



Universidad Nacional  
**Federico Villarreal**

**VRIN** | VICERRECTORADO  
DE INVESTIGACIÓN

**FACULTAD DE ADMINISTRACION**

MANEJO DE LA CRISIS Y SU IMPACTO SOCIOECONÓMICO EN EL SECTOR  
TURISMO DURANTE LA COVID-19, 2020

**Línea de investigación:**  
**Gestión empresarial e inclusión social**

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración en  
Turismo

**Autor**

Neves Espinoza, Luis Alejandro

**Asesor**

Riveros Cuellar, Alipio

ORCID: 0000-0001-8327-4346

**Jurado**

Torres Suarez, Roberto

Castañeda Sánchez, Magda Isabel

Aquino Santos, Cesar

**Lima - Perú**

**2025**

RECONOCIMIENTO - NO COMERCIAL - SIN OBRA DERIVADA  
(CC BY-NC-ND)



# MANEJO DE LA CRISIS Y SU IMPACTO SOCIOECONÓMICO EN EL SECTOR TURISMO DURANTE LA COVID-19, 2020

## INFORME DE ORIGINALIDAD

|                     |                     |               |                         |
|---------------------|---------------------|---------------|-------------------------|
| 25%                 | 22%                 | 8%            | 11%                     |
| INDICE DE SIMILITUD | FUENTES DE INTERNET | PUBLICACIONES | TRABAJOS DEL ESTUDIANTE |

## FUENTES PRIMARIAS

|   |                                                                                                                                                                                                                           |    |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1 | Submitted to Universidad Nacional Federico Villarreal                                                                                                                                                                     | 4% |
|   | Trabajo del estudiante                                                                                                                                                                                                    |    |
| 2 | Submitted to Universidad Cesar Vallejo                                                                                                                                                                                    | 2% |
|   | Trabajo del estudiante                                                                                                                                                                                                    |    |
| 3 | www.coursehero.com                                                                                                                                                                                                        | 2% |
|   | Fuente de Internet                                                                                                                                                                                                        |    |
| 4 | hdl.handle.net                                                                                                                                                                                                            | 1% |
|   | Fuente de Internet                                                                                                                                                                                                        |    |
| 5 | repositorio.unfv.edu.pe                                                                                                                                                                                                   | 1% |
|   | Fuente de Internet                                                                                                                                                                                                        |    |
| 6 | pdfs.semanticscholar.org                                                                                                                                                                                                  | 1% |
|   | Fuente de Internet                                                                                                                                                                                                        |    |
| 7 | repositorioinstitucional.buap.mx                                                                                                                                                                                          | 1% |
|   | Fuente de Internet                                                                                                                                                                                                        |    |
| 8 | repositorio.unsaac.edu.pe                                                                                                                                                                                                 | 1% |
|   | Fuente de Internet                                                                                                                                                                                                        |    |
| 9 | Cesar Edinho Del Pozo Loayza, Esther Guzmán Pacheco. "Discriminación laboral de género en el sector turismo: un análisis para el caso peruano en el contexto de la COVID-19", Apuntes: Revista de Ciencias Sociales, 2023 | 1% |
|   | Publicación                                                                                                                                                                                                               |    |



Universidad Nacional  
**Federico Villarreal**

**VRIN** | VICERRECTORADO  
DE INVESTIGACIÓN

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

**MANEJO DE LA CRISIS Y SU IMPACTO SOCIOECONÓMICO EN EL  
SECTOR TURISMO DURANTE LA COVID-19, 2020**

**Línea de investigación:**

Gestión empresarial e inclusión social

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración en Turismo

**Autor:**

Neves Espinoza, Luis Alejandro

**Asesor:**

Riveros Cuellar, Alipio  
ORCID: 0000-0001-8327-4346

**Jurado:**

Torres Suarez, Roberto  
Castañeda Sanchez, Magda  
Aquino Santos, Cesar

Lima - Perú  
2025

### **Dedicatoria**

Dedico mi investigación a mi familia, pero especialmente a mi madre, porque siempre estuvo dándome su apoyo incondicional, este logro también es de ella.

## ÍNDICE

|                                                          |    |
|----------------------------------------------------------|----|
| RESUMEN .....                                            | 7  |
| ABSTRACT.....                                            | 8  |
| I. Introducción.....                                     | 9  |
| 1.1. Descripción y formulación del problema .....        | 10 |
| 1.1.1. Descripción del problema .....                    | 10 |
| 1.1.2. Formulación del problema .....                    | 11 |
| 1.1.2.1. Problema General .....                          | 11 |
| 1.1.2.2. Problemas Específicos .....                     | 11 |
| 1.2 Antecedentes .....                                   | 12 |
| 1.2.1. Antecedentes Internacionales.....                 | 12 |
| 1.2.2. Antecedentes Nacionales .....                     | 13 |
| 1.3. Objetivos .....                                     | 14 |
| - Objetivo General .....                                 | 14 |
| - Objetivos Específicos .....                            | 14 |
| 1.4. Justificación .....                                 | 15 |
| 1.5. Hipótesis .....                                     | 16 |
| 1.5.1. Hipótesis General.....                            | 16 |
| 1.5.1. Hipótesis Específicas .....                       | 16 |
| 1.6. Limitantes .....                                    | 17 |
| 1.6.1. Limitante temporal.....                           | 17 |
| 1.6.2. Limitante espacial .....                          | 17 |
| II. Marco Teórico .....                                  | 18 |
| 2.1. Bases teóricas sobre el tema de investigación ..... | 18 |
| 2.2.1. Manejo de la crisis .....                         | 18 |
| 2.2.2. Impacto socioeconómico en el sector turismo ..... | 20 |
| III. Método .....                                        | 24 |
| 3.1. Tipo de investigación.....                          | 24 |

|                                                |    |
|------------------------------------------------|----|
| 3.2. Ámbito temporal y espacial .....          | 24 |
| 3.3. Variables .....                           | 25 |
| 3.4. Población y muestra.....                  | 25 |
| 3.5. Instrumentos.....                         | 27 |
| 3.5.1. Confiabilidad de los instrumentos ..... | 27 |
| 3.6. Procedimientos.....                       | 29 |
| 3.7. Análisis de datos .....                   | 29 |
| 3.8. Consideraciones éticas .....              | 29 |
| IV. Resultados.....                            | 31 |
| 4.1. Análisis descriptivo.....                 | 31 |
| 4.2. Análisis inferencial .....                | 42 |
| V. Discusión de resultados.....                | 47 |
| VI. Conclusiones.....                          | 50 |
| VII. Recomendaciones.....                      | 51 |
| VIII. Referencias.....                         | 52 |
| IX. Anexos .....                               | 58 |

## ÍNDICE DE TABLAS

|                                                                                       |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>Tabla 1</b> <i>Factores que influyen en la aparición de las crisis</i> .....       | 18 |
| <b>Tabla 2</b> <i>Dimensiones del manejo de las crisis según Willks y Moore</i> ..... | 19 |
| <b>Tabla 3</b> <i>Operacionalización de Variables</i> .....                           | 25 |
| <b>Tabla 4</b> <i>Confiabilidad de los instrumentos</i> .....                         | 28 |
| <b>Tabla 5</b> <i>Casos procesados en la prueba piloto</i> .....                      | 28 |
| <b>Tabla 6</b> <i>Manejo de la crisis en el sector turismo</i> .....                  | 31 |
| <b>Tabla 7</b> <i>Dimensión disminución</i> .....                                     | 32 |
| <b>Tabla 8</b> <i>Dimensión preparación</i> .....                                     | 34 |
| <b>Tabla 9</b> <i>Dimensión respuesta</i> .....                                       | 35 |
| <b>Tabla 10</b> <i>Dimensión recuperación</i> .....                                   | 36 |
| <b>Tabla 11</b> <i>Impacto socioeconómico en el sector turismo</i> .....              | 37 |
| <b>Tabla 12</b> <i>Dimensión desarrollo social</i> .....                              | 38 |
| <b>Tabla 13</b> <i>Dimensión desarrollo humano</i> .....                              | 39 |
| <b>Tabla 14</b> <i>Dimensión desarrollo económico</i> .....                           | 41 |
| <b>Tabla 15</b> <i>Prueba de normalidad</i> .....                                     | 42 |
| <b>Tabla 16</b> <i>Hipótesis general</i> .....                                        | 43 |
| <b>Tabla 17</b> <i>hipótesis específica 1</i> .....                                   | 44 |
| <b>Tabla 18</b> <i>Hipótesis específica 2</i> .....                                   | 45 |
| <b>Tabla 19</b> <i>Hipótesis específica 3</i> .....                                   | 46 |

## ÍNDICE DE FIGURAS

|                                                                  |    |
|------------------------------------------------------------------|----|
| <b>Figura 1</b> Manejo de la crisis en el sector turismo .....   | 31 |
| <b>Figura 2</b> Dimensión disminución.....                       | 33 |
| <b>Figura 3</b> Dimensión preparación.....                       | 34 |
| <b>Figura 4</b> Dimensión respuesta.....                         | 35 |
| <b>Figura 5</b> Dimensión recuperación.....                      | 36 |
| <b>Figura 6</b> Impacto socioeconómico en el sector turismo..... | 37 |
| <b>Figura 7</b> Dimensión desarrollo social .....                | 38 |
| <b>Figura 8</b> Dimensión desarrollo humano.....                 | 40 |
| <b>Figura 9</b> Dimensión desarrollo económico .....             | 41 |

## RESUMEN

El turismo es un pilar del desarrollo económico y social en el Perú, ya que contribuye con el Producto Bruto Interno (PBI) y la empleabilidad; sin embargo, la pandemia de COVID-19 del 2020 y las medidas sanitarias, como el cierre de fronteras y restricciones de movilidad, ocasionaron pérdidas económicas y una situación de vulnerabilidad de las comunidades dependientes del turismo. En ese contexto, el presente estudio analizó la relación entre el manejo de la crisis y su impacto en el desarrollo social, humano y económico del sector turismo. Los hallazgos mostraron una correlación positiva y significativa entre las estrategias de manejo de la crisis y las dimensiones mencionadas, evidenciando que las acciones adoptadas influyeron en la recuperación y sostenibilidad; no obstante, estas medidas no menguaron completamente las necesidades de las comunidades afectadas ni de los actores del sector. En ese sentido, los resultados subrayaron que; en primer lugar, el desarrollo social se vio afectado por la falta de inclusión y apoyo institucional; en segundo lugar, el desarrollo humano se vio influenciado por la pérdida de oportunidades de capacitación y estabilidad laboral; en tercer lugar, el desarrollo económico vivenció la caída de ingresos y empleabilidad. Ante esa coyuntura los esfuerzos gubernamentales fueron percibidos como insuficientes, empero surgieron oportunidades para reestructurar el sector hacia modelos más resilientes, como el turismo sostenible y comunitario. En conclusión, se destacó la importancia de diseñar estrategias más inclusivas y sostenibles para abordar las crisis futuras, fortaleciendo la resiliencia del sector y promoviendo un equilibrio entre las dimensiones afectadas.

*Palabras claves:* COVID-19; crisis; turismo; economía.

## ABSTRACT

Tourism is a pillar of economic and social development in Peru, as it contributes to the Gross Domestic Product (GDP) and employability; however, the 2020 COVID-19 pandemic and health measures, such as border closures and mobility restrictions, caused economic losses and a situation of vulnerability for communities dependent on tourism. In this context, this study analyzed the relationship between crisis management and its impact on the social, human and economic development of the tourism sector. The findings showed a positive and significant correlation between crisis strategies and the aforementioned dimensions, evidencing that the actions adopted influenced recovery and sustainability; however, these measures did not completely diminish the needs of the affected communities or the actors in the sector. In this sense, the results underlined that; first, social development was affected by the lack of inclusion and institutional support; second, human development was influenced by the loss of training opportunities and job stability; third, economic development experienced a drop in income and employability. Given this situation, government efforts were perceived as insufficient, but opportunities arose to restructure the sector towards more resilient models, such as sustainable and community-based tourism. In conclusion, the importance of designing more inclusive and sustainable strategies to address future crises was highlighted, strengthening the resilience of the sector and promoting a balance between the affected dimensions.

*Keywords:* COVID-19; crisis; tourism; economy.

## **I. Introducción**

Actualmente, el desarrollo del sector turismo se convierte en uno de los pilares del desarrollo económico nacional. Se espera que el desarrollo turístico pueda contribuir al Producto Bruto Interno (PBI) y crear empleos a nivel nacional como lo señala el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) (2023). Así, el turismo es una de las partes más importantes de un país en su esfuerzo por mejorar el bienestar de las personas. Con el turismo, los ingresos en un país tendrán un impacto en varios sectores del desarrollo sostenible.

En ese sentido, el sector turismo en el Perú es uno de los principales sectores, aportando dos puntos porcentuales al PBI (MEF, 2023). El potencial turístico del Perú va en aumento, conforme a los reconocimientos internacionales, por ello, es necesario centrarse en aumentar la calidad y diversidad de los productos comerciales turísticos, así como mejorando la facilitación, las regulaciones y los incentivos para el desarrollo de negocios turísticos.

Sin embargo, la pandemia de COVID-19 ha interrumpido las operaciones de la cadena de valor y amenaza la sostenibilidad de las operaciones comerciales en varios sectores. Los sectores económicos más afectados han sido el turismo y el transporte, seguidos por la manufactura, el comercio y otros sectores (Daries et al., 2021). Como consecuencia, el crecimiento económico nacional disminuyó drásticamente y las empresas dedicadas al sector turismo se vieron seriamente afectadas.

