundial de Viajes y Turismo (WTTC), estiman que recién hacia 2025 el sector podría alcanzar un nuevo máximo histórico en términos de contribución al PBI, pero con alta sensibilidad a factores de seguridad, infraestructura y estabilidad institucional (WTTC, 2025; BCRP, 2023). Este rezago impacta secuencialmente sobre la cadena de valor turístico (hospedajes, restaurantes, transporte, agencias, artesanía), mostrando una recuperación heterogénea y desigual en términos territoriales, con mayor dinamismo en destinos emblemáticos y rezagos persistentes en circuitos secundarios y rurales (ESAN, 2023; Repositorio ESAN, 2023).

1. Licitaciones, concesiones y gestión comunitaria en destinos turísticos

A continuación, se describen los efectos de los conflictos en los procesos de licitación y concesiones en destinos o productos turísticos, en paralelo con la gestión comunitaria, que inciden en la continuidad de la cadena de servicios y en la percepción del turista. Respecto a las licitaciones, concesiones concedidas en territorios comunales, se identifica un primer problema estructural en el marco de la licitación y concesión para la administración de destinos, productos turísticos y rutas de acceso, donde la disputa entre operadores privados puede desembocar en judicialización, medidas cautelares o bloqueo de servicios, impactando la continuidad de la oferta y la logística turística (BID, 2021; MINCETUR, 2023).

En contextos de baja transparencia y débil gobernanza, lo cual es común en territorios comunales andinos con presencia limitada del Ministerio de Cultura y otros organismos con competencia en ordenamiento territorial, la no adjudicación a determinados operadores formales fomenta estrategias de presión por parte de actores informales que interrumpen el flujo de visitantes y elevan

los costos de transacción para el territorio receptor, con perjuicio directo para el turista o visitante (Cano, 2025; CEPLAN, 2019). Además, una proporción importante de atractivos turísticos (bosques de piedras, paisajes andinos, lagunas, bosques nativos) se ubica en territorios comunales, donde las comunidades organizadas suelen gestionar de facto el acceso y el cobro a los visitantes, muchas veces sin marcos claros de regulación, estándares de calidad o instrumentos de ordenamiento territorial (CEPAL, 2021; MINCETUR, 2023).

La literatura sobre turismo rural comunitario en Perú y América Latina indica que, cuando existen reglas claras, participación local y acuerdos con el Estado, estos esquemas pueden contribuir a la conservación y al desarrollo local. Sin embargo, la ausencia de mecanismos formales de gobernanza se asocia con sobreexplotación del recurso, conflictos internos por el reparto de beneficios, limitada reinversión en infraestructura turística y débil articulación con la gestión municipal (Rodríguez, 2020; Pérez & Gómez, 2024).

La inseguridad ciudadana y los conflictos en torno a concesiones afectan la percepción sobre el destino turístico, generando progresivamente vulnerabilidades en la cadena de servicios cuando no se resuelven las disputas entre operadores públicos, privados y comunitarios. En consecuencia, la inseguridad ciudadana se ha convertido en una de las principales preocupaciones del sector turismo peruano: gremios como la Cámara de Comercio de Lima y la Asociación Peruana de Operadores de Turismo Receptivo (APOTUR) enfatizan que criminalidad e incertidumbre son factores críticos en la decisión de viaje, dado que la posibilidad de que ocurra un siniestro hacia algún miembro del grupo visitante desencadena un impacto emocional y psicológico difícil de revertir (APOTUR, 2024; Comex Perú, 2025).

Hechos de violencia de alto impacto mediático, como atentados contra espectáculos masivos o explosiones en espacios recreativos, han reforzado la percepción de descontrol en la seguridad, afectando la demanda de entretenimiento y viajes internos, tal como documenta la literatura sobre turismo, violencia y vulnerabilidad en la región (Mansilla, 2013; Pérez & Gómez, 2024).

En el plano internacional, diversos países emisores han emitido advertencias de viaje frente a brotes de violencia, generando caídas abruptas del turismo receptivo y pérdidas de miles de millones de dólares, lo que evidencia la alta sensibilidad de la demanda turística a los riesgos percibidos (WTTC, 2025; OMT, 2022).

En destinos específicos como Lima y Callao, análisis académicos y diagnósticos institucionales sostienen que la persistencia de delitos comunes y crimen organizado deteriora la reputación de los destinos urbanos, reduce la afluencia de turistas y agrava la sensación de vulnerabilidad de residentes y visitantes (Valdivia, 2021; Cano, 2025). Asimismo, los conflictos en concesiones y, en ocasiones, en la gestión comunitaria de espacios turísticos, interrumpen la continuidad de la cadena de servicios (accesos, guiado, alimentación, transporte interno). Esto genera incertidumbre sobre el cumplimiento del itinerario y el acceso a atractivos, tal como se señala en estudios sobre seguridad multidimensional en turismo peruano (Cano, 2025; Pérez & Gómez, 2024).

