



**UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN  
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO, HOTELERÍA Y  
GASTRONOMÍA**

**“LA REACTIVACIÓN ECONÓMICA DE LAS AGENCIAS DE  
VIAJES Y TURISMO DE PUNO EN EL CONTEXTO DE LA  
COVID-19” AÑO 2022**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN TURISMO, HOTELERÍA Y GASTRONOMÍA**

**PRESENTADO POR**

Bach. COLQUEHUANCA CANOAPAZA DANTE  
<https://orcid.org/0009-0008-1567-6739>

**ASESOR**

Mg. GAVELAN CAMPOS JUAN CARLOS  
<https://orcid.org/0000-0001-9310-3689>

**PUNO – PERÚ  
2022**

## **DEDICATORIA**

Este trabajo de investigación va dedicado principalmente a dios por haberme permitido llegar tan lejos, a mi hermana Maribel Colquehuanca que desde el cielo me guía y me protege, a mis padres Leonardo Colquehuanca y Modesta Canoapaza, quienes me han inculcado buenos valores y a jamás darme por vencido a pesar de las adversidades y las duras pruebas que nos pone la vida.

A pesar de todas las adversidades con el apoyo de mis padres y amigos me siento muy feliz por concretar muchos logros en mi vida.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a dios y a mis padres por darme la vida y así tener un propósito en la sociedad. Agradezco a mi gran amigo Marco Antonio Apaza por siempre darme ánimos a seguir luchando por un anhelado propósito, agradezco también a mis docentes que en todo momento me han apoyado durante mi etapa universitaria para así también lograr un buen aprendizaje.

## **RECONOCIMIENTO**

Mi reconocimiento a los docentes de la universidad alas peruanas filial Juliaca, por la paciencia de cada uno de los docentes por y el apoyo durante mi proceso universitario.

# ÍNDICE

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
RECONOCIMIENTO .....	iv
ÍNDICE .....	v
ÍNDICE DE TABLAS.....	viii
ÍNDICE DE FIGURAS .....	ix
RESUMEN .....	x
ABSTRACT .....	xi
INTRODUCCIÓN.....	xii
CAPITULO I:.....	14
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	14
1.1 Descripción de la realidad problemática .....	14
1.2 Delimitación de la investigación.....	15
1.2.1 Delimitación espacial .....	15
1.2.2 Delimitación social.....	15
1.2.3 Delimitación temporal .....	15
1.2.4 Delimitación conceptual.....	15
1.3 Problemas de investigación.....	16
1.3.1 Problema principal .....	16
1.3.2 Problemas específicos .....	16
1.4 Objetivos de la investigación .....	16
1.4.1 Objetivo general .....	16
1.4.2 Objetivos específicos.....	16
1.5 Justificación e importancia de la investigación.....	16
1.5.1 Justificación.....	16
1.5.2 Importancia.....	17
1.6 Factibilidad de la investigación.....	17

1.7	Limitaciones del estudio .....	17
<b>CAPITULO II:</b> .....		18
<b>MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL</b> .....		18
2.1	Antecedentes del problema .....	18
2.1.1	A nivel internacional.....	18
2.1.2	A nivel nacional.....	19
2.1.3	A nivel local .....	20
2.2	Bases teóricas o científicas .....	20
2.2.1	Reactivación económica .....	20
2.2.2	Contexto de la COVID-19 en el ámbito turístico .....	24
2.3	Definición de términos básicos .....	25
<b>CAPÍTULO III:</b> .....		27
<b>HIPÓTESIS Y VARIABLES</b> .....		27
3.1	Hipótesis general .....	27
3.2	Hipótesis específicos.....	27
3.3	Definición conceptual y operacional de las variables .....	27
3.4	Cuadro de operacionalización de variables .....	28
<b>CAPITULO IV:</b> .....		29
<b>METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....		29
4.1	Enfoque, tipo y nivel de la investigación .....	29
4.1.1	Enfoque de la investigación .....	29
4.1.2	Tipo de la investigación .....	29
4.1.3	Nivel de la investigación.....	29
4.2	Métodos y diseño de la investigación .....	29
4.2.1	Método de la investigación.....	29
4.2.2	Diseño de la investigación .....	30
4.3	Población y muestra de la investigación .....	30
4.3.1	Población de la investigación.....	30
4.3.2	Muestra de la investigación.....	30
4.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	30

4.4.1	Técnicas.....	30
4.4.2	Instrumentos.....	30
4.4.3	Validez y confiabilidad .....	30
4.4.4	Plan de análisis de datos.....	32
4.4.5	Ética en la investigación.....	32
CAPITULO V:.....		33
RESULTADOS .....		33
5.1	Análisis descriptivo .....	33
5.1.1	Efectos de la reactivación turística en las agencias de viajes de la ciudad de Puno 33	
5.1.2	Fondo de apoyo empresarial - FAE Turismo.....	42
5.1.3	Fases de la gestión de crisis de las agencias de viajes de la ciudad de Puno.	44
5.2	Análisis inferencial .....	48
5.2.1	Determinar los impactos de la reactivación económica de las agencias de viajes durante el contexto del coronavirus .....	48
CAPITULO VI:.....		50
DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....		50
CONCLUSIONES .....		52
RECOMENDACIONES .....		54
FUENTES DE INFORMACIÓN .....		55
PRESENTACIÓN DE ANEXOS .....		58

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 .....	27
Tabla 2 .....	28
Tabla 3 .....	31
Tabla 4 .....	31
Tabla 5 .....	33
Tabla 6 .....	34
Tabla 7 .....	35
Tabla 8 .....	36
Tabla 9 .....	37
Tabla 10 .....	38
Tabla 11 .....	39
Tabla 12 .....	40
Tabla 13 .....	41
Tabla 14 .....	48



## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.....	23
Figura 2.....	42
Figura 3.....	44
Figura 4.....	45
Figura 5.....	46
Figura 6.....	47

## RESUMEN

El 16 de marzo del 2020, el gobierno central mediante decreto supremo declara el estado de emergencia en el Perú y asilamiento obligatorio, restringiendo todos los servicios y operaciones turísticas de las agencias de viajes y el inminente cierre de fronteras; en esta primera etapa de la primera ola, en Puno se presenta el primer reporte de Covid- 19 de una turista mexicana hospedada en hotel de Puno, y debido al incremento elevado de contagiados y pérdidas humanas en todo el país, el Estado amplía y prolonga la emergencia sanitaria hasta la fecha. Por ello, el objetivo del trabajo es determinar los impactos de la reactivación económica de las agencias de viajes de la ciudad de Puno durante el contexto del coronavirus. El ámbito de la tesis se desarrolla en la ciudad de Puno, el trabajo es de enfoque cuantitativo, exploratorio – descriptivo y diseño no experimental; siendo la población los representantes de las agencias de viajes y turismo y muestra censal de 99 participantes, y que mediante las fuentes primarias, secundarias, la técnica del análisis de la información y encuesta estructurada se presentan el resultado principal que en seis ítems se repite el 1, y en tres el 2 (moda); el cincuenta por ciento de los individuos está por encima del valor 1.00 y el restante cincuenta por ciento se sitúa por debajo de este valor (mediana); en promedio, la media de ocho ítems, indica que la postura de los sujetos participantes hacia el impacto de la reactivación económica de la agencias de viajes de la ciudad de Puno es negativa y solo tres ítems la opinión es positiva.

**Palabras Clave:** Impactos, reactivación, turismo, coronavirus, crisis

## **ABSTRACT**

On March 16, 2020, the central government by supreme decree declared a state of emergency in Peru and mandatory isolation, restricting all tourist services and operations of travel agencies and the imminent closure of borders; In this first stage of the first wave, the first report of Covid-19 of a Mexican tourist staying at a hotel in Puno is presented in Puno, and due to the high increase in infected people and human losses throughout the country, the State expands and prolongs the health emergency to date. Therefore, the objective of the work is to determine the impacts of the economic reactivation of travel agencies in the city of Puno during the context of the coronavirus. The scope of the thesis is developed in the city of Puno, the work is of a quantitative, exploratory - descriptive approach and non-experimental design; The population being the representatives of the travel and tourism agencies and a census sample of 99 participants, and that through the primary and secondary sources, the information analysis technique and the structured survey, the main result is presented, which is repeated in six items. 1, and 2 in three (mode); fifty percent of the individuals are above the value 1.00 and the remaining fifty percent are below this value (median); On average, the average of eight items indicates that the position of the participating subjects towards the impact of the economic reactivation of the travel agencies in the city of Puno is negative and only three items the opinion is positive

**Keywords:** Impacts, reactivation, tourism, coronavirus, crisis

## INTRODUCCIÓN

En el mes de mayo del año 2020, el gobierno central a través del DS 080-2020-PCM inicia con la reactivación económica de las actividades suspendidas por el Covid-19 y estado de emergencia en fases y rubros correspondientes; es en la fase 4 donde se autoriza las operaciones y comercialización turística de las agencias de viajes y turismo, sin embargo, por las prórrogas del estado de emergencia, dichas empresas no pudieron reactivarse económicamente en los plazos establecidos.

Han transcurrido 2 años con 4 meses, desde las primeras medidas de reactivación económica en el Perú, y precisamente en este periodo el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo y otros gabinetes también han implementado medidas y estrategias de reactivación turística en el contexto del coronavirus y beneficio de las agencias de viajes y turismo, como el FAE Turismo, Reactiva Perú, Turismo Emprende y Guiando al Turismo a la Reactivación.

En ese contexto, la agencias de viajes de la ciudad de Puno pasaron por cuatro fases de crisis, en la fase reducción, se identifican los riesgos, peligros, amenazas e impactos, recolectando datos e informándose y estableciendo políticas de seguridad para anticiparse a los problemas, en la fase de preparación se conocen y evalúan los riesgos e impactos de la Covid-19 para mitigar las situaciones de desastre que puedan producirse en el futuro, en la fase respuesta, se presentan las consecuencias de la crisis. Y en la fase de recuperación, se reanudan las operaciones comerciales de las agencias con la capacidad de resistencia y resiliencia ante la situación adversa del coronavirus.

Por ello, la investigación está estructura de la siguiente manera:

Capítulo I, se fundamenta el planteamiento del problema, descripción de la problemática, delimitación de la investigación, problemas de investigación, objetivos, justificación e importancia de la investigación, factibilidad y limitaciones del estudio.

Capítulo II, se describe el marco teórico, antecedentes, bases científicas y definición de términos básicos.

Capítulo III, se plantea la hipótesis, definición conceptual y operacional de las variables y cuadro operacionalización de variables. .

Capítulo IV, se desarrolla la metodología de la investigación, enfoque, tipo y nivel de investigación, método y diseño, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Capítulo V, se presenta los resultados de investigación mediante el análisis descriptivo e inferencial.

Capítulo VI, se desarrolla la discusión de los resultados.

El trabajo de investigación finaliza con las conclusiones y recomendaciones.

# CAPITULO I:

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1 Descripción de la realidad problemática

La COVID- 19 en el contexto mundial ha generado una crisis sanitaria sin precedentes, originando la pérdida de vidas humanas e impactos económicos negativos de grandes dimensiones hacia el sector turístico.