Conforme a ello, se hace pertinente revisar cómo las empresas del sector turismo lograron manejar y afrontar la crisis originada por la COVID-19, así como también se desarrolló el impacto en el resurgimiento socioeconómico en el sector turismo durante el 2020 (Beni, 2020).

## **1.1. Descripción y formulación del problema**

### ***1.1.1. Descripción del problema***

En el año 2020, la pandemia de COVID-19 golpeó al Perú, causando una crisis significativa con amplias consecuencias para la economía de la nación y diversas industrias. El sector turístico, siendo uno de los pilares de la economía del Perú, enfrentó desafíos sin precedentes durante este período (Daries et al., 2021). El brote del coronavirus llevó a la implementación de estrictas medidas de salud pública, incluidos cierres de fronteras, restricciones de viaje y confinamientos, lo que resultó en una disminución sustancial del turismo internacional y nacional.

Como resultado, numerosas empresas relacionadas con el turismo en Perú, como hoteles, restaurantes, agencias de viajes y guías turísticos experimentaron graves interrupciones y pérdidas financieras. Muchas de estas empresas lucharon por adaptarse a las circunstancias rápidamente cambiantes, lo que llevó a cierres, despidos y dificultades económicas (Aguilar, 2020). Además, las comunidades dependientes del turismo que dependían en gran medida del gasto de los visitantes se vieron afectadas negativamente, experimentando menores oportunidades de subsistencia y vulnerabilidad socioeconómica.

Dada la gravedad de la situación, se hace esencial examinar y analizar las estrategias de gestión de crisis adoptadas por diversos actores dentro del sector turístico peruano (Daries et al., 2021). Comprender las medidas de respuesta adoptadas por las empresas, las organizaciones y las autoridades gubernamentales puede proporcionar información valiosa sobre la eficacia de estos enfoques para mitigar el impacto negativo de la crisis.

Además, es de suma importancia comprender las implicaciones socioeconómicas más amplias de la pandemia en el sector turístico en Perú. Esto implica evaluar el alcance de las pérdidas de empleo, la presión sobre la cadena de suministro turístico, el papel de los paquetes

de apoyo y estímulo del gobierno, y los esfuerzos realizados para revitalizar la industria después de la crisis.

Por lo tanto, esta investigación tiene como objetivo realizar una investigación en profundidad sobre las medidas de gestión de crisis empleadas por el sector turístico peruano durante la pandemia de COVID-19. Busca evaluar la efectividad de las diferentes estrategias implementadas para afrontar la crisis y minimizar sus consecuencias socioeconómicas en las empresas y las comunidades locales. Al arrojar luz sobre estos aspectos críticos, este estudio aportará conocimientos valiosos a la academia, los formuladores de políticas y las partes interesadas de la industria, con el objetivo final de facilitar la recuperación y la resiliencia del sector turístico en Perú y mejorar la preparación para posibles crisis futuras.

### ***1.1.2. Formulación del problema***

#### ***1.1.2.1. Problema General***

¿Cómo influyó el manejo de la crisis sobre el impacto socioeconómico en el sector turismo durante la COVID-19, 2020?

#### ***1.1.2.2. Problemas Específicos***

¿Cuál es la relación entre el manejo de la crisis sobre el desarrollo social en el sector turismo durante la COVID-19, 2020?

¿Cuál es la relación entre el manejo de la crisis sobre el desarrollo humano en el sector turismo durante la COVID-19, 2020?

¿Cuál es la relación entre el manejo de la crisis sobre el desarrollo económico en el sector turismo durante la COVID-19, 2020?

## **1.2 Antecedentes**

### **1.2.1. Antecedentes Internacionales**

Félix y García (2020) en “Estudio de pérdidas y estrategias de reactivación para el sector turístico por crisis sanitaria COVID-19 en el destino Manta-Ecuador” determinó como objetivo contribuir de forma práctica con una metodología de diagnóstico que permita identificar las problemáticas que conmueven al sector empresarial en un destino ecuatoriano en plena crisis sanitaria mundial. La metodología seleccionada fue básica, descriptiva de tipo cuantitativo, con empleo de un cuestionario como instrumento, aplicado a 272 personas que cumplen la función de gerentes en empresas del sector turismo. Los resultados muestran pérdidas de ingresos importantes, previéndose como principales estrategias de reactivación la bajada de precios de los servicios turísticos, la promoción en redes sociales y la migración de empresas a la gestión.

Flores (2021) en “Recuperación del turismo comunitario y desarrollo regional ante la crisis por COVID-19: Región Chignahuapan, Puebla” presenta como objetivo construir una propuesta de Turismo Comunitario basado en Economía Social y Solidaria, como posible herramienta de Desarrollo Regional y reactivación socioeconómica en la Región de Chignahuapan. Para ello empleo la metodología analítica apoyada en métodos cualitativos y cuantitativos que permiten conocer el tipo de turismo existente en la región. Los resultados arrojaron que la pandemia del COVID-19 ha cambiado la forma de trabajar en el turismo y el perfil del turista. Se necesita aplicar el Turismo Comunitario basado en Economía Social y Solidaria para la recuperación socioeconómica.

Malpartida (2021) en “Análisis del impacto de la COVID-19 en el Turismo y su efecto en la economía” estableció como propósito analizar el impacto de la COVID-19 en el turismo y el efecto que ha generado en la economía del Ecuador, ya que debido a la pandemia hubo grandes pérdidas de vidas humanas y fuertes pérdidas económicas, lo cual se vio reflejado con

el cierre fronteras y la cuarentena obligatoria. La metodología empleada fue de revisión documentaria, de este modo obtuvo como resultados que es necesario implementar estrategias creativas para restablecer la confianza con los usuarios y poder incentivar la reactivación del sector.

Villa y Tayupanda (2020) en “Impacto económico de la pandemia Covid-19 en el sector turístico perteneciente a la provincia de las Galápagos” tuvo como objetivo determinar el impacto económico en la provincia Galápagos frente a la COVID-19. La investigación fue de tipo descriptivo y explicativo, cuyo cuestionario estuvo enfocado a turistas antes y después de la pandemia. Se pudo determinar que el turismo es la principal actividad de la isla, por ello, durante la pandemia ello generó angustia entre los pobladores de la isla. En ese sentido, se recomienda establecer estrategias que minimicen el impacto económico y permitan el resurgimiento de la provincia.

### ***1.2.2. Antecedentes Nacionales***

Yabar (2020) en “Estrategias de promoción turística en época de crisis sanitaria en Iquitos, 2022” propuso examinar las estrategias de promoción empleadas por especialistas en el rubro turístico con el fin de menguar las pérdidas del sector ocasionadas por la pandemia por Covid-19. El estudio fue no experimental con enfoque cualitativo, cuya muestra estuvo conformada por 12 especialistas en el sector mencionado. Tras la decodificación de las entrevistas aplicadas se evidenció que las estrategias empleadas permitieron aminorar el impacto de la crisis sanitaria, permitiendo mantener la fidelización de los clientes e incrementar su alcance gracias al empleo de las Tecnologías de la Información y Comunicación.

Sándiga (2020) en “Manejo de crisis del Covid-19 en empresas de turismo ubicados en Lima-Perú” planteó identificar y analizar las acciones ejecutadas antes y durante la crisis ocasionada por el Covid-19; por tal motivo, se diseñó una investigación cualitativa que aplicó una guía de entrevista a 4 especialistas encargados de empresas del sector en mención. Los

hallazgos encontraron las siguientes categorías asociadas al manejo de la crisis: reducción, preparación, respuesta y recuperación.

Malpartida (2021) en “Análisis del impacto de la COVID-19 en el Turismo y su efecto en la economía del Perú” tuvo como propósito analizar los estragos de la COVID-19 en el sector turismo y como ello impactó en la economía del Perú. Para ello empleó una metodología basada en una revisión documentaria y un análisis bibliográfico de documentación internacional y nacional. Los autores consultados indican que se necesita la implementación de estrategias creativas con la finalidad de devolver la confianza a los usuarios y de esta manera promover la llegada de más turistas, ya que la economía se ha visto afectada.

Sánchez (2023) dentro de la investigación titulada “Efectos generados por el Covid- 19 en los hoteles y restaurantes de Trujillo” planteó identificar las consecuencias financieras y sociales en los hoteles y restaurantes de tres estrellas o tenedores afectados por el Covid-19; por tal razón, se diseñó un estudio no experimental de enfoque cualitativo, cuyos instrumentos fueron una guía de entrevista semiestructurada y un registro de fichajes, cabe destacar que los instrumentos aludidos fueron aplicados a un total de 69 empresas del rubro. Así, los alcances mostraron que después de la pandemia se produjo una reducción del 36% del personal y más del 50% de los hoteles tuvo dificultades para activar sus servicios luego de la emergencia sanitaria.

### **1.3. Objetivos**

#### **- *Objetivo General***

Determinar la influencia del manejo de la crisis sobre el desarrollo socioeconómico en el sector turismo durante el 2020.

#### **- *Objetivos Específicos***

Evaluar la relación entre el manejo de la crisis sobre el desarrollo social en el sector turismo durante el 2020.

Analizar la relación entre el manejo de la crisis sobre el desarrollo humano en el sector turismo durante el 2020.

Establecer la relación entre el manejo de la crisis sobre el desarrollo económico en el sector turismo durante el 2020.

#### **1.4. Justificación**

Realizar la presente indagación es importante debido a los desafíos sin precedentes planteados por la pandemia de COVID-19 en la industria turística mundial. Comprender las estrategias de manejo de las crisis empleadas por las empresas turísticas y las consecuencias socioeconómicas resultantes es esencial para formular políticas resilientes y mitigar futuras crisis (De Paula, 2021).

El sector turístico en Perú, como muchos otros países, experimentó graves interrupciones durante 2020 debido a las restricciones de viaje, el cierre de fronteras y la disminución de la confianza del consumidor (Melgosa, 2020). Al profundizar en las medidas tomadas antes, durante y después de la crisis, este estudio busca proporcionar información valiosa sobre las prácticas de gestión de crisis de la industria, permitiendo a las partes interesadas aprender de enfoques exitosos y evitar dificultades en el futuro.

El impacto de la crisis de COVID-19 en el sector turístico ha sido de gran alcance, afectando no solo a los ingresos de hoteles, restaurantes y agencias de viajes, sino también causando pérdidas sustanciales de empleos y recesiones económicas (Moreno et al., 2021). Analizar las repercusiones socioeconómicas en las empresas y los medios de vida de los trabajadores es crucial para comprender la gravedad de la crisis y diseñar estrategias de recuperación efectivas.

Además, esta investigación es vital para arrojar luz sobre los efectos a largo plazo de la pandemia en el desarrollo del sector. Al examinar el desarrollo de indicadores sociales, el desarrollo humano y el crecimiento económico durante la crisis, el estudio tiene como objetivo

identificar áreas que requieren intervenciones específicas y apoyo para una reactivación sostenible de la industria del turismo.

Los conocimientos obtenidos de esta investigación serán fundamentales para los responsables políticos, las empresas y las partes interesadas de la industria en la configuración del futuro del sector turístico. Al comprender la dinámica de la gestión de crisis y el impacto socioeconómico asociado, los hallazgos pueden informar la toma de decisiones basada en la evidencia, fomentando así un sector turístico resiliente y adaptable en Perú (Daries et al., 2021).

Finalmente, la importancia de este estudio radica en su potencial para informar las prácticas del manejo de la crisis y sus ramificaciones socioeconómicas en el sector turístico en Perú durante 2020. Los resultados de la investigación proporcionarán una valiosa orientación para que los responsables de la formulación de políticas y los actores de la industria naveguen por los desafíos futuros, optimicen los esfuerzos de recuperación y garanticen una industria turística más sólida y sostenible frente a crisis imprevistas.

## **1.5. Hipótesis**

### ***1.5.1. Hipótesis General***

Existe una influencia significativa del manejo de la crisis sobre el impacto socioeconómico en el sector turismo durante la COVID-19, 2020.

### ***1.5.1. Hipótesis Específicas***

Existe una relación positiva entre el manejo de la crisis y el desarrollo social en el sector turismo durante la COVID-19, 2020.

Existe una relación positiva entre el manejo de la crisis y el desarrollo humano en el sector turismo durante la COVID-19, 2020.

Existe una relación positiva entre el manejo de la crisis y el desarrollo económico en el sector turismo durante la COVID-19, 2020.

## **1.6. Limitantes**

### ***1.6.1. Limitante temporal***

La indagación se presentará en relación con el 2020, bajo el contexto de la COVID-19, lo cual permitirá un análisis detallado y exhaustivo de este periodo de tiempo en las empresas del sector turismo.

### ***1.6.2. Limitante espacial***

La investigación en curso se efectuará en el Perú, de manera particular analizará a las empresas del sector turismo que prestaron servicios turísticos calificados, que operaron desde inicios del 2020 en Lima Metropolitana.