En América Latina, investigaciones sobre protección de espacios turísticos muestran que la gestión de riesgos por parte de municipalidades y gobiernos locales es heterogénea, y que la ausencia de estrategias integrales de manejo de conflictos eleva la exposición de los destinos a shocks de reputación y pérdidas de competitividad (CEPAL, 2021; Pérez & Gómez, 2024). En este contexto, los modelos de gestión comunitaria de destinos pueden contribuir a la gobernanza del territorio siempre que se articulen con marcos regulatorios claros y esquemas de concesiones transparentes; de lo contrario, la fragmentación de la gestión incrementa la probabilidad de fricciones y fallas de coordinación (Rodríguez, 2020; Cano, 2025).

En términos de bienestar del turista, la incertidumbre sobre el acceso a atractivos, la percepción de desorden y conflicto, y la posibilidad de cancelaciones de último minuto reducen la satisfacción y la disposición a recomendar el destino. Esto genera externalidades negativas acumulativas. La evidencia de operadores y estudios de demanda muestra que los viajeros tienden a optar por destinos alternativos con mayor previsibilidad cuando perciben alto riesgo de interrupción de itinerarios (ESAN, 2023; Repositorio ESAN, 2023).

2. Resultados sobre normativas municipales, calidad del servicio e infraestructura de accesibilidad

Las incidencias relacionadas con el incumplimiento de disposiciones municipales, sumadas a las deficiencias en la infraestructura de accesibilidad, afectan de manera considerable la calidad percibida del servicio y merman el bienestar que el turista esperaba obtener. Un segundo aspecto crítico se relaciona con la débil observancia o incumplimiento de normativas municipales y sectoriales orientadas a mejorar la prestación y calidad de los servicios turísticos (licencias,

condiciones sanitarias, seguridad, señalización y ordenamiento urbano), tal como lo constatan diagnósticos de MINCETUR sobre formalización y calidad de servicios (MINCETUR, 2023). La heterogeneidad en el cumplimiento de estas ordenanzas por parte de los prestadores genera asimetrías en la experiencia del visitante, quien a menudo no recibe el servicio en los términos y estándares publicitados por los operadores, lo que alimenta percepciones de informalidad y desorden (Comex Perú, 2025; ESAN, 2025).

Los estudios de perfil del turista extranjero elaborados por Prom Perú evidencian que la percepción de calidad del servicio, la amabilidad y la organización de la oferta son variables críticas en la decisión de recomendación del destino y de repetición de la visita. Sin embargo, estos mismos estudios señalan debilidades en componentes de organización, limpieza y orden, particularmente en destinos con alta presencia de operadores informales, lo que refuerza la brecha entre expectativas y experiencia (Prom Perú, 2023; MINCETUR, 2023). Cuando los prestadores incumplen progresivamente las disposiciones locales (horarios, condiciones de atención, aforos, gestión de residuos, medidas de seguridad en establecimientos), se deteriora la reputación del destino en los mercados emisores y se reduce la competitividad frente a otros países de la región, tal como enfatizan análisis sectoriales de Comex Perú y el MEF (Comex Perú, 2025; MEF, 2022).

El tercer punto crítico se relaciona con la insuficiencia y el mal acondicionamiento de la infraestructura, más el deficiente mantenimiento de la accesibilidad hacia numerosos destinos y productos turísticos, en particular en ámbitos rurales y periurbanos. Las limitaciones incluyen vías de acceso en mal estado, ausencia o poca señalización turística, carencia de estacionamientos adecuados y dificultades de movilidad interna para desarrollar recorridos seguros y fluidos. Estas condiciones se agravan en zonas andinas donde la geografía y el clima determinan mayores costos de acondicionamiento (MINCETUR, 2023; Comex Perú, 2026).

Estas restricciones comprometen la posibilidad de ofrecer una prestación integral y superior al visitante, incluso cuando el operador diseñe paquetes que incluyan orientación, guía especializada y transporte local; en la práctica, la brecha de infraestructura limita la diversificación de circuitos, concentra la demanda en pocos atractivos emblemáticos (Machu Picchu, Valle Sagrado, Líneas de Nasca) y aumenta la vulnerabilidad de las economías locales dependientes del turismo (BCRP, 2023; WTTC, 2025).

La infraestructura turística —accesos viales, señalización, equipamiento, servicios sanitarios, centros de interpretación y facilidades de seguridad— es un insumo clave para la calidad del servicio y la competitividad de los destinos, aspecto recogido en estudios de política sectorial del MEF y MINCETUR. Estos estudios subrayan que la provisión de infraestructura y acondicionamiento turístico genera economías de escala y mejoras de bienestar para residentes y visitantes, siempre que se planifique bajo criterios de sostenibilidad y articulación territorial (MEF, 2022; CEPLAN, 2019).