Según la Organización Mundial del Turismo (OMT, 2021), el turismo receptivo ha disminuido en un 74% debido a la COVID-19, puesto que en el año 2019 se registró 1, 454 millones de turistas internacionales en comparación a los 380 millones del periodo 2020, lo que representa un impacto negativo de pérdidas millonarias en dólares. En términos de empleabilidad, el sector turístico se ha visto afectado por la pandemia mundial del coronavirus, este impacto representa un derrumbe del 80% a nivel mundial (OMT, 2021).

En el Perú, tras el inicio del peligro sanitario, el gobierno nacional adoptó medidas contingentes para aminorar los consecuencias de la COVID-19, las medidas incluyeron el cierre de los puestos de control fronterizo, cancelación de vuelos, inmovilidad obligatoria de la ciudadanía; produciendo efectos negativos, lo que resultó en una grande afectación a los destinos turísticos del Perú, con la consecuente pérdida de empleos, cierre de empresas turísticas y crisis económica.

Para el caso de la región Puno, las disposiciones establecidas por el gobierno de turno, impactó negativamente al sector turístico y los trabajadores de los hoteles, restaurantes, empresas de transportes, entre otros, específicamente, en las agencias de viajes se generó una incertidumbre y desesperación por parte de los guías de turismo, personal del área de ventas y reservas, operaciones y sobre todo, de los empresarios.

En ese contexto, el 30 de diciembre del 2020 se promulga la Ley N°31103, declarando a nacional la reactivación económica del turismo y medidas para el desarrollo sostenible, determinando acciones para la reactivación turística producto de los efectos del

coronavirus. Siendo de irrestricto cumplimiento la presente ley, mediante la Resolución Viceministerial N°0004-2021- MINCETUR/VMT que aprueba la estrategia nacional de reactivación del sector turismo 2021 – 2023.

Ante este escenario, se evidencia la lenta reactivación económica y turística de las agencias de viajes y turismo del principal centro de soporte turístico de la región, que es la ciudad de Puno, debido al inadecuado proceso de las cuatro fases de la gestión de crisis en las empresas turísticas; lo cual incide negativamente en la reactivación económica de las agencias de viajes.

Por lo basado, el planteamiento del problema da respuesta a las siguientes preguntas:

## **1.2 Delimitación de la investigación**

### **1.2.1 Delimitación espacial**

El estudio se efectuará en el ámbito de Puno, lugar en donde se ubican las agencias de viajes y turismo.

### **1.2.2 Delimitación social**

El estudio involucra a los representantes, administradores y regentes de la AA.VV de la ciudad de Puno.

### **1.2.3 Delimitación temporal**

El plan de tesis se maneja mediante el cumplimiento del cronograma de actividades.

### **1.2.4 Delimitación conceptual**

El trabajo se fundamenta en el marco teórico, considerando las variables de investigación: reactivación económica y COVID- 19.

### **1.3 Problemas de investigación**

#### **1.3.1 Problema principal**

¿Cuáles son los impactos de la reactivación económica de las agencias de viajes y turismo Puno durante el contexto de la COVID-19?

#### **1.3.2 Problemas específicos**

- ¿Cuáles son los efectos de la reactivación turística en las agencias de viajes y turismo de la ciudad de Puno?
- ¿Cuáles son las fases de la gestión de crisis de las AA.VV de la ciudad de Puno?

### **1.4 Objetivos de la investigación**

#### **1.4.1 Objetivo general**

Determinar los impactos de la reactivación económica de las agencias de viajes y turismo de Puno durante el contexto de la COVID-19.

#### **1.4.2 Objetivos específicos**

- Conocer los efectos de la reactivación turística de las agencias de viajes y turismo de la ciudad de Puno.
- Conocer las fases de la gestión de crisis de las agencias de viajes y turismo de la ciudad de Puno.

### **1.5 Justificación e importancia de la investigación**

#### **1.5.1 Justificación**

A nivel científico y académico, el trabajo cumple con lo estipula las líneas de estudio de la Escuela Profesional y la UAP; referente a la metodología, se investiga desde el campo turístico y el proceso de la investigación científica; en cuanto a la justificación teórica, el trabajo enriquecerá la literatura y marco teórico para el sector académico.



### **1.5.2 Importancia**

El estudio aportará con nuevos hallazgos científicos de valor e interés para las AA.VV. de Puno.

### **1.6 Factibilidad de la investigación**

El estudio es factible porque cumple con las líneas de investigación de la Universidad Alas Peruanas y Escuela Profesional de Turismo, Hotelería y Gastronomía. Metodológicamente es viable porque aplica los procedimientos y técnicas de manera ordenada del estudio.

### **1.7 Limitaciones del estudio**

- Escasas fuentes primarias y secundarias sobre el tema de investigación.
- Dificultad para el acceso a la información debido a la burocracia de la municipalidad provincial de Moho y municipalidad distrital de Conima.
- Por ser una investigación de pregrado, el estudio no abarca a profundidad las variables de investigación.

## **CAPITULO II:**

### **MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL**

#### **2.1 Antecedentes del problema**

##### **2.1.1 A nivel internacional**

Pastor y Rivera (2022) en su artículo científico cuyo ámbito de estudio son las agencias de viajes de España, utiliza las variables COVID-19 y la reactivación económica, como objeto de análisis de la situación de las agencias de viajes con base a un minucioso análisis. Mediante una encuesta de recolección de datos considera a los representantes de las agencias de viajes. El trabajo expone que el escenario de la actividad turística de las agencias de viajes es su punto de inflexión para provocar cambios en el mercado turístico que comprende el aspecto de la creación turística en el ámbito tecnológico hasta la comercialización del producto turístico, pasando por el cambio de modelo de negocios. Referente a los resultados, los investigadores proponen un modelo reactivación de las agencias de viajes post Covid-19.

Alonso et al. (2021) centra sus tesis con base a las estrategias de reactivación del sector turístico de la ciudad de Paipa, para establecer cuáles son aquellas experiencias turísticas post coronavirus; a través de las encuestas efectuadas a la población de estudio realiza una propuesta estratégica para la reactivación turística del municipio de Paipa - Boyacá. La tesis es de enfoque cuantitativa – cualitativa y diseño no experimental.

Padilla et al. (2021) en el artículo científico crisis y reactivación turística realiza un estudio situacional para la reactivación económica. Y que a través del enfoque cualitativo - cuantitativo, determina que las pérdidas económicas, obligaciones con los proveedores y aforos reducidos han afectado negativamente al turismo, como también resalta que las alianzas estratégicas y búsqueda del sello internacional Safe Travel son de vital importancia. Los investigadores concluyen que los despidos masivos, deudas, deberes financieros, la paralización de la actividad turística es lento.

Vega et al. (2021) en su artículo científico describen los impactos de la Covid-19 en la actividad turística de Latinoamérica y El Caribe. Es un trabajo de observación, descriptivo y transversal. Referente a los resultados, los investigadores presentan un índice para análisis de los impactos de la Covid-19 en la actividad turística. Asimismo, en el artículo se muestra que los países más afectados fueron Argentina, Perú, Brasil, Chile, Ecuador y México por Covid-19. Se concluye que la pérdida por los impactos de la Covid-19 es el bajo y nulo arribo de turistas, por lo que es notable el efecto e impacto negativo hacia la economía de esas naciones.

### **2.1.2 A nivel nacional**

Baca (2021) en su tesis de pregrado diagnóstica la actividad turística del distrito de Mollepata – Cusco durante el contexto de la Covid-19. El enfoque de la tesis es cuantitativo, tipo descriptiva, diseño no experimental – transversal. Utiliza las encuestas estructuradas para la recolección de los datos. Concluye que los operadores turísticos durante el Covid-19 del distrito de Mollepata no realizaron los esfuerzos conjuntamente con los organismos públicos y privados para coadyuvar a la reactivación económica del turismo y desplazamiento de los visitantes.

Apolitano (2021) en la tesis de la administración de crisis de las agencias de viajes ante la Covid 19, identifica y evalúa las acciones realizadas por las agencias de viajes de la ciudad de Trujillo considerando los planes de acaecimientos y circunstancias. El trabajo es de enfoque deductivo – inductivo, analítico-sintético y método etnográfico. Presenta un modelo de gestión de crisis como resultado principal. En el estudio se concluye que la recuperación de las agencias de viajes es progresiva, implementando protocolos de bioseguridad para garantizar la seguridad, salud y vida de los clientes.

Lau y Portocarrero (2020) en la tesis acerca de la adaptabilidad los prestadores de servicios turísticos y su consecuencia del coronavirus; estudio tipo básica y revisión documental como fuentes de información del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo y la Súper Intendencia Nacional de Administración Tributaria y el SISCOVID, presenta como deducciones que los 3034 se mantienen activos, solo 1820 cuentan con un plan anticovid. Los tesisistas concluyen que los prestadores de servicios turísticos reactivaron sus empresas

considerando los cambios y permanencia en la actividad turística mediante diferentes elementos.

### **2.1.3 A nivel local**

Canaza y Arpita y Cutipa (2021) en la tesis, cuyas variables de investigación actitudes de los agencias de viajes e impactos, es de enfoque cuantitativo, tipo descriptivo, no experimental de corte transversal , presenta en los resultados principales que los representantes de las AA.VV. y residentes de Puno tienen una opinión negativa ante la Covid -19, es por ello que en las conclusiones de su trabajo consideran que la mitigación y medidas para paliar los impactos, es necesario impulsar el turismo a través de un plan de reactivación turística.

Laurante (2021) en el artículo demanda del turismo internacional en tiempos de Covid-19 en la región de Puno-Perú, indica que del sector turístico de la región se benefician cientos muchas personas forma directa e indirectamente. Empero, ante las medidas de dictaminadas por el gobierno central, el sector se perjudicó económica y drásticamente en el segundo trimestre del año 2020, cayendo el arribo de turistas al 100%. El objeto del artículo es conocer la conducta de la demanda turística u receptiva para proyectar a futuro y efectuar un balance. El artículo concluye que debido al coronavirus hubo una pérdida elevada de turistas; estimando una pérdida de 327,904 arribos por turismo receptivo.

## **2.2 Bases teóricas o científicas**

### **2.2.1 Reactivación económica**

De acuerdo a Guanziroli, Buainain y De Sousa (2007) los impactos se deben evaluar las consecuencias positivas y negativas de manera indirecta o indirecta, considerando en este caso el factor económico. En la evaluación del impacto económico se deben tener en cuenta diferentes aspectos a considerar referente a las repercusiones Es preciso agregar que los impactos pretenden ser prevenidos por las medidas establecidas por Estado (CEPAL, 2008). “En el transcurso de una crisis como el coronavirus se pueden oscilar varios factores e impactos, por ello, es importante indicar que se requiere la identificación del alcance del impacto ya que tiene un efecto tanto negativo como positivo (Malquiera, 2008). Según Loor (2018) la RE es un procedimiento que busca conseguir

que los sectores económicos, como el turismo, se encamine adecuadamente después de una crisis que afecta a los negocios locales, empresarios y población en general.

De acuerdo a Chacón (2020), uno de los efectos de la reactivación económica es el no consumo de bienes y servicios, lo cual genera la reducción de precios e impactos en las personas, empresas, los gobiernos locales y economía en general. Asimismo, indica que ante estos problemas, la economía se paraliza y al estar obstaculizada, la producción de las empresas como las agencias de viajes y turismo se reduzca, lo que hace que no se contraten personas, el desempleo aumente y los trabajadores obtengan bajos ingresos.