## II. Marco Teórico

### 2.1. Bases teóricas sobre el tema de investigación

#### 2.2.1. Manejo de la crisis

##### *Definición de crisis y sus tipos*

Según Muriel (2020) en el ámbito económico las empresas se consideran ante una crisis cuando no logran alcanzar los beneficios económicos que tenían previstos o porque las pérdidas son mayores que las utilidades. Habitualmente las crisis son predecibles, ya que afectan de forma paulatina a las instituciones; no obstante, ocurre que las crisis no son ocasionadas solo por las deficiencias internas de la institución, en algunos casos estas pueden aparecer por factores exógenos, tal como se evidencia a continuación:

**Tabla 1**

*Factores que influyen en la aparición de las crisis*

| Factores exógenos                         | Factores endógenos         |
|-------------------------------------------|----------------------------|
| Problemas en los mercados internacionales | Problemas en los productos |
| Problemas en la financiación              | Problemas de gestión       |

*Nota. Elaborado a partir de Muriel (2020)*

Evidentemente de todas las crisis expuestas las más difíciles de solucionar son aquellas que tienen su génesis en los mercados, ya que es impredecible en qué lapso de tiempo se solucionarían; no obstante, ello no implica la desaparición de las empresas, sino el fortalecimiento y ampliación de las estrategias aplicadas, así como la diversificación de las ofertas que ofrecen. Ahora bien, entre los motivos más comunes de las crisis se encuentran los problemas de gestión, cuyos efectos menguan más la vitalidad de las empresas y cuya prevención es sencilla, ya que se asocia a la realización de las auditorías (Muriel, 2020).

### *Definición y dimensiones del manejo de las crisis según Wilks y Moore*

En cuanto a la definición del manejo de las crisis, se optó por considerar lo desarrollado por Wilks y Moore (2004), quienes consideran que el manejo de la crisis alude a la gestión eficaz y ordenada de las empresas para menguar los daños ocasionados por las crisis a las que se enfrentan. Así, los autores consideran que para manejar estas situaciones es indispensable evaluar cuatro dimensiones, tal como se evidencia a continuación:

**Tabla 2**

### *Dimensiones del manejo de las crisis según Wilks y Moore*

|                     |     |                               |
|---------------------|-----|-------------------------------|
| <b>1. Reduction</b> | 1.1 | Crisis Awareness              |
|                     | 1.2 | Political Awareness           |
|                     | 1.3 | Standard Operating Procedures |
| <b>2. Readiness</b> | 2.1 | Crisis Management Plan        |
|                     | 2.2 | Tourism Planning              |
|                     | 2.3 | Health and Safety Measures    |
| <b>3. Response</b>  | 3.1 | Emergency Response Procedures |
|                     | 3.2 | Investigation                 |
|                     | 3.3 | Family Assistance             |
|                     | 3.4 | Communication                 |
| <b>4. Recovery</b>  | 4.1 | Business Continuity Plan      |
|                     | 4.2 | Human Resources               |
|                     | 4.3 | Debriefing                    |

*Nota. Tomado de Wilks y Moore (2004).*

La primera dimensión es la denominada disminución, su objetivo es trazar un panorama claro sobre el estado de la empresa en cuanto al conocimiento de la crisis y la generación de protocolos y procedimientos previos a la aparición de esta (Wilks y Moore, 2004). Esta dimensión se encuentra integrada por tres subcategorías:

- Conciencia de la crisis: identifica el grado de conocimiento que poseen las empresas en torno a los riesgos o peligros de las crisis afrontadas.

- Conciencia política: busca mapear los planes de gestión pertinentes para la situación crítica que atraviesan las empresas

- Estándar de procedimientos operativos: toman en cuenta la pertinencia de las medidas y procedimientos asumidos por las instituciones para afrontar las crisis.

La segunda dimensión es la preparación de respuestas a la crisis, dimensión en donde se evalúa la manera en que las instituciones gestionan la crisis y planifican las soluciones más adecuadas, sin excluir las medidas de seguridad y salubridad a implementar (Wilks y Moore, 2004). De manera concreta, esta dimensión está constituida por: la gestión de la crisis, el plan de planificación turístico y las medidas de salud y seguridad.

La tercera dimensión es la respuesta y se caracteriza por examinar el grado de conocimiento del que se agencia la empresa para solucionar la crisis, también involucra el apoyo familiar a los afectados por la crisis y la ideación de estrategias que canalicen las nuevas políticas y disposiciones institucionales (Wilks y Moore, 2004). Cabe destacar que esta dimensión está constituida por las siguientes subcategorías: investigación, asistencia familiar y comunicación.

La cuarta dimensión es la denominada recuperación, dimensión que contempla la frecuencia y cabalidad en el cumplimiento de las nuevas disposiciones, políticas o planes por parte de la empresa y los empleadores (Willks y Moore, 2004). Esta dimensión se subdivide de la siguiente manera: plan de negocios continuos, recursos humanos e informe.

### ***2.2.2. Impacto socioeconómico en el sector turismo***

Para poder realizar un análisis detallado del impacto socioeconómico en el sector turismo se hace necesario analizar la composición de elementos del término “socioeconómico” así: en primer lugar, el impacto social se determina como las consecuencias que se generan en individuos, grupos o comunidades como resultado de una acción o actividad específica. Es el

efecto que se atribuye a una determinada acción o programa en la sociedad en su conjunto (Garriga, 2013).

Mientras que impacto económico se establece como las consecuencias o repercusiones que una noticia, acontecimiento, suceso, medida o desastre puede tener en la economía, ya sea a nivel familiar, local, regional o nacional (Llopis, 2018). Estas repercusiones pueden manifestarse de manera positiva o negativa, afectando directamente la situación financiera de las personas y la sociedad en general. Por ejemplo, altas tasas de desempleo pueden generar un impacto económico negativo al reducir el poder adquisitivo de la población y aumentar la pobreza, mientras que una elevada tasa de empleo puede tener un impacto económico positivo al aumentar los ingresos y la riqueza en una localidad (Martín, 2004).

Asimismo, ciertos eventos naturales como terremotos, inundaciones o ciclones suelen ocasionar un alto impacto económico negativo en las poblaciones afectadas. En contraste, el desarrollo de infraestructuras como presas hidráulicas puede tener un impacto económico positivo al proporcionar agua de riego a agricultores y aumentar la producción y los ingresos económicos de la población (Lemos y Salgado, 2023).

En el contexto turístico, las zonas de desarrollo turístico prioritario se caracterizan por contar con atractivos principales para el turismo, lo que requiere de esfuerzos coordinados de promoción e inversión entre el sector público y privado.

*Teorías sobre el impacto socioeconómico en el sector turismo*

*John Tribe y el impacto social-humano en el sector turismo*

John Tribe, reconocido académico en el campo del turismo ha realizado diversas investigaciones y contribuciones significativas relacionadas con el impacto social y humano del turismo en diferentes destinos turísticos. Sus estudios se han centrado en analizar cómo la industria turística afecta a las comunidades locales en términos de aspectos culturales, calidad de vida, empleo, y bienestar general (Coutinho y Melo, 2016).

Tribe ha abordado la cuestión del impacto social del turismo desde una perspectiva holística, considerando tanto los aspectos positivos como los negativos que esta actividad puede generar en las comunidades anfitrionas (Tribe, 2011). Entre los aspectos positivos, se destacan el aumento de oportunidades de empleo y generación de ingresos para los residentes locales, así como el fomento del intercambio cultural entre los turistas y la población local. Además, el turismo puede servir como catalizador para la preservación del patrimonio cultural y el fortalecimiento de la identidad local.

Por otro lado, Tribe también ha investigado los aspectos negativos del turismo en el ámbito social (Tribe, 2011). Entre estos se encuentran el fenómeno de la "gentrificación turística", donde el aumento de los precios de la vivienda y el desplazamiento de residentes locales son consecuencias no deseadas del crecimiento turístico. Asimismo, el turismo masivo puede dar lugar a tensiones y conflictos entre los turistas y la población local, afectando las relaciones sociales y el sentido de comunidad.

En relación con el impacto humano del turismo, Tribe ha examinado cómo la afluencia de turistas y las demandas de la industria turística pueden afectar la vida diaria de los residentes locales (Coutinho y Melo, 2016). Esto incluye el aumento del tráfico y la congestión, el agotamiento de los recursos naturales, y la pérdida de privacidad y tranquilidad en las zonas turísticas.

El enfoque de Tribe destaca la importancia de considerar el bienestar y la calidad de vida de las comunidades locales en el desarrollo turístico (Tribe, 2011). Sus investigaciones han abogado por un turismo más sostenible y responsable, que tome en cuenta los impactos sociales y humanos y que busque un equilibrio entre el desarrollo turístico y el bienestar de la población local. Sus aportes han sido fundamentales para fomentar una reflexión crítica sobre el modelo tradicional de turismo y promover prácticas más éticas y conscientes en la industria turística.

*Peter Mason y el impacto económico en el sector turismo*

Uno de sus libros más conocidos es “Tourism Impacts, Planning and Management”, desarrolla el impacto del factor económico en el sector del turismo. El autor destaca la importancia de la inversión en infraestructuras turísticas como un factor clave para el crecimiento económico local (Mason, 2020). La mejora y expansión de la infraestructura turística puede atraer a más visitantes y generar mayores ingresos para la región, beneficiando a la economía local en términos de empleo, comercio y desarrollo económico.

No obstante, Mason también es consciente de los posibles efectos negativos del turismo en la economía local. Por ejemplo, menciona la posible dependencia excesiva de una sola industria, como el turismo, lo que puede crear vulnerabilidad económica a largo plazo si se presentan crisis o cambios en la demanda turística (Mason, 2008). Además, aborda la estacionalidad de los ingresos turísticos, que puede generar desafíos para mantener una economía sostenible durante todo el año.

El análisis de Mason además incluye una visión crítica sobre cómo el turismo puede afectar a otros sectores económicos, como la agricultura y la industria manufacturera. Si el turismo no se gestiona adecuadamente, puede generar competencia o incluso desplazar a otras actividades económicas, lo que podría tener un impacto negativo en la diversificación económica de la región.

Asimismo, Mason aborda la cuestión de las desigualdades económicas que pueden surgir como resultado del turismo. Aunque esta actividad puede generar empleo y oportunidades de negocio, también puede dar lugar a desigualdades en la distribución de los beneficios, afectando a diferentes grupos de la población de manera dispar (Mason, 2020). De este modo los planificadores y gestores turísticos tomar decisiones más informadas y estratégicas para maximizar los beneficios económicos y minimizar los impactos negativos, garantizando así un desarrollo turístico más sostenible y equitativo.

### **III. Método**

#### **3.1. Tipo de investigación**

Para Esteban (2018) hay dos tipos de estudio; por un lado, los aplicados o tecnológicos que se dedican a la resolución de problemas subyacentes a diferentes procesos ejecutados para generar bienes y servicios; por otro lado, los teóricos o básicos que buscan ampliar la teoría en torno fenómenos presentes en la realizada. Por lo manifiesto, la presente investigación será básica o teórica, ya que no busca transformar ni intervenir en los procesos descritos, sino solo describir y analizar la realidad.

Por otro lado, según Cegarra (2005), los estudios correlacionales se caracterizan por plantear hipótesis que relacionan las categorías o variables empleadas en las investigaciones; por tal razón, la presente indagación es correlacional, en la medida que busca relacionar la variable manejo de la crisis e impacto socioeconómico. Asimismo, el nivel adoptado es descriptivo, entendido por Hurtado (2000) como aquel nivel que busca especificar las propiedades, características y perfiles de la muestra. Adicionalmente, ya que los instrumentos se aplicarán una única vez, se determina que el estudio también es transversal.

Al decir de Hernández et al. (2014) los estudios científicos pueden adoptar dos diseños; por una parte, el experimental, caracterizado por manipular los entornos de investigación, necesitar de una pre y post recolección de datos y dos grupos muestrales; por otra parte, está el no experimental, conceptualizado por Bernal (2010) como el diseño que examina los fenómenos de estudio sin alterar el medio en el que se desarrollan. Por lo antes expuesto, el diseño asumido en el presente estudio es no experimental, ya que no contará con un grupo de control y solo buscará relacionar las variables propuestas.

#### **3.2. Ámbito temporal y espacial**

La investigación se realizará en el transcurso del 2024 y tomará en cuenta 2 empresas del sector turismo limeño que continuaron sus actividades en plena pandemia por Covid-19.

Todas estas empresas se ubican en Lima Metropolitana, tanto la empresa Seven Fartour Peru SAC y LIMA VIP TRAVEL SAC.

### 3.3. Variables

**Tabla 3**

*Operacionalización de Variables*

| VARIABLES                                                                 | DEFINICIÓN CONCEPTUAL                                                                                                         | DIMENSIONES          | INDICADORES                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Manejo de la crisis (Variable Independiente)</b>                       | Estrategias y medidas implementadas para mitigar los efectos negativos de la crisis en el sector turismo durante la COVID-19. | Disminución          | Medidas preventivas adoptadas                                                   |
|                                                                           |                                                                                                                               | Preparación          | Planificación y respuesta anticipada ante crisis                                |
|                                                                           |                                                                                                                               | Respuesta            | Acciones inmediatas tomadas durante la crisis                                   |
|                                                                           |                                                                                                                               | Recuperación         | Estrategias implementadas para reactivar el sector turismo                      |
| <b>Impacto socioeconómico en el sector turismo (Variable Dependiente)</b> | Consecuencias económicas y sociales derivadas del manejo de la crisis en el turismo durante la COVID-19.                      | Desarrollo social    | Bienestar de los trabajadores y comunidades afectadas                           |
|                                                                           |                                                                                                                               | Desarrollo humano    | Capacitación, adaptación y crecimiento personal de los trabajadores del sector  |
|                                                                           |                                                                                                                               | Desarrollo económico | Sostenibilidad financiera, generación de empleo e ingresos en el sector turismo |

*Nota. Elaborado a partir de Sosa Herrera.*

### 3.4. Población y muestra

Para Hernández y Mendoza (2018) la población se define como “conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (p. 195), en ese sentido, la población estará compuesta por un total de 2 empresas del sector turismo, ubicadas en Lima.