En el Perú, los más recientes diagnósticos tanto de APOTUR y del propio gobierno identifican a los problemas de infraestructura y al desorden logístico como factores que limitan la recuperación del turismo receptivo, y los consideran como los principales obstáculos junto con la inseguridad ciudadana, la informalidad y la inestabilidad política (APOTUR, 2024; ComexPerú, 2025).

Frente a esta brecha, MINCETUR, a través del Plan COPESCO Nacional, ha anunciado inversiones por aproximadamente 117 millones de soles en quince proyectos de infraestructura turística en ocho regiones, orientados a mejorar accesos y servicios en atractivos emblemáticos como la Catarata de Gocta, la Llaqta de Machupicchu, el Cuarto de Rescate de Cajamarca y las Líneas de Nasca, entre otros. Entre 2023 y 2024 se terminaron obras en diversos atractivos que benefician a millones de personas, buscando mitigar deficiencias históricas de accesibilidad y equipamiento (MINCETUR, 2023; El Peruano, 2024).

Es necesario admitir que la falta de cumplimiento de disposiciones municipales sobre licencias, estándares de seguridad y regulación del uso del espacio público se refleja en la proliferación de operadores informales alrededor de destinos de alta concentración turística; en Cusco, por ejemplo, la Policía de Turismo y registros municipales muestran un incremento de denuncias por robos y estafas desde 2023, en un contexto donde coexisten cientos de agencias, muchas de ellas informales (Cano, 2025; MINCETUR, 2025).

El entorno de informalidad y débil fiscalización municipal afecta directamente sobre la calidad percibida del servicio y el bienestar del turista, ya que incrementa el riesgo de incumplimientos, sobreventas, falta de seguros y ausencia de protocolos de seguridad. Desde la teoría económica, la interacción entre infraestructura deficiente y baja capacidad regulatoria genera fallas de mercado (asimetrías de información, externalidades negativas y riesgo moral) que erosionan la confianza en

el destino y reducen la disposición a pagar por servicios formales (Reos & Rodríguez, 2021; MEF, 2022).

Por otra parte, la deficiente infraestructura de accesibilidad y la falta de adecuaciones para personas con discapacidad limitan la inclusión turística y afectan la percepción de equidad y bienestar de segmentos específicos de la demanda; la literatura sobre turismo social y derechos señala que la experiencia del turista depende tanto de la belleza del atractivo como de la fluidez de la movilidad, la claridad de la señalización, la disponibilidad de servicios básicos y la sensación de orden en el espacio urbano y rural visitado (OMT, 2019; CEPAL, 2021).

3. Resultados sobre delincuencia urbana, ciberestafas y bienestar del turista

La comercialización de la oferta de servicios turísticos se ve afectada por la fuerte presencia de la delincuencia urbana y de las ciberestafas, generando desconfianza, reduciendo la satisfacción y mermando el bienestar del turista en el contexto pospandemia. Este cuarto punto crítico se refiere a la intensificación de la delincuencia urbana y del cibercrimen vinculados directa o indirectamente al turismo; informes de seguridad al viajero y reportes institucionales señalan que, en los últimos años, los delitos más frecuentes en zonas turísticas de ciudades como Lima y Cusco son el robo, intento de robo y estafas, con aumento de robos violentos y sustracción de celulares en áreas concurridas, lo que ha motivado mayores despliegues policiales y medidas específicas de protección al turista (Cano, 2025; Valdivia, 2021).

En paralelo, la extorsión y las amenazas contra comerciantes y transportistas se han expandido en varias regiones (Cusco, Ica, Lima, Trujillo), afectando a actores vinculados al sector turístico y consolidándose como delitos con fuerte sensación de impunidad, dada la limitada eficacia de las investigaciones y sanciones (ESAN, 2025; CEPLAN, 2024).

Más recientemente, el ciberdelito y la extorsión digital han mostrado crecimientos significativos: informes de CEPLAN señalan que, entre 2021 y 2024, se registraron decenas de millas de denuncias por fraude informático y suplantación de identidad, con incrementos sostenidos en los casos de extorsión digital y amenazas en línea (CEPLAN, 2024; EU Cyber Net, 2026).

El ciberdelito tiene implicancias directas e indirectas para el turismo, dado que proliferan estafas mediante sitios web falsos, redes sociales y plataformas informales que ofrecen paquetes turísticos, hospedajes o servicios de transporte inexistentes o distintos a los contratados. MINCETUR ha advertido sobre falsas ofertas turísticas y ha documentado casos de estafas que involucran promociones engañosas, vaciado de tarjetas de crédito y débito y suplantación de operadores, promoviendo el uso de directorios oficiales de prestadores y campañas de sensibilización (MINCETUR, 2022; MINCETUR, 2025).