Ante esta situación, el gobierno nacional a través de las carteras ministeriales como el Ministerio de Comercio exterior y Turismo e involucrados implementa políticas públicas de reactivación económica y turística. Y si se obtienen los resultados esperados y planteados, la empleabilidad mejora, el despido disminuye, los bienes y servicios se acrecientan, generándose así, una fase de crecimiento económico para el bienestar de las personas y reactivación económica (Chacón, 2020).

En el Perú, el gobierno nacional mediante un proceso de reactivación económica y cuatro fases, reactiva los diversos sectores productivos de nuestro país, de esta manera las empresas vuelven a operar, cumpliendo los protocolos de bioseguridad que avale la salud de sus trabajadores y clientes (Chacón, 2020).

### **2.2.1.1 Reactivación turística**

La Organización Mundial del Turismo (OMT) en una reunión virtual con diferentes países afectados por el coronavirus y paralización del sector turístico, vieron la necesidad de coordinar acciones con los sectores públicos - privados de los gobiernos, instituciones financieras internacionales y las Naciones Unidas para elaborar una respuesta basada en las últimas recomendaciones de salud pública (Rodríguez, 2020). Es por ello y teniendo en cuenta la reactivación turística que implica dar un nuevo impulso a las estrategias propuestas por el comité consiste en identificar las prioridades para recuperar el turismo. Estas prioridades se enlistan de la siguiente forma:

Liquidez empresarial y protección laboral: Es el apoyo que deben realizar los gobiernos al sector turístico y empresas como las agencias de viajes, en materia de la política monetaria (Rodríguez, 2020).

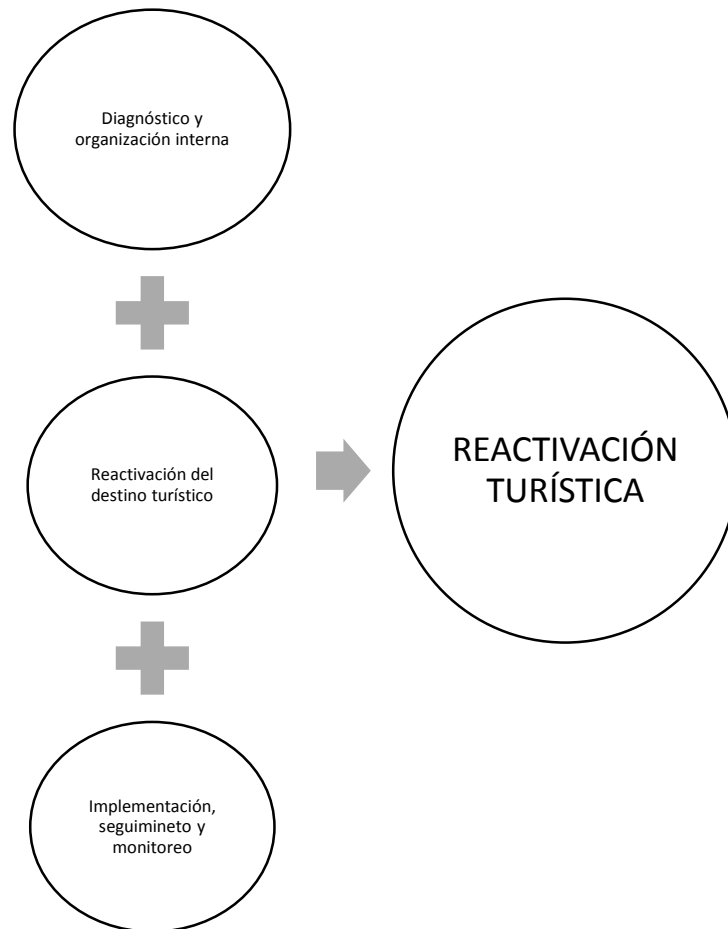
- Recobrar la confianza de los turistas: Garantizar la seguridad turística para proteger la vida y salud de los turistas.
- Abrir los puestos de control fronterizo: En el caso de la región Puno, reapertura de los PCF y CEBAF con responsabilidad.
- Protocolos de bioseguridad: Implementación de medidas contra la lucha del coronavirus en los servicios turísticos privados como las agencias de viajes.
- Uso de la tecnología: Implica que en los servicios se usen las tecnologías de información y comunicación en el trabajo.
- Innovación turística: Comprende las acciones que insertan una novedad en los negocios.

En ese contexto, el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR) propone el plan de reactivación turística para cada destino turístico del Perú, con el objeto de considerar un plan estratégico para reactivar la actividad turística en el marco de la seguridad turística de los visitantes (Resolución Viceministerial, 2021, Artículo 1). Por ello, los destinos turísticos deben prepararse para un nuevo escenario, con la finalidad de recobrar la seguridad de viaje, potenciar el turismo, generar empleabilidad y fortalecer la oferta turística (Resolución Viceministerial, 2021, Artículo 1).

Para ello, MINCETUR desarrolla tres fases de reactivación turística:

### Figura 1

*Fases de reactivación turística del MINCETUR*



Fuente. La figura muestra las tres fases de reactivación turística establecida por el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo

Cabe resaltar que, dentro de esta reactivación turística y económica, está la priorización de los destinos turísticos competitivos, con la intención de contribuir en el incremento de arribos de turistas, gasto turístico y estadía de los visitantes, así como la promoción del empleo en el sector, además, se considera la capacidad de generar impactos económicos positivos (Resolución Viceministerial, 2021).

## **2.2.2 Contexto de la COVID-19 en el ámbito turístico**

A nivel nacional, el turismo es un sector de vital importancia y factor de dinamización de la economía del país y las regiones del Perú. Cabe señalar que antes de la pandemia la actividad turística aportó un 3,9 % al Producto Bruto Interno nacional, generando empleos, además de generar efectos positivos en las inversiones turísticas (Resolución Viceministerial, 2021).

Sin embargo, la epidemia mundial del coronavirus cambió drásticamente el panorama en el Perú, debido a que el Gobierno Nacional decidió adoptar medidas contingentes para contrarrestar el coronavirus. Por otra parte, en la oferta turística, se provocó un rompimiento en las cadenas de valor turístico a partir del encierro, en términos generales, se puede mostrar una fuerte contracción del Producto Bruto Interno de las actividades turísticas, lo que evidenciaría un fuerte impacto negativo (Resolución Viceministerial, 2021).

### **2.2.2.1 Gestión de crisis**

Con relación a la gestión de crisis existe literatura científica. Así, Hall (2010) identifica los tipos de crisis como las económicas, ecológicas, pandémicas, ambientales y geopolíticas. Por otro lado, Oroian y Gheres (2012), establecen que las situaciones de riesgo pueden afectar a las empresas. Peters y Pikkemaat (2005), quienes catalogan los tipos de crisis en desastres naturales, recesión económica, y las pandemias como el coronavirus (Covid- 19).

#### **2.2.2.1.1 Gestión de crisis en las agencias de viajes y turismo**

Según De Sausmarez (2007) El turismo es un sector sensible y el más propenso ante las crisis, pero por sus cualidades se recupera rápidamente. El Foro Económico Mundial (FEM) establece que una eficiente gestión de las crisis y riesgos puede hacer que el turismo se recupere económicamente (WEF, 2005).

Las dificultades y catástrofes que afectan al turismo implican un cambio positivo o negativo, Faulkner (2001) asevera que las crisis pueden actuar como punto de oportunidad para el mejoramiento de las empresas turísticas y destinos turísticos. Los acaecimientos de los desastres y crisis que han afectado al turismo se presentan a lo largo del tiempo y, por lo que es vital e importante establecer medidas eficaces que ayuden a una rápida reactivación y recuperación del sistema turístico.



Wilks y Moore (2003), proponen un modelo para la gestión de crisis en el turismo, conocidas como las 4R, y que precisamente la Asociación de Viajes de Asia y Pacífico (la aplica para demostrar que los destinos turísticos y las agencias de viajes consiguen gestionar eficientemente las 4R para la reducción, preparación, respuesta y recuperación de una crisis como el coronavirus.

Cabe resaltar que es este modelo de las 4R para fines investigativos en sus cuatro etapas a seguir antes, durante y después del coronavirus. Las cuatro etapas que se identifican son las siguientes:

- Fase de reducción: se identifica el problema y luego se busca reducir u paliar su efecto. Los gerentes, empresarios, administradores deben realizar un análisis riesgos, conflictos e impactos. Por lo que es necesario detectar señales de alerta temprana para la identificación de riesgos, luego realizar procedimientos de vigilancia (Wilks y Moore, 2003).
- Fase de preparación: implica elaborar planes y realizar un simulacro ocasional. Las agencias de viajes y turismo deben evaluar el problema y elaborar planes contingentes y de comunicación. En esta fase compete adoptar medidas de seguridad, salubridad y salud como los protocolos de bioseguridad, para adaptarse a diversas situaciones adversas (Wilks y Moore, 2003).
- Fase de respuesta: son las consecuencias inmediatas de una crisis cuando todo es adverso (Wilks y Moore, 2003) por eso es importante el dialogo interno para una rápida gestión de crisis (Wilks y Moore, 2003).
- Fase de recuperación: Wilks y More (2003) consideran que “la mejor estrategia de una crisis es evitando una crisis” (p. 53), asimismo, refieren que una empresa turística reanuda o continúa las operaciones comerciales, el nivel de recuperación y la capacidad de resistencia ante la crisis como el coronavirus.

### **2.3 Definición de términos básicos**

Impactos: consecuencias positivas y negativas de manera indirecta o indirecta, considerando en este caso el factor económico (Guanziroli, Buainain y De Sousa, 2007).

Reactivación económica: reactivación económica en procedimientos, por el cual se busca conseguir que la economía (el turismo) se encamine positivamente después de una crisis que afecta a las empresas (Loor, 2018)

Reactivación turística: estrategias y medidas implementadas para el sector turístico por el gobierno central, MINCETUR y carteras de gobierno (Resolución Viceministerial, 2021, Artículo 1).

Crisis: Evento, suceso, hecho que pone en peligro al sector económico (Loor, 2018).

Gestión de crisis: identifica los tipos de crisis estudiados en financieras, económicas, ambientales, ecológicas y políticas (Oroian y Gheres, 2012).

## CAPÍTULO III:

### HIPÓTESIS Y VARIABLES

#### 3.1 Hipótesis general

Los impactos de la reactivación económica de las agencias de viajes y turismo durante el contexto de la COVID-19 son significativas en cuanto a las medidas y estrategias establecidas por el gobierno central.

#### 3.2 Hipótesis específicos

- Los efectos de la reactivación turística en las AA.VV de la ciudad de Puno son reveladores en cuanto al factor social, económico y turístico.
- Las fases de la gestión de crisis de las agencias de viajes y turismo de la ciudad de Puno son proactivas y reactivas.

#### 3.3 Definición conceptual y operacional de las variables

**Tabla 1**

*Definición conceptual y operacional de las variables*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional
Reactivación económica	Según Loor (2018) la RE es un procedimiento, por el cual se busca conseguir que la economía (el turismo).	Estrategias de reactivación turística.
Contexto de la COVID-19	Proceso en donde las AA.VV. empresas turísticas y el sector turístico han sopesado los impactos de la pandemia mundial.	Gestión de crisis de la AA.VV.