Adicionalmente, se tomó en consideración que las empresas turísticas funcionaron antes y durante la pandemia por COVID-19.

Conforme a lo expuesto por Cegarra (2005), para determinar la muestra se emplean una serie de reglas y procedimientos con los cuales se selecciona una porción de la población total, con la cual se representará lo que ocurre en aquella. Esta muestra comparte una serie de características, debido a que fue elegida siguiendo algunos criterios de inclusión enunciados a continuación:

- Empresas únicamente del sector turístico.
- Empresas que se encuentren en Lima Metropolitana.
- Microempresas que necesariamente registren actividades durante la pandemia por Covid-19.

A partir de lo anterior, la muestra de la presente indagación está conformada 24 trabajadores que laboraron en ambas empresas antes y durante la pandemia. En ese sentido, se aplicó la siguiente fórmula para establecer la muestra.

$$n = \frac{Z^2 \sigma^2 N}{e^2(N-1) + Z^2 \sigma^2}$$

Donde:

N: Tamaño de la población objeto de estudio = 25

Z: nivel de confianza deseado = 95% = 1.96

P: probabilidad de éxito = 0.5

Q: probabilidad de fracaso = 0.5

E: margen de error: = 0.05

n: muestra = 24

### **3.5. Instrumentos**

Los instrumentos son considerados herramientas que permiten cuantificar o analizar los objetos o fenómenos de estudio, se proponen de acuerdo con el diseño, tipo y nivel de la investigación; por ejemplo, los estudios no experimentales-correlacionales optan por los cuestionarios (Hernández y Mendoza, 2018). Por lo expuesto, la presente indagación empleó dos cuestionarios en escala Likert para recolectar información, cabe destacar que la técnica empleada es la encuesta y que ambos cuestionarios fueron validados mediante juicio de expertos.

En el caso del instrumento “MANEJO DE LA CRISIS EN EL SECTOR TURISMO”, está conformado por 12 ítems, los cuales involucran cuatro dimensiones. También, el instrumento “IMPACTO SOCIOECONÓMICO EN EL SECTOR TURISMO”, presenta 13 ítems, distribuidos en tres dimensiones. Ambos instrumentos fueron redactados especialmente para la indagación, adicionalmente, fueron sometidos a la validación por juicio de expertos, como se evidencia en Anexos.

#### **3.5.1. Confiabilidad de los instrumentos**

Para evaluar la confiabilidad del instrumento se utilizó el coeficiente alfa de Cronbach. Hernández (2010) explica que este coeficiente varía entre cero y uno, donde cero indica ausencia de confiabilidad y uno, confiabilidad máxima. Un valor cercano a cero indica un mayor error en la medición. Muñiz (2003) describe el coeficiente alfa de Cronbach como una medida que depende directamente de las covarianzas entre los ítems, reflejando así la consistencia interna de la prueba.

Para calcular la confiabilidad de los instrumentos con el coeficiente alfa de Cronbach se realizaron varios pasos. Primero, se seleccionó una muestra piloto de 15 participantes, quienes no eran parte de la muestra principal de la investigación, pero sí de la población objeto de estudio. Tras la aplicación de la prueba piloto, se llevó a cabo el análisis estadístico necesario

para determinar la confiabilidad. Finalmente, se estimó la confiabilidad a través de la consistencia interna usando el software SPSS, que permite una determinación precisa del resultado.

**Tabla 4**

*Confiabilidad de los instrumentos*

| <b>Variables/dimensiones</b>                       | <b>Alfa de Cronbach</b> | <b>Ítems</b> |
|----------------------------------------------------|-------------------------|--------------|
| Disminución                                        | ,922                    | 3            |
| Preparación                                        | ,790                    | 3            |
| Respuesta                                          | ,821                    | 3            |
| Recuperación                                       | ,821                    | 3            |
| <b>Manejo de la crisis en el sector turismo</b>    | <b>,912</b>             | <b>12</b>    |
| Desarrollo social                                  | ,930                    | 4            |
| Desarrollo humano                                  | ,910                    | 4            |
| Desarrollo económico                               | ,954                    | 5            |
| <b>Impacto socioeconómico en el sector turismo</b> | <b>,834</b>             | <b>13</b>    |

*Nota:* elaboración propia.

**Tabla 5**

*Casos procesados en la prueba piloto*

|                     | <b>N</b> | <b>%</b> |
|---------------------|----------|----------|
| <b>Casos</b> Valido | 15       | 100,0    |
| Excluido            | 0        | ,0       |
| Total               | 15       | 100,0    |

*Nota:* elaboración propia.

Se obtiene un coeficiente que determina que el instrumento tiene una confiabilidad excelente, según el resultado del software SPSS. Según el resultado del estadígrafo del alfa de Cronbach de 0,912 para la variable manejo de la crisis en el sector turismo y 0,834 para la variable impacto socioeconómico en el sector turismo se interpreta que el instrumento de la

recolección de datos tiene una confiabilidad alta según los datos de la tabla 2; aunado a ello, se evidencia que las dimensiones de cada variable presentan confiabilidad fuerte.

### **3.6. Procedimientos**

La recolección de la información se realizó tras la aplicación de los cuestionarios creados exclusivamente para este estudio. De manera concreta, el primer cuestionario contó con 12 preguntas correspondientes a cada uno de los ítems planteados, cada una de las preguntas fue valorada mediante la escala Likert que tiene un rango de 1 a 5 para valorar cada una de las preguntas.

En cuanto al segundo cuestionario se basó en 13 ítems, divididos en: del 1 a 4 correspondientes a la dimensión desarrollo social; del 5 al 8 dirigidos a la dimensión desarrollo humano; y, del 9 al 13 vinculados a la dimensión desarrollo económico. Así mismo, la escala valorativa es Likert. Así mismo, este cuestionario es un instrumento validado por autoridades competentes bajo el juicio de expertos y elaborado por Sosa (2018), que busca evaluar el impacto socioeconómico del turismo rural.

### **3.7. Análisis de datos**

La data recopilada se procesó mediante el programa SPSS y Microsoft Excel, así este procesamiento permitió obtener la estadística inferencial y descriptiva necesaria para corroborar las hipótesis y analizar información específica en torno a las variables y dimensiones.

### **3.8. Consideraciones éticas**

Éticamente el estudio respetó las disposiciones establecidas por el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología e innovación Tecnológica (2018), entre las que destacan las siguientes:

- 1. Derechos de autor y transparencia en las publicaciones empleadas en los estudios:**

todos los datos empleados en la investigación son veraces y están debidamente

sustentados en el estudio; por ello, no se ha cometido ningún tipo de plagio o autoplagio que pueda dañar la autoría intelectual.

2. **Resguardo de los individuos involucrados en el estudio:** la indagación se ejecutó con el consentimiento de las instituciones tomadas en consideración, cabe resaltar que todos los datos registrados son confidenciales y serán utilizados únicamente con fines académicos.

Finalmente, el estudio no tuvo ningún fin de lucro, ya que no percibirá ningún tipo de retribución económica; por el contrario, será íntegramente financiada por los recursos económicos del tesista.

## IV. Resultados

### 4.1. Análisis descriptivo

*Variable 1: manejo de la crisis en el sector turismo*

**Tabla 6**

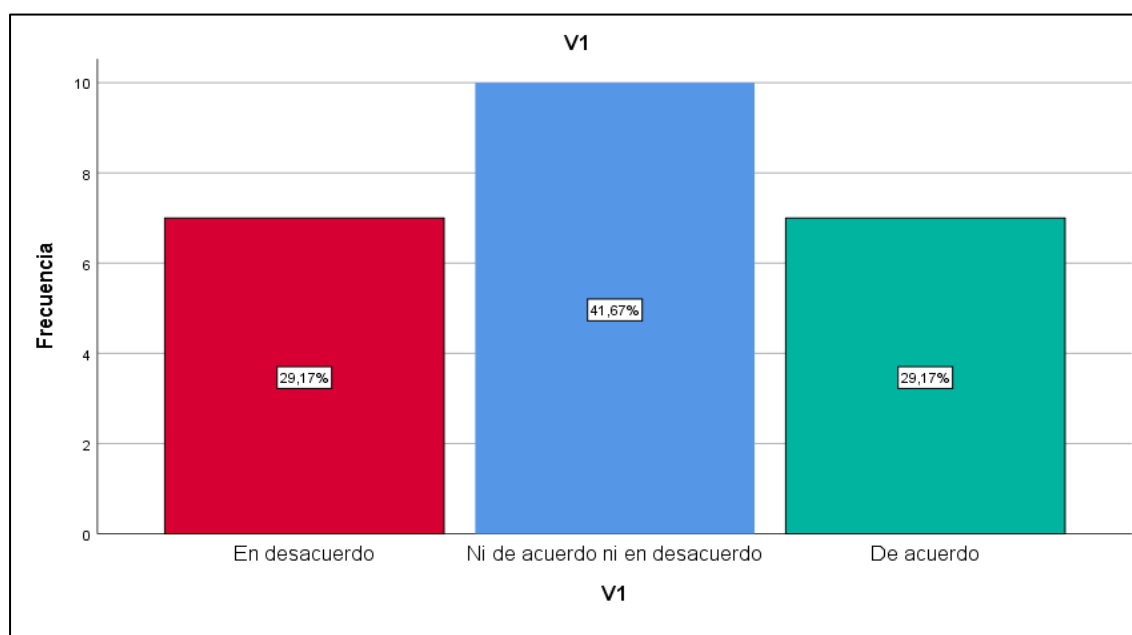
*Manejo de la crisis en el sector turismo*

|               |                                   | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|---------------|-----------------------------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| <b>Válido</b> | En desacuerdo                     | 7          | 29,2       | 29,2                 | 29,2                    |
|               | Ni de acuerdo ni en<br>desacuerdo | 10         | 41,7       | 41,7                 | 70,8                    |
|               | De acuerdo                        | 7          | 29,2       | 29,2                 | 100,0                   |
|               | Total                             | 24         | 100,0      | 100,0                |                         |

*Nota:* elaboración propia.

**Figura 1**

*Manejo de la crisis en el sector turismo*



*Nota:* elaboración propia.

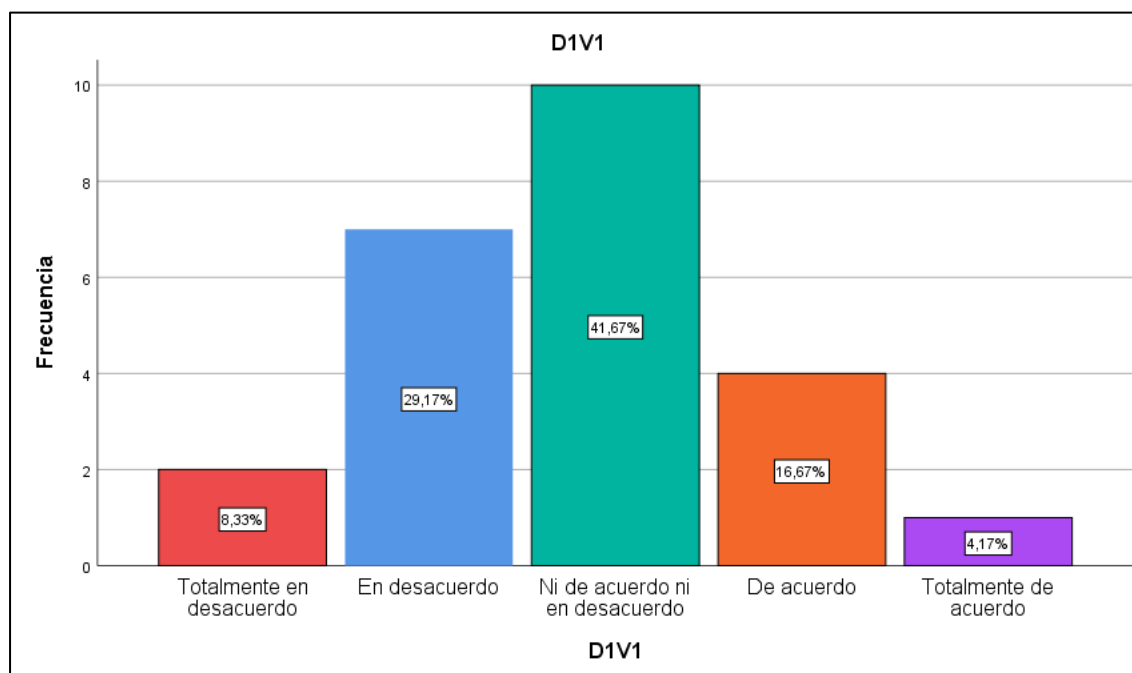
Los resultados muestran que el 41,7% de los participantes se mantuvo neutral en cuanto a su percepción sobre el manejo de la crisis en el sector turismo, reflejando que una parte significativa de los encuestados no tiene una postura clara al respecto. Sin embargo, hay una división notable entre aquellos que están en desacuerdo (29,2%) y aquellos que están de acuerdo (29,2%) con las estrategias de manejo de crisis implementadas. Esto indica que la percepción sobre la gestión de crisis en el turismo es ambivalente, sugiriendo la necesidad de fortalecer las estrategias para mejorar la confianza de los actores en el sector.