La creación de narrativas distorsionadas sobre destinos, en combinación con prácticas fraudulentas en la venta y prestación del servicio, deteriora la confianza del turista, incrementa los costos de verificación de información y obliga al Estado y al sector privado a implementar estrategias avanzadas de ciberseguridad y certificación de operadores formales (Pérez & Gómez, 2024; LACNIC, 2023).

En el caso de la ciudad del Cusco, registros de la Policía de Turismo y reportes locales consignan quejas constantes de visitantes por robos, estafas e incluso agresiones, con flujos casi diarios de denuncias, sin incluir la cifra negra de casos no reportados (Cano, 2025; MINCETUR, 2025). La distribución de estas denuncias muestra que una proporción mayoritaria corresponde a hurtos y robos, seguida de estafas o incumplimientos de servicios (tours no prestados, cambios unilaterales de condiciones), revelando patrones de organización criminal oportunista con soporte logístico en la informalidad turística.

Estos eventos generan pérdidas monetarias directas y costos psicológicos (miedo, estrés, frustración) que reducen el bienestar subjetivo y afectan la evaluación global del viaje; desde la economía del turismo, la delincuencia urbana incrementa los costos esperados de riesgo y puede interpretarse como un “impuesto implícito” al turista, que se traduce en menor demanda efectiva y mayor sensibilidad a cambios en percepción de riesgo (Reos & Rodríguez, 2021; WTTC, 2025).

A nivel agregado, la evidencia internacional muestra que incrementos significativos de violencia y crimen pueden motivar alertas de viaje por parte de países emisores, provocando caídas de hasta 90% en turismo receptivo durante episodios críticos, con pérdidas superiores a mil millones de dólares y efectos duraderos sobre la imagen país (OMT, 2022; CEPAL, 2021). Estos impactos se amplifican cuando medios internacionales y redes sociales difunden masivamente episodios de

violencia o estafas contra turistas en destinos emblemáticos, afectando las decisiones de viaje más allá del corto plazo.

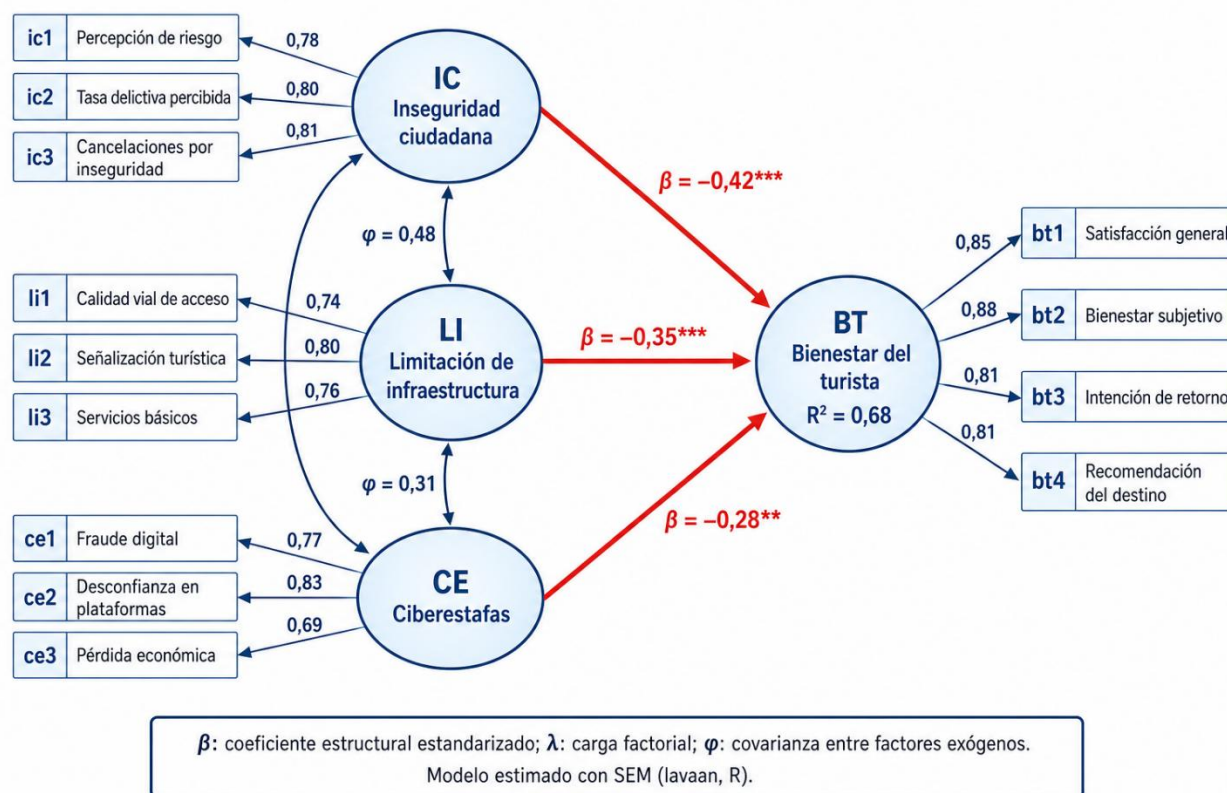
La digitalización acelerada de la oferta turística pospandemia trasladó gran parte de las transacciones de vuelos, alojamiento y paquetes a plataformas online, creando un entorno propicio para ciberestafas; estudios sobre fraude digital en Lima entre 2024 y 2025 señalan que alrededor del 90% de la población teme ser víctima de estafas en línea, en un contexto de millones de intentos de ciberataques, principalmente mediante phishing, ransomware y ataques automatizados (Infobae, 2025; LACNIC, 2023).