### 3.4 Cuadro de operacionalización de variables

**Tabla 2**

*Operacionalización de variables, dimensiones, indicadores y técnicas e instrumentos de la investigación*

<b>VARIABLES</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>TECNICAS E INSTRUMENTOS</b>
<b>Reactivación económica</b>	<b>Reactivación turística</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Situación actual del turismo</li> <li>- Condiciones para visitar</li> <li>- Apoyo económico</li> <li>- Recuperación económica</li> <li>- Demanda de servicios turísticos</li> <li>- Empleabilidad</li> <li>- Medidas establecidas</li> <li>- Recuperación del sector turístico</li> <li>- Reactivación de las agencias de viajes</li> </ul>	<p>Técnicas: Análisis de la información y encuesta estructurada</p> <p>Instrumentos: Análisis de contenidos, cuestionario de preguntas con respuestas dicotómicas, politómicas.</p>
<b>Contexto COVID-19</b>	<b>Gestión de crisis</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fase de reducción</li> <li>- Fase de preparación</li> <li>- Fase de respuesta</li> <li>- Fase de recuperación - Instrumentos</li> <li>- Acciones estratégicas</li> </ul>	<p>Técnicas: Análisis de la información y encuesta estructurada</p> <p>Instrumentos: Análisis de contenidos, cuestionario de preguntas con respuestas politómicas.</p>

## **CAPITULO IV:**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **4.1 Enfoque, tipo y nivel de la investigación**

##### **4.1.1 Enfoque de la investigación**

El trabajo es de enfoque cuantitativo, porque para la primera y segunda variable se recolecta datos con base al análisis estadístico, y con el propósito de probar el marco teórico (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

##### **4.1.2 Tipo de la investigación**

El estudio en primer lugar es exploratorio, debido a que en el contexto local, las variables de reactivación económica y contexto coronavirus son temáticas poco estudiadas y la revisión de la literatura y antecedentes revela que tan sólo hay ideas reducidas relacionadas con el problema de estudio y el marco teórico (Hernández et al., 2014). En segundo lugar, el proyecto es descriptivo, porque únicamente se pretende medir y recoger información de manera conjunta y cuantitativa de los indicadores.

##### **4.1.3 Nivel de la investigación**

El nivel de la investigación es básica, porque se caracteriza por ser teórica y estar dirigida a la generación del conocimiento (Muñoz, 2011). Solo busca ampliar y profundizar los conocimientos científicos, su objeto son las teorías (Charaja, 2009).

#### **4.2 Métodos y diseño de la investigación**

##### **4.2.1 Método de la investigación**

- El método del estudio es descriptivo.

#### **4.2.2 Diseño de la investigación**

El diseño del estudio es no experimental, porque no se manipularán las variables (Hernández, Fernández y Baptista 2014).

#### **4.3 Población y muestra de la investigación**

##### **4.3.1 Población de la investigación**

La población estará compuesta por 99 agencias de viajes y turismo (ver anexos) registradas en el directorio de la DIRCETUR Puno.

##### **4.3.2 Muestra de la investigación**

Cabe señalar que se emplea la muestra censal, en donde todas las unidades de la población son consideradas como muestra (Ramírez, 2012).

#### **4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

##### **4.4.1 Técnicas**

- Técnicas: Análisis de la información y encuesta estructurada.

##### **4.4.2 Instrumentos**

- Instrumentos: Análisis de contenidos, cuestionario de preguntas con respuestas dicotómicas y politómicas.

##### **4.4.3 Validez y confiabilidad**

La validez de los instrumentos, se aprobó mediante docentes, especialistas y profesionales en temas de AA.VV, reactivación económica. Respecto a la confiabilidad de los instrumentos se evaluó a través del coeficiente de ALFA DE CRONBACH.

**Tabla 3**

*Análisis de Alfa de Cronbach*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,892	30

**Nota.** La tabla muestra los resultados obtenidos a partir del Análisis de los datos en SPSS

**Tabla 4**

*Interpretación del coeficiente de Alfa Cronbach*

Intervalo del coeficiente del Alfa Cronbach	Valoración de confiabilidad
(>0;0,5)	Inaceptable
(>0,5;0,6)	Pobre
(>0,6;0,7)	Débil
(>0,7;0,8)	Aceptable
(>0,8;0,9)	Bueno
(>0,9;1,0)	Excelente

**Nota.** La tabla muestra los rangos de referencia del coeficiente para la valoración de confiabilidad

El resultado del Alfa de Cronbach del instrumento aplicado para la presente investigación arrojó el valor de 0,892, un valor por encima de 0.80, lo cual corrobora la confiabilidad de los 30 elementos o ítems del cuestionario de preguntas con respuestas dicotómicas y politómicas.

#### **4.4.4 Plan de análisis de datos**

- Recopilación de datos: proceso de recolección de información sobre las variables de estudio.
- Procesamiento: Organización de datos para su análisis.
- Limpieza de datos: Procesos para prevenir y corregir errores.
- Análisis de datos: Procesamiento y organización de datos para su interpretación

#### **4.4.5 Ética en la investigación**

- Respeto por los participantes en la investigación.
- Búsqueda del bienestar.
- Reducir la equivocación.
- Logro de beneficios.



## CAPITULO V:

### RESULTADOS

#### 5.1 Análisis descriptivo

##### 5.1.1 Efectos de la reactivación turística en las agencias de viajes de la ciudad de Puno

Tabla 5

*Conocimientos sobre la situación actual del turismo en el contexto del coronavirus*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	44	44.4	44.4	44.4
NO	55	55.6	55.6	100.0
Total	99	100.0	100.0	

**Fuente.** La tabla muestra los resultados obtenidos mediante el instrumento de recolección de datos

En la tabla 2 se observa que de los 99 participantes en la investigación, el 44.4% tiene noción sobre la situación actual del turismo en el contexto del coronavirus, es decir, razona con respecto al análisis de la oferta turística, demanda, empleo turístico, recuperación de la economía, estabilidad, apertura de fronteras, disposiciones legales, entre otros factores para la elaboración de los planes de reactivación turística de sus empresas. Sin embargo, el 55.6% restantes, le resta importancia a la reactivación turística establecida y emprendida por el gobierno central, debido a la desconfianza e incredulidad hacia el Estado.

**Tabla 6**

*Considera que el Estado y sector público garantiza las condiciones para visitar los atractivos y recursos turísticos de Puno*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	46	46.5	46.5	46.5
NO	53	53.5	53.5	100.0
Total	99	100.0	100.0	

**Fuente.** La tabla muestra los resultados obtenidos mediante el instrumento de recolección de datos

El 46.5% de representantes de las agencias de viajes y turismo considera que el Estado y sector público garantiza las condiciones para visitar los atractivos y recursos turísticos de Puno, esta postura está referida al cumplimiento de los protocolos de bioseguridad e implementación de los sellos Safe Travel. Respecto al 53.5% indican que no existen las condiciones, debido a que en caso de presentarse un caso Covid 19, los establecimientos de salud en donde se ubican los principales atractivos turísticos no están preparados para dar respuesta inmediata.

**Tabla 7**

*Ha participado en algún fondo de apoyo económico para la reactivación del sector turístico*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
SI	46	46.5	46.5	46.5
NO	53	53.5	53.5	100.0
Total	99	100.0	100.0	

**Fuente.** La tabla muestra los resultados obtenidos mediante el instrumento de recolección de datos

De acuerdo al porcentaje válido, el 46.5% de representantes de la agencias de viajes marcaron la opción si, esto significa que de alguna manera han sido partícipes de los fondos de apoyo de reactivación económica como el FAE TURISMO y TURISMO EMPRENDE. Sin embargo, el 53.5% exterioriza que no fueron parte de los fondos de apoyo y fondos concursables emprendidos por el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, cabe señalar que este segmento de encuestados expresan que al no ser participantes de estos apoyos, están solicitando préstamos a las entidades financieras para reactivar sus empresas.

**Tabla 8**

*Cree usted que se podrá recuperarse económicamente en este periodo de reactivación turística*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
SI	45	45.5	45.5	45.5
NO	54	54.5	54.5	100.0
Total	99	100.0	100.0	

**Fuente** La tabla muestra los resultados obtenidos mediante el instrumento de recolección de datos

El 54.5% de encuestados revela que no se podrá recuperarse económicamente en este periodo de reactivación turística; esta postura negativa se debe a la incertidumbre e inestabilidad del gobierno central, y por ende, este factor influye en el sector turístico privado. Por el contrario, el 45.5% de agentes de viajes, asume una actitud positiva para recuperarse económicamente, puesto que están realizando sus operaciones turísticas con toda normalidad, es más, están participando continuamente en los fondos concursables de reactivación económica y turística.

**Tabla 9**

*Cree usted que habrá alta demanda de servicios turísticos a corto plazo*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	41	41.4	41.4	41.4
NO	58	58.6	58.6	100.0
Total	99	100.0	100.0	

**Fuente.** La tabla muestra los resultados obtenidos mediante el instrumento de recolección de datos

El 58.6% de participantes en la tesis, indica que no habrá alta demanda de servicios turísticos a corto plazo, esta posición en el contexto local se debe a las ínfimas acciones estratégicas por parte de la Dirección de Comercio Exterior y Turismo – DIRCETUR y la Sub Gerencia de Turismo de la Municipalidad Provincial de Puno para la reactivación económica del sector turístico. En contra parte, el 41.4% expresa que si habrá una mayor demanda de servicios turísticos, considerando que este año es clave para el incremento de flujo turístico y proyecciones positivas de arribos por turismo receptivo.

**Tabla 10**

*Cree usted que se recuperará la empleabilidad en este periodo de reactivación económica*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	52	52.5	52.5	52.5
NO	47	47.5	47.5	100.0
Total	99	100.0	100.0	

**Fuente.** La tabla muestra los resultados obtenidos mediante el instrumento de recolección de datos

En la Tabla 7 se muestra que la actitud hacia la recuperación de empleos para los guías de turistas, operadores, ventas, reservas y otros es positiva, ya que el 52.5% valora que se recuperará la empleabilidad en este periodo de reactivación económica, asimismo, se debe tomar en cuenta el arribo de turistas extranjeros hacia el destino Lago Titicaca debido a la masiva oferta y promoción de las agencias de viajes por los medios digitales. Contrariamente el 47.5% es aprensiva ante la recuperación de empleos.

**Tabla 11**

*Las medidas establecidas por el gobierno central mediante el MINCETUR beneficiaron a las agencias de viajes de Puno.*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
SI	51	51.5	51.5	51.5
NO	48	48.5	48.5	100.0
Total	99	100.0	100.0	

**Fuente.** La tabla muestra los resultados obtenidos mediante el instrumento de recolección de datos

La tabla 8 demuestra que el 51.5% de representantes de agencias de viajes que participaron en la recolección de datos, indica que Las medidas establecidas por el gobierno central mediante el MINCETUR si beneficiaron a las agencias de viajes de Puno, estas respuestas positivas se deben a las diversas acciones emprendidas por el Ministerio de Comercio exterior y Turismo, los cuales se plasman en las normas publicadas en el diario Oficial el Peruano y que son de irrestricto cumplimiento en los gobiernos locales como la Municipalidad Provincial de Puno. Contrariamente, el 48.5% determina que no benefician en nada dichas medidas.