**Tabla 7**

*Dimensión disminución*

|               |                                   | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|---------------|-----------------------------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| <b>Válido</b> | Totalmente en desacuerdo          | 2          | 8,3        | 8,3                  | 8,3                     |
|               | En desacuerdo                     | 7          | 29,2       | 29,2                 | 37,5                    |
|               | Ni de acuerdo ni en<br>desacuerdo | 10         | 41,7       | 41,7                 | 79,2                    |
|               | De acuerdo                        | 4          | 16,7       | 16,7                 | 95,8                    |
|               | Totalmente de acuerdo             | 1          | 4,2        | 4,2                  | 100,0                   |
|               | Total                             | 24         | 100,0      | 100,0                |                         |

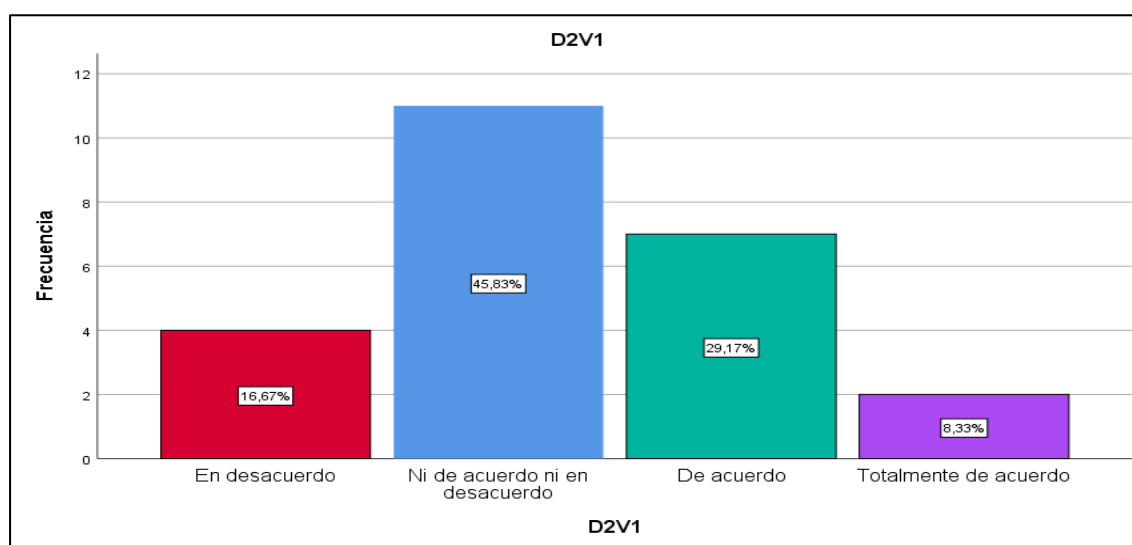
*Nota:* elaboración propia.

**Figura 2***Dimensión disminución**Nota:* elaboración propia.

En la dimensión disminución, un 41,7% de los participantes expresó una postura neutral, mientras que un 37,5% mostró desacuerdo o total desacuerdo. Solo un 20,9% se mostró de acuerdo o totalmente de acuerdo. Estos resultados reflejan que la mayoría de los encuestados no está plenamente satisfecha con las estrategias de disminución de riesgos en el sector, lo cual señala áreas de mejora en la implementación de medidas preventivas para mitigar el impacto de las crisis en el turismo.

**Tabla 8***Dimensión preparación*

|               |                                   | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|---------------|-----------------------------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| <b>Válido</b> | En desacuerdo                     | 4          | 16,7       | 16,7                 | 16,7                    |
|               | Ni de acuerdo ni en<br>desacuerdo | 11         | 45,8       | 45,8                 | 62,5                    |
|               | De acuerdo                        | 7          | 29,2       | 29,2                 | 91,7                    |
|               | Totalmente de acuerdo             | 2          | 8,3        | 8,3                  | 100,0                   |
|               | Total                             | 24         | 100,0      | 100,0                |                         |

*Nota: elaboración propia.***Figura 3***Dimensión preparación**Nota: elaboración propia.*

La mayoría de los encuestados (45,8%) se mostró neutral respecto a la preparación ante crisis en el sector turístico, mientras que un 16,7% expresó desacuerdo y un 37,5% estuvo de acuerdo o totalmente de acuerdo. Esto sugiere que, aunque existe cierto reconocimiento de las medidas de preparación, una proporción considerable de los encuestados percibe que dichas

medidas no son suficientemente robustas, destacando la necesidad de mejorar la capacitación y la planificación en el sector.

**Tabla 9**

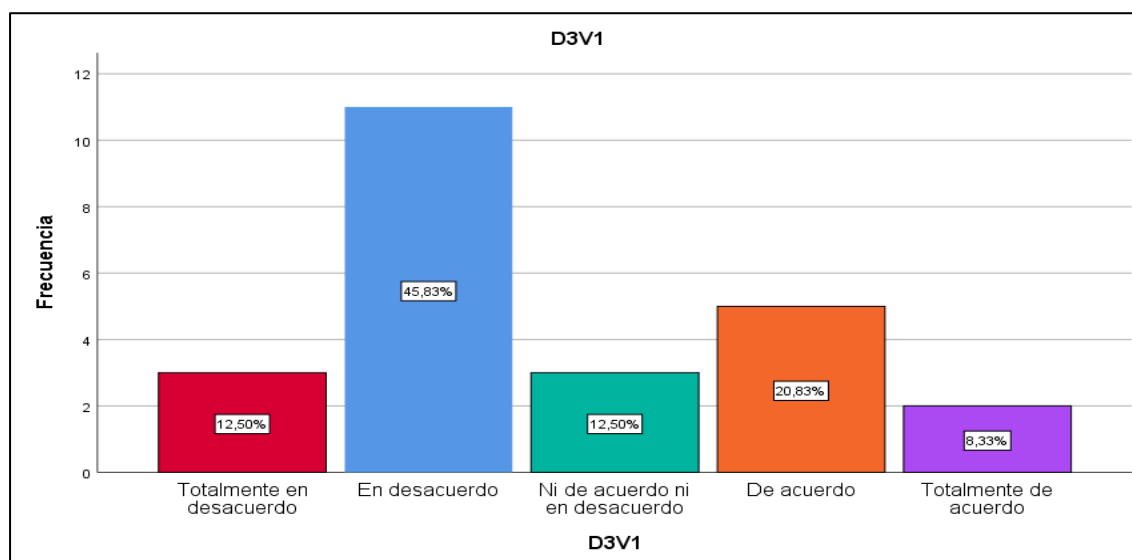
*Dimensión respuesta*

|                                   |            |            |  | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|-----------------------------------|------------|------------|--|----------------------|-------------------------|
|                                   | Frecuencia | Porcentaje |  |                      |                         |
| <b>Válido</b>                     |            |            |  |                      |                         |
| Totalmente en desacuerdo          | 3          | 12,5       |  | 12,5                 | 12,5                    |
| En desacuerdo                     | 11         | 45,8       |  | 45,8                 | 58,3                    |
| Ni de acuerdo ni en<br>desacuerdo | 3          | 12,5       |  | 12,5                 | 70,8                    |
| De acuerdo                        | 5          | 20,8       |  | 20,8                 | 91,7                    |
| Totalmente de acuerdo             | 2          | 8,3        |  | 8,3                  | 100,0                   |
| Total                             | 24         | 100,0      |  | 100,0                |                         |

*Nota:* elaboración propia.

**Figura 4**

*Dimensión respuesta*



*Nota:* elaboración propia.

En la dimensión de respuesta, el 58,3% de los encuestados mostró desacuerdo o total desacuerdo, lo que refleja una percepción negativa respecto a la efectividad de las respuestas

ante crisis en el sector turismo. Solo un 29,1% se mostró de acuerdo o totalmente de acuerdo. Estos datos indican que el sector enfrenta desafíos significativos en la capacidad de respuesta inmediata ante situaciones de crisis, lo cual podría afectar la estabilidad y la recuperación del sector.

**Tabla 10**

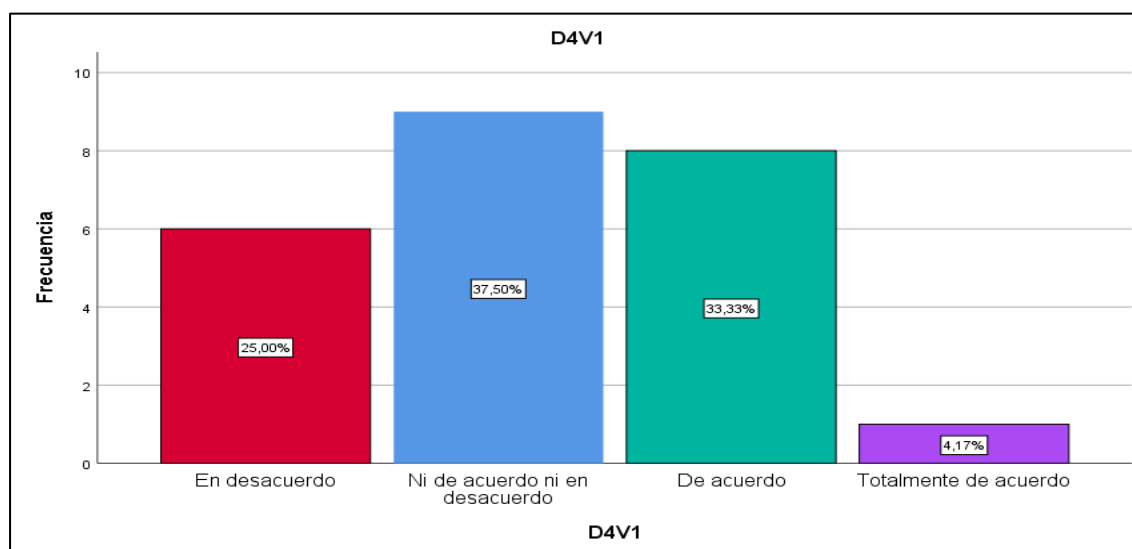
*Dimensión recuperación*

|               |                                | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| <b>Válido</b> | En desacuerdo                  | 6          | 25,0       | 25,0              | 25,0                 |
|               | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 9          | 37,5       | 37,5              | 62,5                 |
|               | De acuerdo                     | 8          | 33,3       | 33,3              | 95,8                 |
|               | Totalmente de acuerdo          | 1          | 4,2        | 4,2               | 100,0                |
|               | Total                          | 24         | 100,0      | 100,0             |                      |

*Nota:* elaboración propia.

**Figura 5**

*Dimensión recuperación*



*Nota:* elaboración propia.

En cuanto a la recuperación, el 37,5% de los participantes adoptó una postura neutral, mientras que un 33,3% estuvo de acuerdo y un 25% en desacuerdo. Este patrón sugiere una percepción mixta sobre la capacidad del sector para recuperarse después de una crisis, con una

tendencia a la neutralidad que refleja una falta de confianza en las estrategias actuales de recuperación. Esto destaca la necesidad de implementar estrategias que fortalezcan la resiliencia del sector turístico.

## Variable 2: impacto socioeconómico en el sector turismo

**Tabla 11**

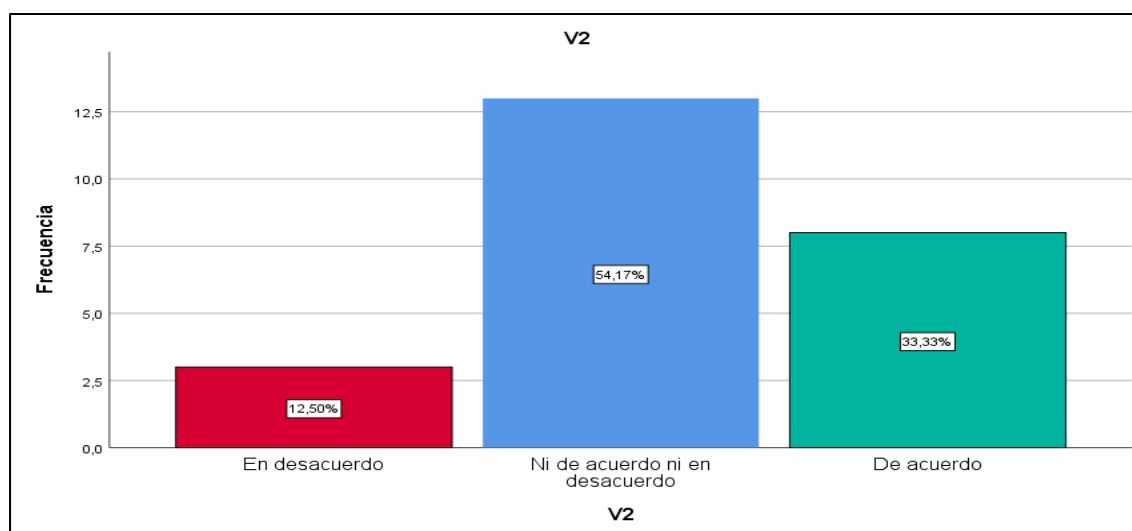
*Impacto socioeconómico en el sector turismo*

|               |                                | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| <b>Válido</b> | En desacuerdo                  | 3          | 12,5       | 12,5              | 12,5                 |
|               | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 13         | 54,2       | 54,2              | 66,7                 |
|               | De acuerdo                     | 8          | 33,3       | 33,3              | 100,0                |
|               | Total                          | 24         | 100,0      | 100,0             |                      |

*Nota:* elaboración propia.

**Figura 6**

*Impacto socioeconómico en el sector turismo*



*Nota:* elaboración propia.