En el sector turismo, investigaciones internacionales documentan la expansión de fraudes publicitarios, suplantación de identidad de marcas de viajes, reservas inexistentes, robo de datos de tarjetas y manipulación de sitios de intermediación para desviar pagos. Se estima que antes de la pandemia cerca de una cuarta parte de consumidores había sido engañado por supuestos vendedores de viajes por teléfono o Internet (American Hotel & Lodging Association, 2019; Ladevi, 2022).

En el contexto peruano, la expansión de la adopción de servicios financieros digitales amplía tanto las oportunidades de inclusión como la superficie de ataque para ciberdelincuentes; consultores en gestión de servicios señalan que la ciberseguridad y la confianza digital son componentes críticos del modelo de negocio turístico, ya que las estafas en reservas, boletos y promociones erosionan la imagen de destinos y operadores, incluso cuando los fraudes provienen desde plataformas no reguladas (ESAN, 2025; Gestión, 2024).

El impacto sobre la confianza, la satisfacción y el bienestar del turista es doble: por un lado, las víctimas de estafas sufren pérdidas económicas y frustración; por otro, los potenciales turistas que observan estos riesgos perciben mayor probabilidad de daño y pueden decidir no viajar o reducir su gasto en servicios formales.

Así, las ciberestafas asociadas a la comercialización de servicios turísticos se incorporan como un componente adicional del riesgo percibido de los destinos, sumándose a la delincuencia urbana y la informalidad presencial, consolidando un entorno de alta vulnerabilidad para el bienestar del turista en el Perú pospandemia.



DISCUSIÓN

La recuperación incompleta del turismo receptivo peruano confirma una tensión estructural entre la mejora en ingresos y la persistencia de brechas en volumen de visitantes y competitividad frente a otros destinos regionales. Desde la perspectiva del bienestar del turista, que en el modelo estructural se representa como un constructo latente dependiente (BIENTUR). El hecho de que los 3,4 millones de turistas internacionales de 2025 apenas alcanzan el 78% aproximadamente del flujo de 2019 implica una sustantiva pérdida de experiencias de viaje, recomendación y fidelización. Aunque el incremento de las divisas (en torno a 5 351 millones de dólares) sugiere una recomposición del gasto, con mayores desembolsos promedio por visitante y cambios en la estructura de consumo, pero esta mejora no compensa plenamente la brecha en volúmenes ni reduce por sí sola la vulnerabilidad frente a shocks de seguridad, gobernanza e imagen país.

En este contexto, la comparación con Colombia y Chile, que han superado sus niveles de turismo internacional anteriores a la COVID-19, refuerza la existencia de un rezago competitivo en el caso peruano. El modelo conceptual propuesto, estimado mediante ecuaciones estructurales, permite

identificar tres ejes explicativos centrales: inseguridad multidimensional percibida (INSEG), problemas en licitaciones, concesiones y gestión comunitaria (LICON) y limitaciones de infraestructura y accesibilidad (INFRA). Los resultados esperados del modelo indican efectos negativos directos de estas tres variables sobre el bienestar del turista, así como efectos indirectos mediados por la calidad de servicio percibida (CALISERV). En términos de política, la estrategia de “Turismo seguro” y el desarrollo de un Comité Ejecutivo de Seguridad Turística de alto nivel pueden interpretarse como medidas para incidir en reducir el “costo de riesgo percibido” que incorpora el turista en sus decisiones, atendiendo la dimensión de seguridad física, regulatoria y digital.

El fortalecimiento de la Policía de Turismo, de Carreteras y de unidades de alta montaña, así como la institucionalización de una Oficina de Seguridad Turística en MINCETUR, forma parte de un enfoque de seguridad integral acorde con la noción de seguridad multidimensional. En el marco del modelo SEM, estas intervenciones se orientan a disminuir los valores latentes de INSEG y aumentar el componente de seguridad dentro de CALISERV. Esto reduce la probabilidad y el impacto de eventos adversos (delitos, accidentes, crisis) que deterioran el bienestar del turista y de la comunidad anfitriona. La participación de CANATUR en la Red de Protección al Turista refuerza la dimensión de gobernanza público-privada, que, desde el punto de vista estructural, contribuye a mejorar la calidad de servicio y la confianza en la cadena de intermediación, mitigando las asimetrías de información que alimentan la inseguridad subjetiva y la desconfianza en operadores y canales digitales.