**Tabla 12**

*Cree usted que el sector turístico de Puno se recuperará económicamente*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	43	43.4	43.4	43.4
NO	56	56.6	56.6	100.0
Total	99	100.0	100.0	

**Fuente.** La tabla muestra los resultados obtenidos mediante el instrumento de recolección de datos

El 56.6% cree usted que el sector turístico de Puno no se recuperará económicamente, esta opinión negativa, se debe a las nulas políticas locales de reactivación económica del turismo de parte de la Municipalidad Provincial de Puno, específicamente la Sub Gerencia de Turismo Exterior carece de un plan de reactivación económica. En contra posición de estas respuestas negativas, el 43.3% asume una postura positiva hacia el indicador.



**Tabla 13**

*Cree usted que las agencias viajes de turismo de la ciudad de Puno están preparadas para la reactivación económica*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
SI	57	57.6	57.6	57.6
NO	42	42.4	42.4	100.0
Total	99	100.0	100.0	

**Fuente.** La tabla muestra los resultados obtenidos mediante el instrumento de recolección de datos

La tabla 10 demuestra que el 57.6% de representantes de las agencias de viajes y turismo de la ciudad de Puno, asume que las agencias viajes de turismo de la ciudad de Puno si están preparadas para la reactivación económica, estas afirmaciones se pueden corroborar mediante la solicitud y respectiva certificación de los sellos Safe Travel, el cumplimiento e implementación de los protocolos de bioseguridad y la participación de en diversas capacitaciones organizadas por la Dirección de Comercio Exterior y Turismo – DIRCETUR. En cuanto el 42.4% aseveran que las agencias no están preparadas para la reactivación económica.

### 5.1.2 Fondo de apoyo empresarial - FAE Turismo

Mediante el DU N° 076-2020, el Gobierno Central dispuso la creación del Fondo de Apoyo Empresarial a las micro y pequeñas empresas - FAE Turismo), con el propósito de que las empresas turísticas afectadas por el coronavirus puedan acceder a créditos para capital de trabajo (Yancari, 2021). Cuando se creó el FAE Turismo, el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo indicó que este fondo permitiría a las empresas turísticas (agencias de viajes, restaurantes, transporte turístico, hoteles, entre otros) endeudarse como máximo 60 meses, con un lapso de gracia de hasta 18 meses, indicando que la recuperación y reactivación económica del sector turístico, empresas turísticas y sobre todo de las agencias de viajes y turismo, no será en el corto tiempo (Yancari, 2021).

**Figura 2**

*Trayecto de tiempo del FAE Turismo*



**Fuente.** La figura muestra el trayecto de tiempo del FAE Turismo elaborado por el grupo propuesta Ciudadana. <https://propuestaciudadana.org.pe/>.

El Fondo de apoyo empresarial para el turismo estuvo disponible desde setiembre del año 2020, una vez hecha la transferencia de los recursos a la Corporación Financiera de Desarrollo – COFIDE, buscando atender a 12,400 empresas del sector turístico con un fondo de 500 millones de soles, que generaban un fondo total de mil quinientos millones de soles (Yancari, 2021).

Entre los periodos de los meses de setiembre y octubre del año 2020, se efectuaron seis subastas y dos modificaciones en su funcionamiento, como la evaluación de los beneficiarios usando la tasa de costo efectivo anual - TCEA, y aceptar la solicitud de las empresas turísticas que obtuvieron créditos de FAE Turismo (Yancari, 2021).

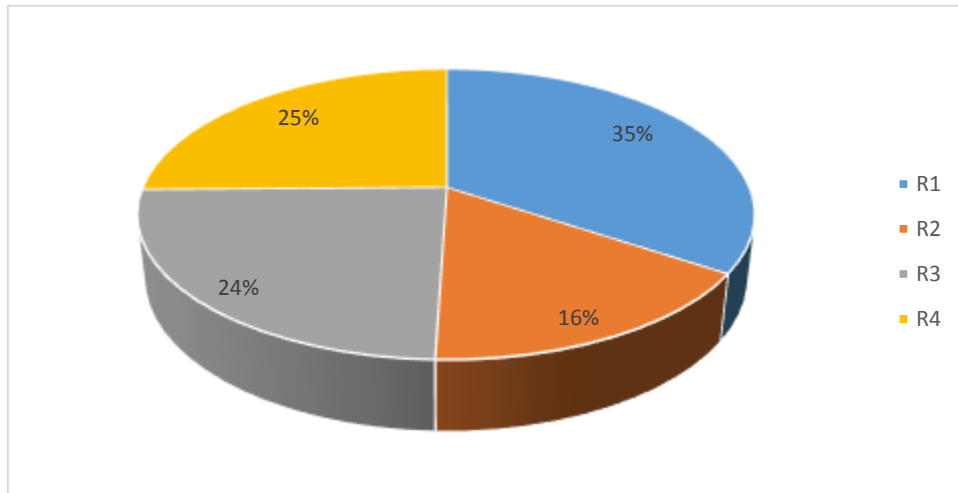
En el periodo del 2021 se realizaron cinco subastas y dos nuevas modificaciones, incluyendo una a la normativa. La modificación del 29/09/2021 incluyó la extensión del plazo de otorgados de créditos hasta el 31/03/2022, la ampliación del periodo de gracia y asignación de créditos hasta veinticuatro meses (Yancari, 2021).

Actualmente solo se conoce los montos subastados y asignados a las Cooperativas de Ahorro y Crédito No Autorizadas a Captar Recursos del Público (COOPAC) y Empresas del Sistema Financiero - ESF ganadoras de las subastas través de la información que publica el COFIDE. Empero, para el fondo de apoyo empresarial - FAE Turismo aún no existe información pública y detallada de los empresas turísticas beneficiarias.

### 5.1.3 Fases de la gestión de crisis de las agencias de viajes de la ciudad de Puno

**Figura 3**

*Fase de reducción de la agencias de viajes y turismo de la ciudad de Puno durante la crisis*



**Fuente.** La figura muestra los resultados obtenidos mediante el instrumento de recolección de datos

En la fase de reducción, las agencias de viajes y turismo de la ciudad Puno reaccionaron de la siguiente manera:

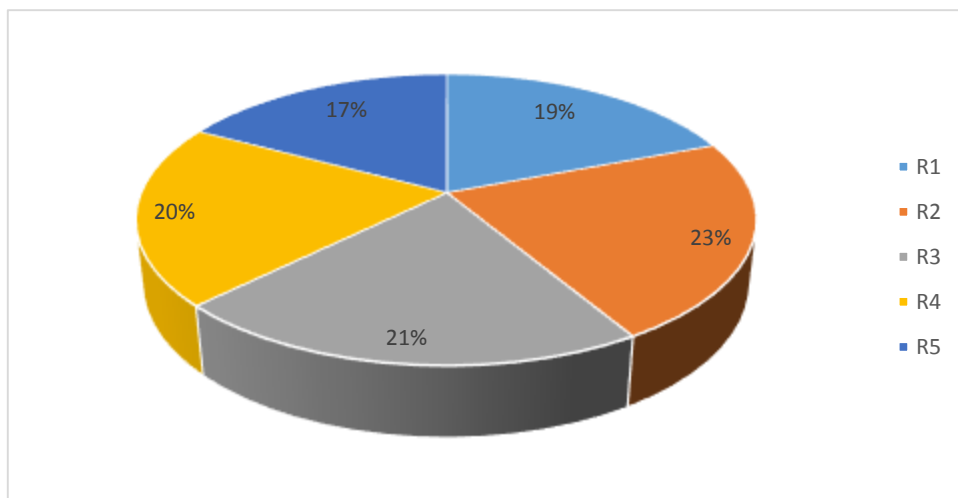
- R1. Reaccionó con impaciencia y preocupación al enterarse del aislamiento obligatorio, el cierre de fronteras, de los negocios, entidades, servicios e instituciones.
- R2. Iniciaron con la implementación de los primeros protocolos de bioseguridad ante la posible reactivación económica de las agencias de viajes.
- R3. Tomaron medidas para proteger la salud del personal y la empresa.
- R4. Indica que les ha generado bastante incertidumbre y preocupación las medidas establecidas por el gobierno central.

En ese entender, las respuestas se corrobora con lo que indica Wilks y Moore (2003), la fase de reducción las agencias de viajes y turismo de Puno identifican los riesgos,

peligros, amenazas e impactos, recolectando datos e informándose; estableciendo políticas de seguridad para anticiparse a los problemas.

#### Figura 4

*Fase de preparación de la agencias de viajes y turismo de la ciudad de Puno durante la crisis*



**Fuente.** La figura muestra los resultados obtenidos mediante el instrumento de recolección de datos

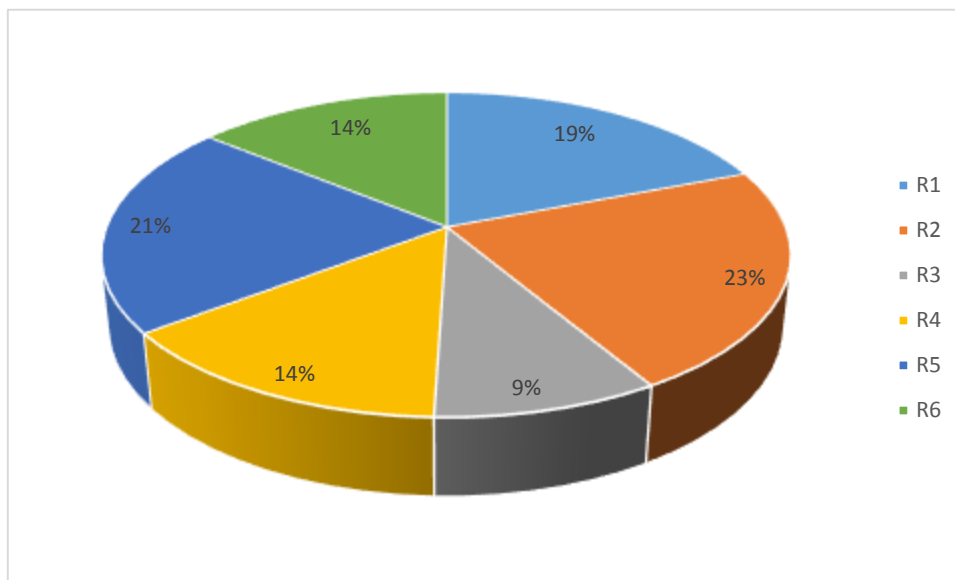
Para la fase de preparación, los representantes de las agencias de viajes y turismo de la ciudad Puno respondieron lo siguiente:

- R1. Evaluaron los riesgos e impactos y riesgos de la crisis de la Covid-19.
- R2. Presentó resistencia a tolerar el proceso de la crisis.
- R3. Evaluaron las amenazas de la Covid- 19.
- R4. Tomó acciones sobre salud y seguridad dentro la empresa.
- R5. Planificó a corto plazo para reactivarse.