La mayoría de los encuestados (54,2%) se mantuvo neutral en su percepción sobre el impacto socioeconómico del turismo, mientras que un 33,3% estuvo de acuerdo y un 12,5% en desacuerdo. Estos resultados indican una postura moderada en cuanto al impacto que tiene el

turismo en el ámbito socioeconómico, sugiriendo que, aunque hay reconocimiento de su importancia, puede haber incertidumbre sobre su impacto real en el contexto actual.

**Tabla 12**

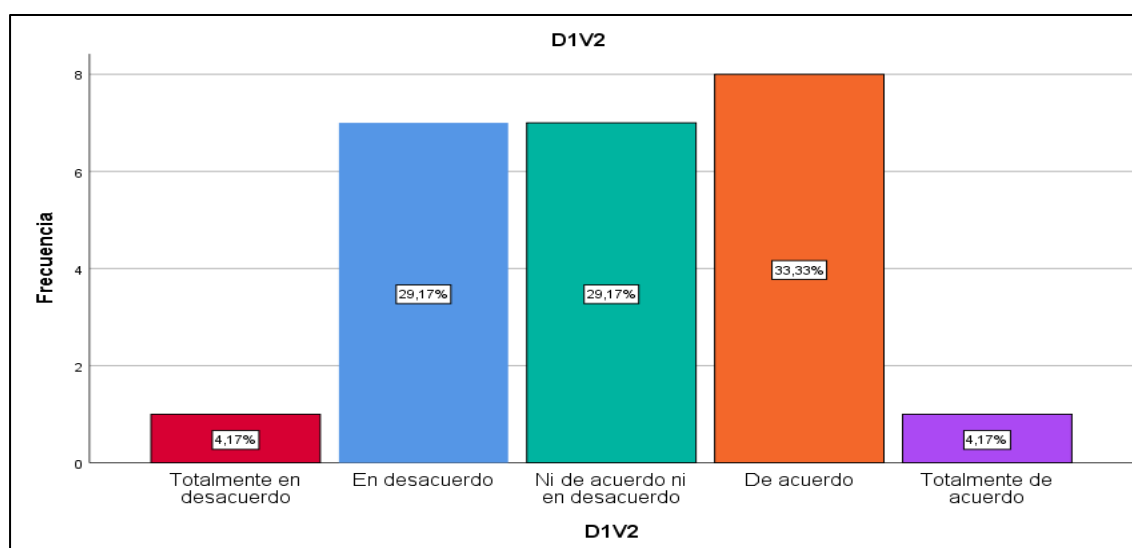
*Dimensión desarrollo social*

|               |                                | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| <b>Válido</b> | Totalmente en desacuerdo       | 1          | 4,2        | 4,2               | 4,2                  |
|               | En desacuerdo                  | 7          | 29,2       | 29,2              | 33,3                 |
|               | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 7          | 29,2       | 29,2              | 62,5                 |
|               | De acuerdo                     | 8          | 33,3       | 33,3              | 95,8                 |
|               | Totalmente de acuerdo          | 1          | 4,2        | 4,2               | 100,0                |
|               | Total                          | 24         | 100,0      | 100,0             |                      |

*Nota:* elaboración propia.

**Figura 7**

*Dimensión desarrollo social*



*Nota:* elaboración propia.

En la dimensión de desarrollo social, el 33,3% de los encuestados expresó acuerdo, mientras que un 29,2% mostró neutralidad y otro 29,2% estuvo en desacuerdo. La distribución de respuestas sugiere que, aunque existe una percepción positiva del turismo en términos de desarrollo social, también hay un nivel considerable de escepticismo. Esto apunta a la

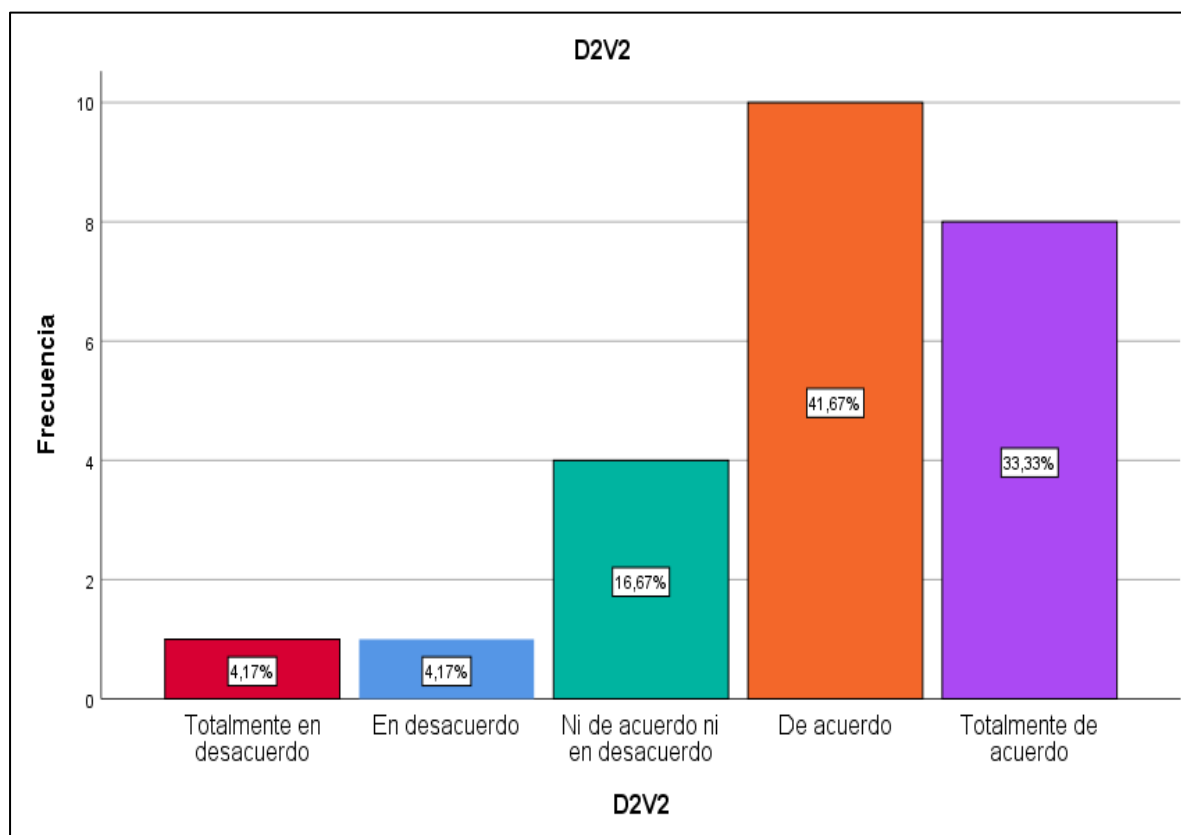
necesidad de políticas que fortalezcan el vínculo entre turismo y desarrollo social en las comunidades.

**Tabla 13**

*Dimensión desarrollo humano*

|               |                                |    | Porcentaje | Porcentaje        |
|---------------|--------------------------------|----|------------|-------------------|
|               |                                |    | Frecuencia | Porcentaje válido |
|               |                                |    |            | acumulado         |
| <b>Válido</b> | Totalmente en desacuerdo       | 1  | 4,2        | 4,2               |
|               | En desacuerdo                  | 1  | 4,2        | 8,3               |
|               | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 4  | 16,7       | 25,0              |
|               | De acuerdo                     | 10 | 41,7       | 66,7              |
|               | Totalmente de acuerdo          | 8  | 33,3       | 100,0             |
|               | Total                          | 24 | 100,0      | 100,0             |

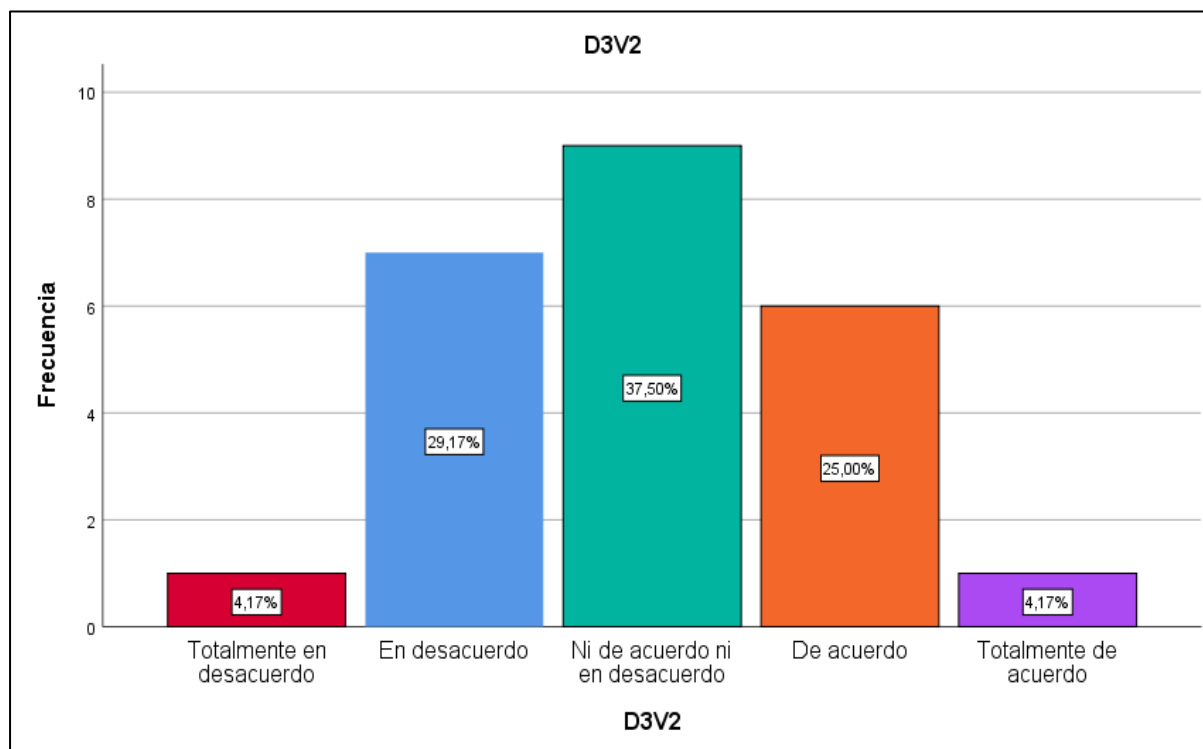
*Nota:* elaboración propia.

**Figura 8***Dimensión desarrollo humano**Nota:* elaboración propia.

La dimensión de desarrollo humano tuvo una respuesta positiva, con un 75% de los encuestados que se mostró de acuerdo o totalmente de acuerdo en que el turismo contribuye al desarrollo humano. Solo un 8,3% expresó desacuerdo. Estos resultados reflejan una percepción favorable de que el turismo es un factor importante en el desarrollo humano, resaltando su papel en la mejora de la calidad de vida y las oportunidades para las personas.

**Tabla 14***Dimensión desarrollo económico*

|        |                                   |            |            | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------|-----------------------------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido |                                   | Frecuencia | Porcentaje |                      |                         |
|        | Totalmente en desacuerdo          | 1          | 4,2        | 4,2                  | 4,2                     |
|        | En desacuerdo                     | 7          | 29,2       | 29,2                 | 33,3                    |
|        | Ni de acuerdo ni en<br>desacuerdo | 9          | 37,5       | 37,5                 | 70,8                    |
|        | De acuerdo                        | 6          | 25,0       | 25,0                 | 95,8                    |
|        | Totalmente de acuerdo             | 1          | 4,2        | 4,2                  | 100,0                   |
|        | Total                             | 24         | 100,0      | 100,0                |                         |

*Nota:* elaboración propia.**Figura 9***Dimensión desarrollo económico**Nota:* elaboración propia.

En cuanto al desarrollo económico, el 37,5% de los encuestados se mantuvo neutral, mientras que un 33,3% expresó desacuerdo y un 29,2% estuvo de acuerdo o totalmente de acuerdo. Esto indica una percepción mixta sobre el impacto del turismo en la economía, reflejando incertidumbre sobre su beneficio económico actual, especialmente en un contexto de crisis. Estos datos sugieren la necesidad de optimizar las estrategias económicas para maximizar los beneficios del turismo en el desarrollo económico.

#### 4.2. Análisis inferencial

Prueba de normalidad

**Tabla 15**

*Prueba de normalidad*

| Shapiro-Wilk |             |    |      |
|--------------|-------------|----|------|
|              | Estadístico | gl | Sig. |
| D1V1         | ,914        | 24 | ,044 |
| D2V1         | ,875        | 24 | ,007 |
| D3V1         | ,868        | 24 | ,005 |
| D4V1         | ,865        | 24 | ,004 |
| V1           | ,812        | 24 | ,000 |
| D1V2         | ,899        | 24 | ,020 |
| D2V2         | ,831        | 24 | ,001 |
| D3V2         | ,910        | 24 | ,035 |
| V2           | ,788        | 24 | ,000 |

*Nota:* elaboración propia.

Se evidencia en la tabla anterior, el análisis de la parametrización o normalización de las variables y sus dimensiones. Se establece una muestra inferior a 50 participantes por lo que se abordó la prueba de Shapiro-Wilk para el análisis. Se observa que para la variable manejo de la crisis una significancia estadística de 0.000 inferior a 0.05 lo cual establece un comportamiento de distribución NO normal; mismo caso, para la variable impacto

socioeconómico en el sector turismo. Lo cual, bajo este comportamiento y muestras independientes, se contrastará las hipótesis por medio del estadístico Pearson.