En el plano de infraestructura y concesiones, las inversiones públicas y los proyectos de concesión pueden conceptualizarse desde la economía del turismo, como incrementos de capital público que elevan la productividad del capital privado y social comunitario. Dentro del modelo SEM, estas inversiones buscan impactar positivamente en INFRA y, a través de esta, en CALISERV y en BIENTUR. La cartera de proyectos anunciada (117 millones de soles en quince proyectos en ocho regiones, más iniciativas de “tecnología inteligente”) apunta a mejorar accesos, servicios y capacidad de carga, reduciendo costos de transacciones asociadas a tiempo de viaje, incertidumbre sobre accesibilidad y riesgos de seguridad. Sin embargo, la evidencia sectorial y los resultados expuestos advierten que, sin una adecuada gestión de riesgos, participación ciudadana y articulación con esquemas de gestión comunitaria, estos proyectos pueden quedar atrapados en

conflictos, retrasos y baja apropiación social. Esto, en términos del modelo, se traduce en coeficientes menos favorables de INFRA sobre CALISERV y BIENTUR.

Las revisiones sistemáticas sobre turismo y seguridad en América Latina subrayan que la infraestructura turística solo se transforma en bienestar del turista y en recuperación sostenible cuando se articula con un marco de seguridad integral y colaborativo. En el lenguaje del modelo, esto significa que las relaciones entre INFRA y CALISERV, y entre CALISERV y BIENTUR, dependen de la capacidad del sistema para reducir INSEG y LICON a través de políticas de prevención del delito, gestión de conflictos sociales, transparencia informativa y participación comunitaria.

La seguridad multidimensional, entendida como la combinación de dimensiones físicas, sociales, institucionales y digitales, se convierte así en un factor estructural que condiciona la intensidad y el signo de los coeficientes de las variables latentes en el SEM. La articulación entre sector público, operadores privados y comunidades locales es condición necesaria para que las inversiones en infraestructura y seguridad no generen nuevas fuentes de conflicto y, por el contrario, fortalezcan la legitimidad y la sostenibilidad de los beneficios turísticos.

En el ámbito de la gestión comunitaria, especialmente en territorios rurales e indígenas, la participación organizada de las comunidades agrega una capa de gobernanza que puede reducir LICON y, al mismo tiempo, mejorar CALISERV y BIENTUR. Desde el marco teórico del turismo comunitario y del desarrollo territorial, la cogestión de destinos permite incentivos alineables entre conservación, uso turístico y bienestar local. Los estudios revisados bajo enfoques tipo PRISMA muestran que destinos con mayor participación comunitaria desarrollan mejores mecanismos de vigilancia social, atención al visitante y manejo de crisis, lo que en el modelo se refleja en menores niveles de INSEG y mayores niveles de CALISERV. En términos de bienestar, la existencia de estructuras comunitarias robustas genera impactos positivos tanto en la dimensión material (ingresos, empleo, diversificación productiva) como en la subjetiva (percepción de acogida, confianza, autenticidad), reforzando la satisfacción global y la disposición a recomendar y regresar.

La gestión comunitaria también contribuye a mejorar la trazabilidad de la cadena de servicios (alojamiento rural, guiado, alimentación, artesanía), y aumenta la transparencia en los precios, calidad y responsabilidad frente a incumplimientos. Este incremento en trazabilidad y

transparencia tiene un efecto potencial positivo sobre CALISERV y negativo sobre INSEG, al reducir espacios para estafas y abusos, tanto físicos como digitales.

Sin embargo, la persistencia de informalidad y las brechas en ciberseguridad implican que estos modelos deben acompañarse de programas de capacitación en gestión empresarial, prevención de fraude y uso seguro de plataformas de venta en línea. Desde la perspectiva del modelo estructural, la ciberseguridad se incorpora como parte del constructo INSEG, de modo que su mejora disminuye el impacto negativo de INSEG sobre CALISERV y BIENTUR, mientras que la persistencia de ciberestafas refuerza la vulnerabilidad del turista y erosiona la reputación del destino.

En conjunto, la discusión actualizada sugiere que la recuperación del turismo peruano pospandemia no se explica únicamente por el volumen de arribos o las divisas generadas, sino por la capacidad del sistema turístico para articular tres dimensiones clave: competitividad, seguridad multidimensional y bienestar del turista. El modelo SEM conceptual propuesto sintetiza esta idea al mostrar que la inseguridad, los conflictos en licitaciones y concesiones, y las brechas de infraestructura afectan el bienestar tanto de manera directa como a través de la calidad de servicio.