La fase de preparación, es evaluar los riesgos a los que las empresas están expuestas, desarrollando planes para gestionar las situaciones de desastre que puedan producirse en el futuro (Wilks y Moore, 2003).

**Figura 5**

*Fase de respuesta de la agencias de viajes y turismo de la ciudad de Puno durante la crisis*



**Fuente.** La figura muestra los resultados obtenidos mediante el instrumento de recolección de datos

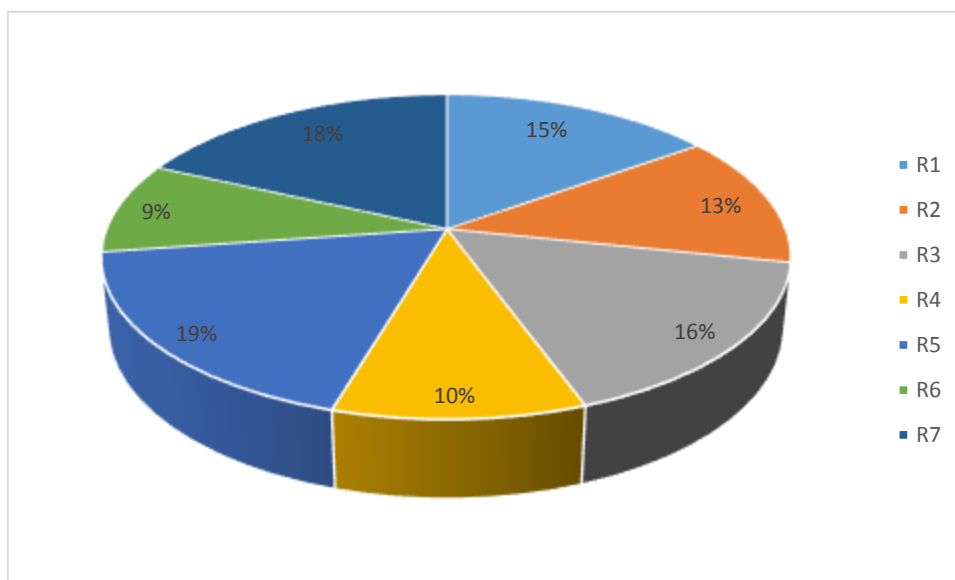
Para la fase de respuesta se obtuvieron las siguientes respuestas:

- R1. Recorte de personal / despido/ suspensión perfecta.
- R2. Suspensión de RUC, Licencia de funcionamiento.
- R3. Cancelación de paquetes y servicios turísticos.
- R4. Cierre de la empresa.
- R5. Cambio de rubro económico.
- R6. Venta de bienes de la empresa.

Son las consecuencias inmediatas de la crisis cuando todo es caótico (Wilks y Moore, 2003).

**Figura 6**

*Fase de recuperación de la agencias de viajes y turismo de la ciudad de Puno durante la crisis*



**Fuente.** La figura muestra los resultados obtenidos mediante el instrumento de recolección de datos.

Para la fase de recuperación se obtuvieron las siguientes respuestas:

- R1. Plan de reactivación turística - económica de la empresa
- R2. Participación en fondos de apoyo económico y fondos concursables
- R3. Implementación de protocolos de bioseguridad conforme a ley
- R4. Solicitud y certificación del sello Safe Travel
- R5. Participación en capacitaciones concerniente a comercialización digital y reactivación económica
- R6. Reconstrucción de la empresa
- R7. Reajustes en la empresa

1 **5.2 Análisis inferencial**

2 **5.2.1 Determinar los impactos de la reactivación económica de las agencias de viajes durante el contexto del coronavirus**

3 **Tabla 14**

4 *Impactos de la reactivación económica de la agencias de viajes y turismo de la ciudad de Puno*

		Item.1	Item.2	Item.3	Item.4	Item.5	Item.6	Item.7	Item.8	Item.9
N	Válidos	99	99	99	99	99	99	99	99	99
	Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Media		1.44	1.46	1.46	1.45	1.41	1.53	1.52	1.43	1.58
Mediana		1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	2.00	1.00	2.00
Moda		1	1	1	1	1	2	2	1	2

5 **Fuente.** La tabla muestra el total de los resultados totales obtenidos mediante la estadística descriptiva y SPSS. Donde SI=2 y NO=1



En la tabla 14 se muestra los resultados de las medidas de tendencia central de la estadística descriptiva de los 9 ítems de la variable de investigación denominada impactos de la reactivación económica, al respecto, la moda que es el valor con mayor repetición o frecuencia, la mediana que es el valor medio de los valores obtenidos y la media que es el promedio total del conglomerado de datos, la interpretación y análisis es la siguiente: en seis ítems se repite el 1, y en tres el 2 (moda); el cincuenta por ciento de los individuos está por encima del valor 1.00 y el restante cincuenta por ciento se sitúa por debajo de este valor (mediana); en promedio, la media de ocho ítems, indica que la postura de los sujetos participantes hacia el impacto de la reactivación económica de la agencias de viajes de la ciudad de Puno es negativa y solo tres ítems la opinión es positiva.

## CAPITULO VI:

### DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

En la investigación se ha planteado como objetivo principal determinar los impactos de la reactivación económica de las agencias de viajes y turismo de Puno durante el contexto de la COVID-19., se pudo hallar que la reactivación económica mediante la dimensión reactivación turística de las agencias de viajes y turismo de Puno, seis ítems son negativos y tres positivos, frente a lo mencionado, se acepta la hipótesis general, donde refiere que los impactos de la reactivación económica de las agencias de viajes durante el contexto del coronavirus son significativos, estos resultados se corroboran a través de las conclusiones del artículo científico de Padilla et al. (2021) quienes indican que la reactivación de la actividad turística se encamina a paso lento. Baca (2021) asevera que los operadores turísticos no realizan los esfuerzos para trabajar con los organismos públicos y privados para la reactivación económica del turismo. Lau y Portocarrero (2020) revelan que los prestadores de servicios turísticos reactivaron sus empresas considerando los cambios y estrategias de subsistencia y permanencia en la actividad turística mediante diferentes elementos. Finalmente, Apolitano (2021) concluye que la recuperación de las agencias de viajes es progresiva. Con estos resultados se corrobora lo que Guanzioli, Buainain y De Sousa (2007) describían, que los impactos se deben evaluar las consecuencias positivas y negativas de manera indirecta o indirecta, considerando en este caso el factor económico. En la evaluación del impacto económico se deben tener en cuenta diferentes aspectos a considerar referente a las repercusiones Es preciso agregar que los impactos pretenden ser prevenidos por las medidas establecidas por Estado (CEPAL, 2008). Por ello, antes, durante y después de una crisis como el Covid-19 se pueden oscilar varios factores e impactos, por ello, es importante indicar que se requiere la identificación del alcance del impacto ya que tiene un efecto tanto negativo como positivo (Malquiera, 2008. En ese entender, la reactivación económica es un procedimiento, por el cual se busca conseguir que la economía (el turismo) tome buenos rumbos después de una crisis que afecta a los negocios locales, empresarios y población en general (Loor, 2018). Finalmente se confirma que las

agencias de viajes de la ciudad de Puno han pasado por las fases de reducción, preparación, respuesta y recuperación del modelo de Wilks y Moore (2003).

## CONCLUSIONES

**PRIMERA:** Como resultado principal de la tesis, se concluye que los impactos de la reactivación económica de las agencias de viajes durante el contexto del coronavirus son significativas en cuanto a las medidas establecidas por el gobierno central y la coyuntura de la Covid- 19, debido a que los impactos son más negativos que positivos; en ese entender, la reactivación económica de las agencias de viajes y turismo de la ciudad de Puno antes, durante y después de la crisis de la Covid- 19, puesto que en seis ítems se repite el 1, y en tres el 2 (moda); el cincuenta por ciento de los individuos está por encima del valor 1.00 y el restante cincuenta por ciento se sitúa por debajo de este valor (mediana); en promedio, la media de ocho ítems, indica que la postura de los sujetos participantes hacia el impacto de la reactivación económica de las agencias de viajes de la ciudad de Puno es negativa y solo tres ítems la opinión es positiva.

**SEGUNDA:** Los efectos de la reactivación turística en las agencias de viajes de la ciudad de Puno son reveladores, puesto que a nivel social, el 46.5% de representantes de las agencias de viajes y turismo considera que el Estado y sector público garantiza las condiciones para visitar los atractivos y recursos turísticos de Puno. Referente al aspecto económico, el 46.5% de representantes de las agencias de viajes marcaron la opción si, esto significa que de alguna manera han sido partícipes de los fondos de apoyo de reactivación económica como el FAE TURISMO y TURISMO EMPRENDE. Y en cuanto al factor turístico, 57.6% de representantes de las agencias de viajes y turismo de la ciudad de Puno, asume que las agencias de viajes de turismo de la ciudad de Puno si están preparadas para la reactivación turística.

**TERCERA:** Las fases de la gestión de crisis de las agencias de viajes de la ciudad de Puno son proactivas y reactivas. En la fase reducción, el 35% reaccionó con impaciencia y preocupación al enterarse del aislamiento obligatorio, el cierre de fronteras, de los negocios, entidades, servicios e instituciones. En la fase preparación, el 23% presentó resistencia a tolerar el proceso de la crisis. En la fase respuesta, el 23% suspendió su RUC y Licencia de funcionamiento. Y en la fase de recuperación, el 19% indica que cuenta con un plan de reactivación turística - económica de la empresa.

## RECOMENDACIONES

**PRIMERA:** Para el conocimiento de los impactos, la reactivación económica-turística y los efectos del coronavirus en las agencias de viajes y el sector turístico de la ciudad de Puno, es oportuno que la academia, instituciones públicas- privadas y los actores en turismo realicen un diagnóstico real para la toma de decisiones.

**SEGUNDA:** Es necesario y de vital importancia que las instituciones públicas como la Municipalidad Provincial de Puno y Dirección de Comercio Exterior y Turismo, elaboraren el plan de reactivación económica y turística de Puno, considerando las estrategias nacionales, el marco normativo y el presupuesto para su ejecución.

**TERCERA:** Se recomienda a los presentes y futuros interesados en el tema, a considerar la gestión de crisis en las agencias de viajes como variable de investigación científica, profundizando en sus fases e indicadores de medición.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

- Alonso, L, Cobos, P., Niera, L. y Rojas, A. (2021). Estrategias de reactivación económica post pandemia del sector turismo en la ciudad de Paipa para turistas de estratos 2, 3 y 4 de Bogotá [Tesis de Pregrado, Universidad EAN]. <http://hdl.handle.net/10882/11401>
- Apolitano, S. (2021). Gestión de crisis de las agencias de viajes y turismo de Trujillo frente a la COVID-19 [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional de Trujillo]. <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/18592>
- Arpita, K. y Cutipa, M. (2021). Percepción y actitudes de los agentes de viaje y residentes de la ciudad de Puno respecto a la COVID-19 y su impacto en el turismo, 2020 [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional del Altiplano]. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/16641>
- Baca, E. (2021). Diagnóstico de la actividad turística en tiempos de COVID – 19 en el distrito de Mollepata, Anta, Cusco, 2021 [Tesis de Pregrado, Universidad Andina del Cusco]. <https://hdl.handle.net/20.500.12557/4264>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (17 de octubre 2017). La etapa actual de la globalización financiera. <https://silo.tips/download/la-etapa-actual-de-la-globalizacion-financiera-la-crisis-de-las-hipotecas-en-eeu>
- Chacón, J. (2020). Acceso al financiamiento y reactivación económica del sector hotelero, por implicancias del COVID-19, en la ciudad de Huánuco – 2020 [Tesis de Licenciatura, Universidad Alas Peruanas]. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/19034>
- De Sausmarez, N. (2007). The potential for tourism in post-crisis recovery: lessons from Malaysia's experience of the Asian financial crisis". *Asia Pacific Business Review*, April 13 (2): 277-299.
- Faulkner, B. (2001). Towards a framework for tourism disaster management. *Tourism Management*, 22(2): 135–147.