### Contrastación de hipótesis

#### Hipótesis general

**Ha:** Existe una influencia significativa del manejo de la crisis sobre el impacto socioeconómico en el sector turismo durante la COVID-19, 2020.

**H0:** No existe una influencia significativa del manejo de la crisis sobre el impacto socioeconómico en el sector turismo durante la COVID-19, 2020.

**Tabla 16**

#### *Hipótesis general*

|    |                        | V1    | V2    |
|----|------------------------|-------|-------|
| V1 | Correlación de Pearson | 1     | ,508* |
|    | Sig. (bilateral)       |       | ,001  |
|    | N                      | 24    | 24    |
| V2 | Correlación de Pearson | ,508* | 1     |
|    | Sig. (bilateral)       | ,001  |       |
|    | N                      | 24    | 24    |

*Nota:* elaboración propia.

Se evidencia una correlación de Pearson de 0.508 entre la variable manejo de la crisis y el impacto socioeconómico en el sector turismo. Asimismo, se observa una significancia estadística de 0.01 ( $P < 0.05$ ), lo cual promueve la aceptación de la hipótesis alterna y rechazo de la hipótesis nula. Por lo que se concluye que, existe una influencia significativa del manejo de la crisis sobre el impacto socioeconómico en el sector turismo durante la COVID-19, 2020.

#### Hipótesis específica 1:

**Ha:** Existe una relación positiva entre el manejo de la crisis y el desarrollo social en el sector turismo durante la COVID-19, 2020.

H0: No existe una relación positiva entre el manejo de la crisis y el desarrollo social en el sector turismo durante la COVID-19, 2020.

**Tabla 17**

*Hipótesis específica 1*

|             |                        | <b>V1</b> | <b>D1V2</b> |
|-------------|------------------------|-----------|-------------|
| <b>V1</b>   | Correlación de Pearson | 1         | ,704        |
|             | Sig. (bilateral)       |           | ,003        |
|             | N                      | 24        | 24          |
| <b>D1V2</b> | Correlación de Pearson | ,704      | 1           |
|             | Sig. (bilateral)       | ,003      |             |
|             | N                      | 24        | 24          |

*Nota:* elaboración propia.

Se evidencia una correlación de Pearson de 0.704 entre la variable manejo de la crisis y la dimensión desarrollo social. Asimismo, se observa una significancia estadística de 0.03 ( $P < 0.05$ ), lo cual promueve la aceptación de la hipótesis alterna y rechazo de la hipótesis nula. Por lo que se concluye que, existe una relación positiva entre el manejo de la crisis y el desarrollo social en el sector turismo durante la COVID-19, 2020.

**Hipótesis específica 2:**

Ha: Existe una relación positiva entre el manejo de la crisis y el desarrollo humano en el sector turismo durante la COVID-19, 2020.

H0: No existe una relación positiva entre el manejo de la crisis y el desarrollo humano en el sector turismo durante la COVID-19, 2020.

**Tabla 18***Hipótesis específica 2*

|             |                        | <b>V1</b> | <b>D2V2</b> |
|-------------|------------------------|-----------|-------------|
| <b>V1</b>   | Correlación de Pearson | 1         | ,814        |
|             | Sig. (bilateral)       |           | ,004        |
|             | N                      | 24        | 24          |
| <b>D2V2</b> | Correlación de Pearson | ,814      | 1           |
|             | Sig. (bilateral)       | ,004      |             |
|             | N                      | 24        | 24          |

*Nota:* elaboración propia.

Se evidencia una correlación de Pearson de 0.814 entre la variable manejo de la crisis y la dimensión desarrollo humano. Asimismo, se observa una significancia estadística de 0.04 ( $P < 0.05$ ), lo cual promueve la aceptación de la hipótesis alterna y rechazo de la hipótesis nula. Por lo que se concluye que, existe una relación positiva entre el manejo de la crisis y el desarrollo humano en el sector turismo durante la COVID-19, 2020.

**Hipótesis específica 3**

Ha: Existe una relación positiva entre el manejo de la crisis y el desarrollo económico en el sector turismo durante la COVID-19, 2020.

H0: No existe una relación positiva entre el manejo de la crisis y el desarrollo económico en el sector turismo durante la COVID-19, 2020.

**Tabla 19***Hipótesis específica 3*

|             |                        | <b>V1</b> | <b>D3V2</b> |
|-------------|------------------------|-----------|-------------|
| <b>V1</b>   | Correlación de Pearson | 1         | ,765*       |
|             | Sig. (bilateral)       |           | ,000        |
|             | N                      | 24        | 24          |
| <b>D3V2</b> | Correlación de Pearson | ,765*     | 1           |
|             | Sig. (bilateral)       | ,000      |             |
|             | N                      | 24        | 24          |

*Nota:* elaboración propia.

Se evidencia una correlación de Pearson de 0.765 entre la variable manejo de la crisis y la dimensión desarrollo económico. Asimismo, se observa una significancia estadística de 0.00 ( $P < 0.05$ ), lo cual promueve la aceptación de la hipótesis alterna y rechazo de la hipótesis nula. Por lo que se concluye que, existe una relación positiva entre el manejo de la crisis y el desarrollo económico en el sector turismo durante la COVID-19, 2020.

## V. Discusión de Resultados

Los resultados obtenidos en esta investigación permiten evidenciar el impacto del manejo de la crisis sobre el sector turismo en términos de desarrollo social, humano y económico durante la pandemia de la COVID-19 en el Perú. Al contrastar los hallazgos con estudios previos y teorías relevantes, se construye una argumentación consistente sobre las consecuencias multidimensionales de esta crisis sanitaria y económica.

En primer lugar, los resultados destacan que las medidas de manejo de la crisis tuvieron un impacto desigual en la dimensión desarrollo social. Esto es consistente con lo señalado por Gössling et al. (2020), quienes argumentaron que la pandemia no solo interrumpió el flujo turístico global, sino que también exacerbó las desigualdades sociales preexistentes en comunidades dependientes del turismo. En el Perú, las comunidades locales, cuyos ingresos dependían mayoritariamente del turismo receptivo, enfrentaron desafíos críticos debido a la disminución de la actividad turística, una situación también reflejada por Daries et al. (2021). Asimismo, estudios como el de Aguilar (2020) enfatizan que estas comunidades experimentaron una mayor vulnerabilidad socioeconómica por la falta de mecanismos de protección social adaptados a sus necesidades específicas.

Adicionalmente, los hallazgos revelan que las estrategias implementadas durante la pandemia no lograron satisfacer las expectativas de las comunidades turísticas en términos de bienestar social. Esto coincide con los planteamientos de Scheyvens y Biddulph (2018), quienes sostienen que las políticas turísticas deben centrarse en la inclusión y el empoderamiento de las comunidades locales para garantizar que estas se beneficien del turismo incluso en contextos adversos. En este caso, la percepción de los participantes sobre el limitado apoyo institucional confirma que, a pesar de algunos esfuerzos gubernamentales, las iniciativas no alcanzaron a compensar las pérdidas ni a promover un desarrollo social sostenible durante la pandemia.

En cuanto a la dimensión desarrollo humano, los resultados evidencian que la crisis afectó significativamente el desarrollo personal y profesional de los trabajadores del sector turismo. Estudios como el de Baum y Hai (2020) ya habían anticipado que la pandemia limitaría gravemente las oportunidades de capacitación, crecimiento profesional y estabilidad laboral, particularmente en sectores altamente dependientes del contacto humano, como el turismo. Esta situación se observa también en la investigación de Martínez y Pérez (2020), quienes encontraron que la falta de programas de formación y adaptación tecnológica durante la pandemia afectó la capacidad de los trabajadores para responder a las nuevas exigencias del mercado turístico, como la digitalización de servicios y el trabajo remoto.

Por otro lado, los participantes reportaron una disminución en la motivación y el alcance de sus objetivos profesionales, lo cual se alinea con lo expuesto por Rivera (2020), quien destacó que el impacto psicológico de la pandemia en los trabajadores del turismo ha sido un factor crítico, reduciendo su capacidad para proyectar un desarrollo profesional a mediano y largo plazo. Esto refuerza la importancia de incluir programas psicosociales y de desarrollo humano como parte de las estrategias de recuperación del sector, un aspecto también destacado por estudios de Leiva et al. (2021).

En la dimensión desarrollo económico, los resultados muestran una marcada disminución en los ingresos económicos tanto de las empresas turísticas como de los trabajadores del sector. Según Gössling et al. (2020), el turismo es una de las industrias más vulnerables en tiempos de crisis, debido a su dependencia de la movilidad global y del gasto discrecional. Esto se reflejó en el caso del Perú, donde la contracción del flujo turístico afectó severamente la sostenibilidad financiera de las empresas y dejó a miles de trabajadores sin empleo, una situación documentada también por Castro (2020) y Vélchez (2021).

A pesar de los esfuerzos gubernamentales, como los programas de estímulo económico y los créditos para la reactivación del sector, los participantes percibieron estas medidas como

insuficientes, lo que coincide con el análisis de Hall et al. (2020), quienes sostienen que las políticas de apoyo económico en muchos países no lograron abordar las necesidades reales de los actores turísticos, especialmente en el ámbito local. Además, los resultados de esta investigación refuerzan la idea de que la falta de coordinación entre el sector público y privado amplificó las dificultades económicas, tal como lo señaló la Organización Mundial del Turismo (2020).

Sin embargo, también se identificaron oportunidades emergentes que podrían favorecer el desarrollo económico a futuro, como el fortalecimiento del turismo local y la promoción de estrategias sostenibles. Esto respalda la propuesta de Leff (2020), quien plantea que las crisis pueden ser un punto de inflexión para rediseñar modelos turísticos más resilientes y sostenibles. En el caso peruano, iniciativas relacionadas con el turismo comunitario y la diversificación de servicios podrían contribuir a la recuperación económica, al tiempo que promueven una mayor cohesión social y la preservación cultural.

Finalmente, esta investigación confirma que el manejo de la crisis durante la pandemia de la COVID-19 tuvo un impacto significativo y multidimensional en el sector turismo del Perú, afectando de manera crítica el desarrollo social, humano y económico. Aunque se implementaron medidas para mitigar los efectos de la crisis, estas fueron percibidas como insuficientes por los actores del sector, lo que evidencia la necesidad de desarrollar estrategias más inclusivas, sostenibles y orientadas a fortalecer la resiliencia del sector turístico en contextos de crisis futuras. Este estudio no solo contribuye a la literatura existente, sino que también ofrece perspectivas relevantes para la formulación de políticas y la recuperación del sector turismo, resaltando la importancia de un enfoque integral que aborde las dimensiones socioeconómicas de manera equilibrada.

## VI. Conclusiones

6.1. En primer lugar, la investigación confirmó que el manejo de la crisis tuvo una influencia significativa en el impacto socioeconómico del sector turismo durante la COVID-19, frente a esa situación las estrategias implementadas permitieron mitigar parcialmente las pérdidas en las áreas social, humana y económica, pero estas no fueron suficientes para abordar de manera integral las necesidades del sector, lo cual evidencia la necesidad de una mayor previsión y planificación en la gestión de crisis futuras.

6.2. En segundo lugar, se corroboró la existencia de una relación positiva entre el manejo de la crisis y el desarrollo social; sin embargo, las comunidades dependientes del turismo, especialmente en zonas rurales, enfrentaron mayor vulnerabilidad socioeconómica, debido a la falta de un apoyo adecuado por parte de las instituciones y a que las medidas adoptadas no lograron empoderar a estas comunidades, exacerbando desigualdades preexistentes y limitando su capacidad de recuperación.

6.3. En tercer lugar, la pandemia tuvo un impacto severo en las oportunidades de desarrollo personal y profesional de los trabajadores del sector turismo, tales como la falta de programas de capacitación y adaptación tecnológica. Definitivamente dicha situación dificultó la transición de nuevas formas de trabajo como la digitalización de servicios turísticos, sin dejar de mencionar que la incertidumbre laboral redujo la motivación y estabilidad psicológica de los trabajadores afectando su proyección profesional a largo plazo.

6.4. En cuarto lugar, el impacto económico fue el más notable, con una significativa disminución de ingresos para empresas y trabajadores del sector, a pesar de que el gobierno implementó programas de apoyo financiero que fueron insuficientes debido al desconocimiento de las necesidades de las pequeñas y medianas empresas turísticas. A pesar de lo anterior, surgieron oportunidades de diversificación y fortalecimiento del turismo interno y comunitario, abriendo nuevas posibilidades para el desarrollo económico sostenible.

## **VII. Recomendaciones**

7.1. En primera instancia, se recomienda desarrollar un plan nacional de manejo de crisis específico para el sector turismo que incluya protocolos de acción rápida, análisis de riesgos y estrategias integrales para abordar las crisis sanitarias o económicas con un enfoque multidimensional.

7.2. En segunda instancia, se sugiere implementar programas comunitarios orientados al fortalecimiento del capital social en las zonas turísticas, asegurando la inclusión de las comunidades en la planificación y ejecución de políticas para fomentar su resiliencia ante crisis futuras.

7.3. En tercera instancia, se recomienda diseñar programas de capacitación continúa enfocados en habilidades digitales y nuevas tendencias del turismo sostenible, además de brindar apoyo psicosocial para garantizar la estabilidad emocional y laboral de los trabajadores.

7.4. Finalmente, se sugiere crear un sistema de incentivos financieros específicos para las pequeñas y medianas empresas turísticas, complementado con créditos flexibles y programas de reactivación económica que prioricen el turismo local y sostenible.