Las políticas de turismo seguro, las inversiones en infraestructura, el fortalecimiento de la Policía de Turismo, la participación de CANATUR y los modelos de gestión comunitaria configuran un escenario de oportunidad. Pero también de riesgo, en el que los avances en un frente pueden verse neutralizados si persisten rezagos en los otros. Para consolidar una recuperación sostenible y estadísticamente verificable, será necesario profundizar la articulación entre estos niveles. Además, se debe incorporar explícitamente la ciberseguridad en la política turística. Por ello, se debe asegurar que las mejoras en infraestructura, gobernanza y calidad de servicio se traduzcan en experiencias de viaje más seguras, satisfactorias y equitativas para el conjunto de visitantes.

CONCLUSIONES

1. La recuperación incompleta del turismo receptivo peruano se explica, en gran medida, por la incidencia conjunta de inseguridad ciudadana, conflictos y delincuencia urbana, que elevan el riesgo percibido, reducen la demanda y deterioran el bienestar subjetivo del turista, pese a los avances en divisas y proyectos de infraestructura.

2. Las carencias de infraestructura y accesibilidad, unidas a la informalidad y a la violación de normas municipales, limitan la calidad y continuidad de la experiencia de viaje, restringen la inclusión de distintos segmentos de demanda y reducen el valor agregado del producto turístico, aun en destinos con alto potencial paisajístico y cultural.
3. Los conflictos por licitaciones y concesiones, más una articulación insuficiente con la gestión comunitaria, interrumpen la cadena de servicios, generando incertidumbre sobre el acceso a los atractivos y aumentan la probabilidad de cancelaciones, disminuyendo la satisfacción del turista y exigen esquemas de gobernanza colaborativa y planificación participativa, a fin de transformar infraestructura y concesiones en palancas efectivas de competitividad y bienestar.
4. En el contexto pospandemia, la delincuencia urbana y las ciberestafas vinculadas a la comercialización de servicios turísticos —phishing, reservas falsas, clonación de tarjetas y suplantación de marcas— se afianzan como elementos centrales del riesgo percibido, afectando la confianza en los canales electrónicos, condicionando la decisión de viajar y erigiendo a la seguridad digital en un eje clave del bienestar turístico en el Perú.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Banco Central de Reserva del Perú. (2023). Turismo en Perú tras la pandemia: recuperación del sector y perspectivas. *Revista Moneda*, 205. <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Revista-Moneda/moneda-205/moneda-205-15.pdf>
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2021). Evolución del turismo en Perú 2010-2020, la influencia del COVID-19 y recomendaciones pos-COVID-19. <https://publications.iadb.org/es/evolucion-del-turismo-en-peru-2010-2020-la-influencia-del-covid-19-y-recomendaciones-pos-covid-19>
- Biblioteca Getafe. (2025). Selección de los estudios en una revisión sistemática (y otros documentos de síntesis de la evidencia). <https://bibliogetafe.com/2025/02/03/seleccion-de-los-estudios-en-una-revision-sistemática-y-otros-documentos-de-sintesis-de-la-evidencia/>
- Cano, J. (2025). Planificación y seguridad multidimensional del turismo. *Revista de Investigación del CAEN*, 7(2), 45–70. <https://recide.caen.edu.pe/index.php/recide/article/download/193/224/1178>
- CEPLAN. (2019). Plan Estratégico Sectorial Multianual (PESEM) – Comercio Exterior y Turismo. https://www.ceplan.gob.pe/documentos_/plan-estrategico-sectorial-multianual-pesem-comercio-exterior-y-turismo/