- Guanziroli, C.; Buainain, A. & De Sousa, H. (2007). Metodología para la evaluación de impactos de proyectos de cooperación técnica internacional.
- Hall, C.M. (2010). Crisis events in tourism: subjects of crisis in tourism, *Current Issues in Tourism*, Vol. 13, núm. 5, p. 401-417.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., Y Baptista Lucio, P. (2014). Metodología de la investigación. México D.F.: McGraw-Hill.
- Lau, V. y Portocarrero, M. (2020). Adaptación de los prestadores de servicios turísticos a causa del Covid-19, en Lima Metropolitana, Perú 2020 [Tesis de Pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/55717>
- Loor, Y. (2018). Análisis de las propuestas de reactivación económica para el sector turístico de Manabí, post 16 A. [Tesis de Pregrado, Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí]. <http://repositorio.espam.edu.ec/handle/42000/930>
- Oroian, M.; Gheres, M. (2012). Developing a risk management model in travel agencies activity: An empirical analysis, *Tourism Management*, Vol. 33, p. 1598-1603.
- Organización Mundial del Turismo. (1 de enero de 2021). Barómetro mundial del turismo. <https://www.e-unwto.org/toc/wtobarometereng/19/1>
- Padilla Buñay, A., Lluglla Luna, L. A., Álvarez Arboleda, W. R., & Ramírez Rodríguez, B. E. (2021). Crisis y reactivación turística en tiempos de Covid-19. *Cámara de turismo provincia de Pastaza. Universidad Y Sociedad*, 13(3), 426-434. Recuperado a partir de <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/2115>
- Pastor, R. y Rivera, J (2022). El rol de la agencia de viajes ante la nueva situación post Covid-19: decálogo de propuestas para su recuperación. *Pasos*, 20(1), 55-58. <https://doi.org/10.25145/j.pasos.2022.20.004>
- Peters, M.; Pikkemaat, B. (2005). Crisis management in Alpine Winter Sports Resorts- The 1999 Avalanche Disaster in Tyrol", *Journal of Travel & Tourism Marketing*, Vol. 19, núm. 2/3, p. 9-20.



- Resolución Viceministerial 0004 de 2021. Por la cual se aprueba la estrategia nacional de reactivación del sector turismo 2021 – 2023. 26 de marzo de 2021. N°0004
- Rodríguez, A. (2020). Análisis de la reactivación económica del sector turismo en Colombia. [Tesis de Pregrado, Universidad Católica de Colombia]. <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/25676/1/ENSAYO%20REACTIVACION%20DEL%20TURISMO.pdf>
- Vega Falcón, Vladimir, Sánchez Martínez, Belkis, Castro Sánchez, Fernando, & Gómez Martínez, Nairovys. (2021). Impacto de la covid-19 en el turismo de Latinoamérica y el caribe. *Revista Universidad y Sociedad*, 13(3), 460-466. Recuperado en 04 de noviembre de 2021, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202021000300460&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202021000300460&lng=es&tlng=es).
- WEF (2005). *Disaster Response: The Tourism Dimension. Study on the Feasibility of a Global Tourism. Disaster Communication Network. Volume I: Main Report.* World Economic Forum & World Tourist Organization, <http://www.weforum.org/en/media/publications/GlobalRiskReports/index.htm>.
- Wilks, J y Moore, S. (2003). *Tourism Risk Management for the Asia Pacific Region: an authoritative guide for the managing crises and disasters.* Commonwealth of Australia, APEC International Centre for Sustainable Tourism (AICTS)

# **PRESENTACIÓN DE ANEXOS**

ANEXO N° 01

MATRIZ DE CONSISTENCIA DE LA INVESTIGACIÓN

TÍTULO: “LA REACTIVACIÓN ECONÓMICA DE LAS AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO DE PUNO EN EL CONTEXTO DE LA COVID-19”

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b> ¿Cuáles son los impactos de la reactivación económica de las agencias de viajes y turismo Puno durante el contexto de la COVID-19?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b> Determinar los impactos de la reactivación económica de las agencias de viajes y turismo de Puno durante el contexto de la COVID-19.</p>	<p><b>HIPOTESIS GENERAL</b> Los impactos de la reactivación económica de las agencias de viajes y turismo durante el contexto de la COVID-19 son significativas en cuanto a las medidas y estrategias establecidas por el gobierno central.</p>	<p><b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b>  Reactivación económica</p>	<p><b>Reactivación turística</b>          <b>Gestión de crisis</b></p>	<p>Situación actual del turismo Condiciones para visitar Apoyo económico Recuperación económica Demanda de servicios turísticos Empleabilidad Medidas establecidas Recuperación del sector turístico Reactivación de las agencias de viajes</p>	<p><b>ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN</b> El trabajo es de enfoque cuantitativo.</p> <p><b>TIPO DE INVESTIGACIÓN</b> El estudio en primer lugar es exploratorio.</p> <p><b>NIVEL DE INVESTIGACIÓN</b> El nivel de la investigación es básico, porque se caracteriza por ser teórica y estar dirigida a la generación del conocimiento.</p> <p><b>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</b> El diseño del estudio es no experimental.</p> <p><b>METODO DE INVESTIGACIÓN</b> El método del estudio es descriptivo.</p> <p><b>POBLACION DE ESTUDIO</b> La población estará compuesta por 99 agencias de viajes y turismo</p> <p><b>MUESTRA DE ESTUDIO</b> Cabe señalar que se emplea la muestra censal, en donde todas las unidades de la población son consideradas como muestra (Ramírez, 2012).</p>
<p><b>PROBLEMAS ESPECIFICOS</b> ¿Cuáles son los efectos de la reactivación turística en las agencias de viajes y turismo de la ciudad de Puno? ¿Cuáles son las fases de la gestión de crisis de las AA.VV de la ciudad de Puno?</p>	<p><b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b> Conocer los efectos de la reactivación turística de las agencias de viajes y turismo de la ciudad de Puno. Conocer las fases de la gestión de crisis de las agencias de viajes y turismo de la ciudad de Puno.</p>	<p><b>HIPOTESIS ESPECIFICOS</b> Los efectos de la reactivación turística en las AA.VV de la ciudad de Puno son reveladores en cuanto al factor social, económico y turístico. Las fases de la gestión de crisis de las agencias de viajes y turismo de la ciudad de Puno son proactivas y reactivas.</p>	<p><b>VARIABLE DEPENDIENTE</b>  Contexto de la COVID-19</p>		<p>Fase de reducción Fase de preparación Fase de respuesta Fase de recuperación Instrumentos Acciones estratégicas</p>	

Anexo N° 02

Instrumento de recolección de datos organizado en variables, dimensiones e indicadores

<b>TITULO</b>	<b>LA REACTIVACIÓN ECONÓMICA DE LAS AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO DE PUNO EN EL CONTEXTO DE LA COVID-19</b>			
<b>OBJETIVO GENERAL</b>	Determinar los impactos de la reactivación económica de las agencias de viajes y turismo de Puno durante el contexto de la COVID-19.			
<b>VARIABLE X</b>	Reactivación económica			
<b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b>	Según Loor (2018) la RE es un procedimiento, por el cual se busca conseguir que la economía (el turismo).			
<b>DEFINICIÓN OPERACIONAL</b>	Estrategias de reactivación turística.			
<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>REDACCION DE ITEMS</b>	<b>TIPO DE INSTRUMENTO</b>	<b>ESCALA DE MEDICIÓN</b>
<b>Reactivación turística</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Situación actual del turismo</li> <li>➤ Condiciones para visitar</li> <li>➤ Apoyo económico</li> <li>➤ Recuperación económica</li> <li>➤ Demanda de servicios turísticos</li> <li>➤ Empleabilidad</li> <li>➤ Medidas establecidas</li> <li>➤ Recuperación del sector turístico</li> <li>➤ Reactivación de las agencias de viajes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Conocimientos sobre la situación actual del turismo en el contexto del coronavirus</i></li> <li>➤ <i>Considera que el Estado y sector público garantiza las condiciones para visitar los atractivos y recursos turísticos de Puno</i></li> <li>➤ <i>Cree usted que se podrá recuperarse económicamente en este periodo de reactivación turística</i></li> <li>➤ <i>Las medidas establecidas por el gobierno central mediante el MINCETUR beneficiaron a las agencias de viajes de Puno.</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Técnicas: Análisis de la información y encuesta estructurada</li> <li>➤ Instrumentos: Análisis de contenidos, cuestionario de preguntas con respuestas dicotómicas, politómicas.</li> </ul>	<p>(3) Si. (S)</p> <p>(2) No. (CS)</p> <p>(1) No sabe, No opina</p>
<b>VARIABLE Y</b>	Contexto de la COVID-19			
<b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b>	Proceso en donde las AA.VV. empresas turísticas y el sector turístico han sopesado los impactos de la pandemia mundial.			
<b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b>	Gestión de crisis de la AA.VV.			
<b>Gestión de crisis</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Fase de reducción</li> <li>➤ Fase de preparación</li> <li>➤ Fase de respuesta</li> <li>➤ Fase de recuperación - Instrumentos</li> <li>➤ Acciones estratégicas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Cree usted que habrá alta demanda de servicios turísticos a corto plazo</i></li> <li>➤ <i>Cree usted que se recuperará la empleabilidad en este periodo de reactivación económica</i></li> <li>➤ <i>Cree usted que el sector turístico de Puno se recuperará económicamente</i></li> <li>➤ <i>Cree usted que las agencias viajes de turismo de la ciudad de Puno están preparadas para la reactivación económica</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Técnicas: Análisis de la información y encuesta estructurada</li> <li>➤ Instrumentos: Análisis de contenidos, cuestionario de preguntas con respuestas politómicas.</li> </ul>	

**ANEXO 03**

**Instrumentos para la recolección de datos**

**Variable 1: Reactivación turística**

Por favor marque (X) el recuadro, considerando lo siguiente:

(1) = SI

(2) = NO

	<b>SI</b>	<b>NO</b>
Tiene conocimiento sobre la situación actual del turismo en la ciudad de Puno en el contexto del coronavirus		
Considera que el Estado y sector público garantiza las condiciones para visitar los atractivos y recursos turísticos de Puno	1	2
Cree usted que se podrá recuperarse económicamente en este periodo de reactivación turística	1	2
Cree usted que habrá alta demanda de servicios turísticos a corto plazo	1	2
Cree usted que se recuperará la empleabilidad en este periodo de reactivación económica	1	2
Las medidas establecidas por el gobierno central mediante el MINCETUR beneficiaron a las agencias de viajes de Puno.	1	2
Cree usted que el sector turístico de Puno se recuperará económicamente	1	2
Cree usted que las agencias viajes de turismo de la ciudad de Puno están preparadas para la reactivación económica	1	2