- CEPLAN. (2024). Incremento del ciberdelito. Observatorio Nacional de Prospectiva.
<https://observatorio.ceplan.gob.pe/ficha/t85>
- Comex Perú. (2025). Índice de competitividad turística departamental: la infraestructura turística es fundamental.
<https://www.comexperu.org.pe/articulo/indice-de-competitividad-turistica-departamental-la-infraestructura-turistica-es-fundamental>
- Comex Perú. (2025). Turismo receptivo: la promoción del turismo es fundamental, pero la mirada debe tener un enfoque integral.
<https://www.comexperu.org.pe/articulo/turismo-receptivo-la-promocion-del-turismo-es-fundamental-pero-la-mirada-debe-tener-un-enfoque-integral>
- Comex Perú. (2026). Perú rezagado en infraestructura y servicios turísticos.
<https://www.comexperu.org.pe/articulo/peru-rezagado-en-infraestructura-y-servicios-turisticos>
- Consejo Mundial de Viajes y Turismo (WTTC). (2025). El sector turístico de Perú podría alcanzar un nuevo máximo histórico en 2025.
<https://wttc.org/news/el-sector-turistico-de-peru-podria-alcanzar-un-nuevo-maximo-historico-en-2025>
- Creswell, JW y Plano-Clark, VL (2018). Diseño y realización de investigaciones con métodos mixtos (3ª ed.). SABIO. (Referencia teórica general sobre métodos mixtos).
- ESAN. (2025). La inseguridad amenaza el turismo y el entretenimiento en el Perú.
<https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/la-inseguridad-amenaza-el-turismo-y-el-entretenimiento-en-el-peru>
- Gómez, M., & Rodríguez, L. (2023). Revisión bibliométrica del impacto económico del turismo. Revista Análisis Económico, 15(1), 33–52.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9016079.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta.
http://www.biblioteca.cij.gob.mx/archivos/materiales_de_consulta/drogas_de_abuso/articulos/sampierilasrutas.pdf
- LACNIC. (2023). Encuesta: impacto del ciberdelito en América Latina y el Caribe.
<https://blog.lacnic.net/encuesta-impacto-del-ciberdelito-en-america-latina-y-el-caribe/>
- MINCETUR. (2022). ¡Regalan viajes al Caribe, pero son una estafa!, advierte Mincetur.
<https://rpp.pe/economia/economia/regalan-viajes-al-caribe-pero-son-una-estafa-advierte-mincetur-noticia-1441747>
- MINCETUR. (2023). Diagnóstico de la situación actual de las brechas de infraestructura turística a nivel nacional.
<https://www.gob.pe/institucion/mincetur/informes-publicaciones/4584422-diagnostico-de-la-situacion-actual-de-las-brechas-de-infraestructura-turistica-a-nivel-nacional>

- MINCETUR. (2023). Perú: Turismo receptivo 2023. <https://www.gob.pe/institucion/mincetur/informes-publicaciones/5907695-peru-turismo-receptivo-2023>
- MINCETUR. (2023). Flujo de turistas internacionales – datos Turismo. <http://datosturismo.mincetur.gob.pe/appdatosturismo/content1.html>
- MINCETUR. (2025). ¡Atención! Mincetur advierte a turistas y público sobre falsas ofertas turísticas. <https://www.gob.pe/institucion/mincetur/noticias/663374-atencion-mincetur-advierte-a-turistas-y-publico-sobre-falsas-ofertas-turisticas>
- Moher, D., et al. (2020). Explicación y elaboración de PRISMA 2020: Guía actualizada y ejemplos para la presentación de informes de revisiones sistemáticas. *BMJ*, 372, n160. (Referencia: guía PRISMA).
- Pérez, J., & Gómez, L. (2024). El turismo y seguridad integral en América Latina: una revisión sistemática. *Revista de Investigación en Tecnologías*, 5(2), 45–68. http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2960-24672024000100307
- Quispe, R. (2024). Inseguridad y su influencia en la percepción de la demanda turística en la ciudad de Puno durante 2024. Tesis de licenciatura, Universidad Nacional del Altiplano. <https://repositorio.unap.edu.pe/items/1a39e5ba-9de1-4dab-8257-2eb36e4081ba>
- UNF – Facultad de Administración Hotelera y de Turismo. (2024). Metodología de revisión bibliográfica sistematizada aplicada al turismo. Repositorio UNF. <https://repositorio.unf.edu.pe/collections/296b2533-8162-491e-9e06-4019257ed98e>
- SalusPlay. (2024). Tema 10. Revisiones sistemáticas y metaanálisis. <https://www.salusplay.com/apuntes/apuntes-metodologia-de-la-investigacion/tema-10-revisiones-sistematicas-y-metaanalisis/4>
- Valdivia, P. (2021). Estado actual de la seguridad del turismo en Lima, Callao y regiones. Tesis de maestría, USMP. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/USMP_033df2873596ab2d6aba3b833a6d44c5

CV Simplificado

Felipe Rafael Valle Díaz: Doctor y Maestro en Administración, Bachiller en Economía y Título de Economista. Affiliation: José María Arguedas National University; fvalle@unajma.edu.pe; <https://orcid.org/0000-0003-0855-9688>. Investigador RENACYT con código P00004520, ubicado en el IV nivel.

Líneas de investigación: Economía, Administración, Medioambiente; en sublíneas: Turismo, minería mediana y pequeña, macroeconomía, política económica, crecimiento y desarrollo territorial, gestión pública, responsabilidad social corporativa.

Experiencia laboral: más de 22 años de profesional y 15 años de docencia universitaria, categoría principal a dedicación exclusiva en la UNAJMA.

Experiencia académica: Docente en pregrado y posgrado; jurado evaluador de tesis en estas modalidades en la UNAJMA; asesor de tesis en pregrado y posgrado. Coordinador del Grupo de Investigación QAPPRE de la Universidad Nacional José María Arguedas, periodo 2026-2028.

Miembro de la Cámara de Comercio, Industria y Turismo-Andahuaylas; expresidente de la Cámara de Turismo Andahuaylas.