## Variable 2: Gestión de crisis

Por favor marque (X) el recuadro, considerando lo siguiente:

### Fase de reducción

R1. Reaccionó con impaciencia y preocupación al enterarse del aislamiento obligatorio, el cierre de fronteras, de los negocios, entidades, servicios e instituciones.	5	4	3	2	1
R2. Iniciaron con la implementación de los primeros protocolos de bioseguridad ante la posible reactivación económica de las agencias de viajes.	5	4	3	2	1
R3. Tomaron medidas para proteger la salud del personal y la empresa.	5	4	3	2	1
R4. Incertidumbre y preocupación por las medidas establecidas por el gobierno central.	5	4	3	2	1

### Fase de preparación

R1. Evaluaron los riesgos e impactos y riesgos de la crisis de la Covid-19.	5	4	3	2	1
R2. Presentó resistencia a tolerar el proceso de la crisis.	5	4	3	2	1
R3. Evaluaron las amenazas de la Covid- 19.	5	4	3	2	1
R4. Tomó acciones sobre salud y seguridad dentro la empresa.	5	4	3	2	1
R5. Planificó a corto plazo para reactivarse.	5	4	3	2	1

**Fase de respuesta**

R1. Recorte de personal / despido/ suspensión perfecta.	5	4	3	2	1
R2. Suspensión de RUC, Licencia de funcionamiento.	5	4	3	2	1
R3. Cancelación de paquetes y servicios turísticos.	5	4	3	2	1
R4. Cierre de la empresa.	5	4	3	2	1
R5. Cambio de rubro económico.	5	4	3	2	1
R6. Venta de bienes de la empresa.	5	4	3	2	1

**Fase de recuperación**

R1. Plan de reactivación turística - económica de la empresa.	5	4	3	2	1
R2. . Participación en fondos de apoyo económico y fondos concursables	5	4	3	2	1
R3. Implementación de protocolos de bioseguridad conforme a ley	5	4	3	2	1
R4. Solicitud y certificación del sello Safe Travel	5	4	3	2	1
R5. Participación en capacitaciones concerniente a comercialización digital y reactivación económica	5	4	3	2	1
R6. Reconstrucción de la empresa	5	4	3	2	1
R7. Reajustes en la empresa					

Anexo N° 04

UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS  
 ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO, HOTELERÍA Y GASTRONOMÍA.  
 FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN  
 JUICIO DE EXPERTOS

Apellidos Y Nombres: Mg. Martínez Franco Juan Daniel  
 Grado Académico: Magister  
 Institución donde labora: Universidad Nacional del Altiplano - Puno  
 Título De La Investigación: "la reactivación económica de las agencias de viajes y turismo de Puno en el contexto de la covid-19"

CRITERIO DE APLICABILIDAD:

- a) Del 00 al 20 % : (No valido, reformular)
- b) Del 21 al 40 %: (No valido, modificar)
- c) Del 41 al 60 %: (Valido, mejorar)
- d) Del 61 al 80 %: (Valido, precisar)
- e) Del 81 al 100 %: (Valido, aplica)

INDICADORES DE EVALUAC. DE INSTR.	CRITERIOS CUALITATIVOS Y CUANTITATIVOS	Deficiente 00 - 20 %	Regular 21 -40 %:	Bueno 41 - 60 %:	Muy Bueno 61 - 80 %:	Excelente 81 - 100 %:
Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado					X
Objetividad	Esta formulado con conductas observables					X
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y la Tecnología					X
Organización	Existe organización y lógica					X
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
Intencionalidad	Adecuado para valorar los aspectos de estudio				X	
Consistencia	Basado en el aspecto teórico - científico y del Tema de estudio.					X
Coherencia	Entre las variables, dimensiones y variables					X
Metodología	La estrategia responde al propósito del estudio				X	
Conveniencia	Genera nuevas pautas para la investigación Y construcción de teorías.				X	
<b>SUB TOTAL</b>					<b>120</b>	<b>350</b>
<b>TOTAL</b>						<b>470</b>

Valoración Cuantitativa (total x 0.20): 94  
 Valoración Cualitativa: ACEPTABLE  
 Opinión de Aplicabilidad: APLICABLE

Lugar y fecha: Puno, 21 de Diciembre del 2022.



*Juan Daniel Martínez Franco*  
 Mg. Juan Daniel Martínez Franco  
 DOCENTE  
 UNA - PUNO

FIRMA DEL EXPERTO  
 DNI



## Anexo N° 04

UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO, HOTELERÍA Y GASTRONOMÍA  
FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN  
JUICIO DE EXPERTOS

Apellidos Y Nombres: Ojeda Chalco Marco Antonio  
 Grado Académico: Licenciado  
 Institución donde labora: Municipalidad Provincial de Mocho  
 Título De La nvestigación: La reactivación económica de las agencias de viajes y turismo de Puno en el contexto de la COVID-19

**CRITERIO DE APLICABILIDAD:**

- a) Del 00 al 20 % : (No valido, reformular)
- b) Del 21 al 40 %: (No valido, modificar)
- c) Del 41 al 60 %: (Valido, mejorar)
- d) Del 61 al 80 %: (Valido, precisar)
- e) Del 81 al 100 %: (Valido, aplica)

INDICADORES DE EVALUAC. DE INSTR.	CRITERIOS CUALITATIVOS Y CUANTITATIVOS	Deficiente 00 - 20 %	Regular 21 -40 %:	Bueno 41 - 60 %:	Muy Bueno 61 - 80 %:	Excelente 81 - 100 %:
Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado				X	
Objetividad	Esta formulado con conductas observables					X
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y la Tecnología.					X
Organización	Existe organización y lógica					X
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
Intencionalidad	Adecuado para valorar los aspectos de estudio				X	
Consistencia	Basado en el aspecto teórico - científico y del Tema de estudio.					X
Coherencia	Entre las variables, dimensiones y variables					X
Metodología	La estrategia responde al propósito del estudio				X	
Conveniencia	Genera nuevas pautas para la investigación Y construcción de teorías.				X	
<b>SUB TOTAL</b>					160	300
<b>TOTAL</b>						460

Valoración Cuantitativa (total x 0.20): 92  
 Valoración Cualitativa: ACEPTABLE  
 Opinión de Aplicabilidad: APPLICABLE

Lugar y fecha: Puno, 27 de Diciembre del 2022


 Municipalidad Provincial de Mocho  
 Unidad de Promoción Profesional y Técnico  
  
 Lic. Marco Antonio Ojeda Chalco  
**FIRMA DEL EXPERTO**  
 DNI

## ANEXO 05

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

**TESIS: LA REACTIVACIÓN ECONÓMICA DE LAS AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO DE PUNO EN EL CONTEXTO DE LA COVID-19.**

<b>PROPÓSITO DEL ESTUDIO</b>
El siguiente estudio se realiza con la finalidad de lograr obtener el grado de Licenciado en Turismo, Hotelería y Gastronomía. Y la investigación estará conducida y desarrollada por graduando: Dante Colquehuanca Canoapaza
<b>PROCEDIMIENTO PARA LA TOMA DE INFORMACIÓN</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Locación: La Ciudad de Puno.</li> <li>• Horarios. 09:00 a 13:00 horas</li> <li>• Procedimiento: Primero se seleccionara la muestra o representación de la población de estudio, para una entrevista y posteriormente se aplicará ella encuesta de 20 ítems. Deberá leer cuidadosamente cada pregunta del cuestionario y marcar con un aspa (x), la respuesta que el encuestado considere correcta. No deberá dejar ningún espacio en blanco.</li> </ul> <p>Si tiene alguna duda sobre la tesis, puede hacer preguntas en cualquier momento o durante la aplicación al personal. Puede ser partícipe de la toma de la muestra, como no. Solo se desea que no se le perjudique académicamente en sus labores.</p>
<b>RIESGOS</b>
De acuerdo a estudio y muestreo de la tesis No genera riesgos ni al Encuestado, ni a la institución.
<b>BENEFICIOS</b>
Si el resultado obtenido sean óptimo será un beneficio para (de los).....
<b>COSTOS</b>
No representa ningún costo para el encuestado, .....
<b>INCENTIVOS O COMPENSACIONES</b>
No representa ningún incentivo o compensación para el que brinda la información
<b>TIEMPO</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 05 minutos por entrevista</li> <li>• 15 minutos por encuesta</li> </ul>
<b>CONFIDENCIABILIDAD</b>
La participación es voluntaria. Los datos recabados serán utilizados estrictamente en la Tesis respetando la confidencialidad, los cuales serán eliminados al termino del estudio y no se usara para otra investigación y menos con otros propósito fuera de las delimitaciones de la tesis.

### CONSENTIMIENTO

Acepto voluntariamente participar en la investigación. Tengo pleno conocimiento de la misma y entiendo que puedo tomar decisiones según mi criterio y responsabilidad considerando el respeto y la confidencialidad de los estudiantes, pidiendo que se respete lo establecidos.

En fe de los cual firmo a continuación.

DANTE COLQUEHUANCA CANOAPAZA

DNI: 73746523

**ANEXO 06****DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD DE TESIS DE PREGRADO**

Yo, DANTE COLQUEHUANCA CANOAPAZA ; Identificado con D.N.I. ....; Graduando; De la Escuela Profesional de Turismo, Hotelería y Gastronomía. de la Universidad Alas Peruanas., autor de la Tesis titulada: **LA REACTIVACIÓN ECONÓMICA DE LAS AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO DE PUNO EN EL CONTEXTO DE LA COVID-19**

DECLARO QUE:

1. El presente trabajo de investigación, tema de la tesis presentada para la obtención del Grado de Licenciado en Turismo Hotelería y Gastronomía, siendo resultado de mi trabajo personal, el cual no he copiado de otro trabajo de investigación, ni utilizado ideas, fórmulas, ni citas completas “stricto sensu”; así como ilustraciones diversas, sacadas de cualquier tesis, obra, artículo, memoria, etc., (en versión digital o impresa). Caso contrario, menciono de forma clara y exacta su origen o autor, tanto en el cuerpo del texto, figuras, cuadros, tablas u otros que tengan derechos de autor.
2. Declaro que el trabajo de investigación que pongo en consideración para evaluación no ha sido presentado anteriormente para obtener algún grado académico o título, ni ha sido publicado en sitio alguno. Soy consciente de que el hecho de no respetar los derechos de autor y hacer plagio, es objeto de sanciones universitarias y/o legales, por lo que asumo cualquier responsabilidad que pudiera derivarse de irregularidades en la tesis, así como de los derechos sobre la obra presentada. Asimismo, me hago responsable ante la universidad o terceros, de cualquier irregularidad o daño que pudiera ocasionar, por el incumplimiento de lo declarado.

De identificarse falsificación, plagio, fraude, o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, responsabilizándome por todas las cargas pecuniarias o legales que se deriven de ello sometiéndome a la normas establecidas y vigentes de la Universidad Alas Peruanas.

23 de diciembre del 2022



---

DANTE CONQUEHUANCA CANOAPAZA

DNI: 73746523

HUELLA