### VIII. Referencias

- Aguilar, B. M. (2020). La educación en el turismo o el turismo con educación antes de la pandemia, durante la pandemia y post pandemia. *Cadernos CERU*, 31(1), 126–147.  
<https://doi.org/10.11606/issn.2595-2536.v31i1p126-147>
- Aguilar, M. (2020). Impacto del COVID-19 en las comunidades turísticas. *Revista Turismo y Sociedad*, 27(1), 45-60.
- Baum, T., y Hai, N. (2020). Hospitality, tourism, human rights and the impact of COVID-19. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 32(7), 2397-2410.
- Beni, M. (2020). Tourism and COVID-19: some reflections. *Revista Rosa Dos Ventos - Turismo e Hospitalidade*, 12(Especial), 1–23.  
<https://doi.org/10.18226/21789061.v12i3a02>
- Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales. Pearson.
- Castro, R. (2020). El turismo en tiempos de pandemia: Retos y oportunidades. *Anuario de Turismo y Sociedad*, 15(2), 98-114.
- Cegarra, S. (2005). Metodología de la investigación científica y tecnológica. Díaz de Santos.  
<https://cienciaenlautn.files.wordpress.com/2018/08/cegarra-metodologacc81-de-la-investigaciocc81n-cienticc81fica-y-tecnolocc81gica-cap-2-3-y-4-unidad-1.pdf>
- Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica. (2018). Código Nacional de la Integridad Científica.

- Coutinho, A. y Melo, M. (2016). Análise das influências e contribuições de John Tribe para a teoria do turismo. *Revista de Turismo Contemporâneo*, 4. <https://doi.org/10.21680/2357-8211.2016v4n0id7005>
- Daries, J., Jaime, V., y Bucaram, S. (2021). Evolución del turismo en Perú 2010-2020, la influencia del COVID-19 y recomendaciones pos-COVID-19: Nota sectorial de turismo. <https://doi.org/10.18235/0003489>
- Daries, N., Jaime, A., y Bucaram, S. (2021). Gestión turística en tiempos de crisis: El caso de la pandemia de COVID-19. *Journal of Tourism Research*, 25(3), 22-35.
- De Paula, A. T. (2021). Contrato intermitente no turismo: tendência em tempos de pandemia e pós-pandemia? *Revista Rosa Dos Ventos - Turismo e Hospitalidade*, 13(4), 1–15. <https://doi.org/10.18226/21789061.v13i4p14>
- Esteban, N. (2018). Tipos de investigación. Universidad Santo Domingo de Guzmán. <http://repositorio.usdg.edu.pe/handle/USDG/34>
- Félix, A., y García, N. (2020). Estudio de pérdidas y estrategias de reactivación para el sector turístico por crisis sanitaria COVID-19 en el destino Manta (Ecuador). *Revista Internacional de Turismo, Empresa y Territorio*, 4(1), 79-103. <https://doi.org/10.21071/riturem.v4i1.12743>
- Flores, B. (2021). Recuperación del turismo comunitario y desarrollo regional ante la crisis por COVID-19: Región Chignahuapan, Puebla [Tesis de maestría, Benemérita Universidad Autónoma de Puebla].
- Garriga, C. (2013). Impacto social: Un modelo en base a capacidades. EADA Business.

- González, J. (2021). Teoría y análisis del turismo y su impacto sociocultural (Estudio de antropología del turismo). *Estudios Humanísticos. Geografía, Historia y Arte*, 13, 109–129. <https://doi.org/10.18002/ehgha.v0i13.6871>
- Gössling, S., Scott, D., y Hall, C. (2020). Pandemics, tourism and global change: A rapid assessment of COVID-19. *Journal of Sustainable Tourism*, 29(1), 1-20.
- Hall, C., Scott, D., y Gössling, S. (2020). Pandemics, transformations and tourism: Be careful what you wish for. *Tourism Geographies*, 22(3), 577-598.
- Hernández, R., Fernández, R., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill.
- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill.
- Hurtado, J. (2000). *Metodología de la investigación*. <https://ayudacontextos.files.wordpress.com/2018/04/jacqueline-hurtado-de-barrera-metodologia-de-investigacion-holistica.pdf>
- Leff, E. (2020). Crisis global y reconstrucción del turismo sostenible. *Revista Ambiente y Desarrollo*, 18(1), 11-25.
- Leiva, R., Morales, J., y Alvarado, L. (2021). El impacto psicológico de la COVID-19 en trabajadores del sector turismo. *Psicología y Turismo*, 5(2), 45-58.
- Lemos, F., y Salgado, M. (2023). Impacto da COVID-19 na formação em turismo: Dois estudos de caso na área de turismo e lazer. *Egitania Sciencia*, 77, 159–176. <https://doi.org/10.46691/es.vi.77>
- Llopis, F. (2018). Impacto económico del turismo residencial de extranjeros en la provincia de Alicante. <https://doi.org/10.17993/ecoorgycso.2018.36>

- Malpartida, M. (2021). Análisis del impacto de la covid-19 en el turismo y su efecto en la economía. *Revista Ciencia Latina*, 5(6). [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i6.1455](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1455)
- Martín, R. (2004). Impacto económico del turismo: El papel de las importaciones como fugas del modelo. *ICE, Revista de Economía*, (817).
- Martínez, P., y Pérez, J. (2020). Digitalización en tiempos de crisis: El caso del sector turismo durante el COVID-19. *Revista Innovación y Desarrollo*, 10(3), 65-80.
- Mason, P. (2008). Tourism planning and management and the tourism industry. *Tourism Impacts, Planning and Management*, 177–190. <https://doi.org/10.1016/b978-0-7506-8492-7.00012-0>
- Mason, P. (2020). *Tourism impacts, planning and management*. Routledge. <https://books.google.es/books?hl=esylr=yid=DGIPEAAAQBAJ>
- Melgosa, F. (2020). Turismo post Covid-19: El turismo después de la pandemia global. Análisis, perspectivas y vías de recuperación. <https://doi.org/10.14201/0aq0296>
- Ministerio de Economía y Finanzas (MEF). (2023). Se invertirán más de S/ 500 millones en el Plan “Con Punche Perú Turismo” para reactivar el sector. [https://www.mef.gob.pe/index.php?option=com\\_contentyview=article&id=7673&Itemid=101108&lang=es](https://www.mef.gob.pe/index.php?option=com_contentyview=article&id=7673&Itemid=101108&lang=es)
- Moreno, L. A., Martínez, I. V., Apaza, C. M., y Santa Cruz, J. E. (2021). Ideas de negocio para reactivar el turismo en pandemia en “La Encantada”, Chulucanas, Perú. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(6), 173–186. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e6.11>
- Muriel, J. (2020). *Secretos de la gestión de una crisis*. ESIC.

- Organización Mundial del Turismo. (2020). COVID-19 y turismo: Impactos y medidas de respuesta. Informe Global del Turismo, 4(1), 1-18.
- Padrón, H. (2020). La medición del impacto económico del turismo: Metodología y principales resultados de la Cuenta Satélite del Turismo en la Unión Europea. Investigaciones Turísticas, 20, 79. <https://doi.org/10.14198/inturi2020.20.04>
- Rivera, M. (2020). Impacto del COVID-19 en los trabajadores del turismo: Un análisis desde la perspectiva psicológica. Revista de Psicología Aplicada, 32(2), 78-90.
- Sánchez, L. (2023). Efectos generados por el Covid-19 en los hoteles y restaurantes de Trujillo [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Trujillo]. <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/17371>
- Sándiga, A. (2020). Manejo de crisis del Covid-19 en empresas de turismo ubicados en Lima, Perú [Tesis de bachiller, Universidad San Ignacio de Loyola]. <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/880b5e13-8485-4fbd-a910-917df7363e30/content>
- Scheyvens, R., y Biddulph, R. (2018). Inclusive tourism development. Tourism Geographies, 20(4), 589-609.
- Sosa, G. (2018). Impacto socioeconómico y el turismo rural comunitario en el distrito de Echarati - La Convención [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos].
- Tribe, J. (2011). The economics of recreation, leisure and tourism. <https://doi.org/10.4324/9780080890517>

- Vílchez, L. (2021). El turismo post-COVID-19 en América Latina. *Anuario de Estudios Turísticos*, 30(1), 87-102.
- Wilks, J., y Moore, S. (2004). *Tourism risk management for the Asia Pacific region: An authoritative guide for managing crises and disasters*. International Centre for Sustainable Tourism.
- Yabar, W. (2020). Estrategias de promoción turística en época de crisis sanitaria en Iquitos, 2020 [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/55980>

## IX. ANEXOS

## ANEXO 1: Matriz de consistencia

| PROBLEMA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | OBJETIVOS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | HIPÓTESIS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | JUSTIFICACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | VARIABLES E INDICADORES                                                                                                                                                                                  | METODOLOGIA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>PROBLEMA PRINCIPAL</b></p> <p>¿Cómo influyó el manejo de la crisis sobre el impacto socioeconómico en el sector turismo durante la COVID-19, 2020?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <p><b>OBJETIVO PRINCIPAL</b></p> <p>Determinar la influencia del manejo de la crisis sobre el desarrollo socioeconómico en el sector turismo durante la COVID-19, 2020.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <p><b>HIPÓTESIS PRINCIPAL</b></p> <p>Existe una influencia significativa del manejo de la crisis sobre el impacto socioeconómico en el sector turismo durante la COVID-19, 2020.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <p><b>Teórica:</b></p> <p>Se proporciona un marco conceptual que posibilita una mayor comprensión sobre las variables planteadas, sin dejar de mencionar la ampliación de la literatura en torno a las variables empleadas, es decir, en torno al manejo de la crisis y su impacto socioeconómico en el sector turismo durante la COVID-19, 2020.</p>                                                                                                                                                                                                    | <p><b>V1:</b></p> <p><b>MANEJO DE LA CRISIS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Disminución</li> <li>Preparación</li> <li>Respuesta</li> <li>Recuperación</li> </ul>                          | <p><b>TIPO DE ESTUDIO:</b></p> <p>ENFOQUE:</p> <p>Cuantitativo</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b></p> <p>1. ¿Cuál es la relación entre el manejo de la crisis sobre el desarrollo social en el sector turismo durante la COVID-19, 2020?</p> <p>2. ¿Cuál es la relación entre el manejo de la crisis sobre el desarrollo humano en el sector turismo durante la COVID-19, 2020?</p> <p>3. ¿Cuál es la relación entre el manejo de la crisis sobre el desarrollo económico en el sector turismo durante la COVID-19, 2020?</p> | <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <p>1. Evaluar la relación entre el manejo de la crisis sobre el desarrollo social en el sector turismo durante la COVID-19, 2020.</p> <p>2. Analizar la relación entre el manejo de la crisis sobre el desarrollo humano en el sector turismo durante la COVID-19, 2020.</p> <p>3. Establecer la relación entre el manejo de la crisis sobre el desarrollo económico en el sector turismo durante la COVID-19, 2020.</p> | <p><b>HIPÓTESIS ESPECIFICAS</b></p> <p>1. Existe una relación positiva entre el manejo de la crisis y el desarrollo social en el sector turismo durante la COVID-19, 2020.</p> <p>2. Existe una relación positiva entre el manejo de la crisis y el desarrollo humano en el sector turismo durante la COVID-19, 2020.</p> <p>3. Existe una relación positiva entre el manejo de la crisis y el desarrollo económico en el sector turismo durante la COVID-19, 2020.</p> | <p><b>Practica:</b></p> <p>Hará factible el análisis del manejo de la crisis y su impacto socioeconómico en el sector turismo durante el 2020. Lo cual permitirá generar programas y estrategias de reactivación del sector en situaciones similares.</p> <p><b>Metodológica:</b> Proporcionará una serie de instrumentos empleables en estudios homólogos al desarrollado, dada la validez de cada uno de sus constructos. Además, se proporcionan datos estadísticos empleables para respaldar académicamente estudios en torno al tema planteado.</p> | <p><b>V2:</b></p> <p><b>IMPACTO SOCIOECONÓMICO EN EL SECTOR TURISMO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollo social</li> <li>Desarrollo humano</li> <li>Desarrollo económico</li> </ul> | <p><b>TIPO DE ESTUDIO:</b></p> <p>ENFOQUE:</p> <p>Cuantitativo</p> <p><b>TIPO DE ESTUDIO:</b></p> <p>Básico</p> <p><b>NIVEL:</b></p> <p>Teórica-descriptivo-correlacional</p> <p><b>POBLACIÓN:</b></p> <p>25 trabajadores de empresas turísticas de Lima.</p> <p><b>MUESTRA:</b></p> <p>Probabilística y está constituida por 24 colaboradores de empresas turísticas ubicadas en Lima.</p> <p><b>MUESTREO:</b></p> <p>Probabilístico</p> <p><b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN:</b></p> <p>- Cuestionario</p> <p>- SPSS</p> |

## ANEXO 2: Instrumentos de investigación

### CUESTIONARIO V1 MANEJO DE LA CRISIS EN EL SECTOR TURISMO

| Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo                                                                                                                                                 | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | De acuerdo        | Muy de acuerdo |   |   |   |
|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|-------------------|----------------|---|---|---|
| 1                        | 2                                                                                                                                                             | 3                              | 4                 | 5              |   |   |   |
| <b>ÍTEMS</b>             |                                                                                                                                                               |                                | <b>VALORACIÓN</b> |                |   |   |   |
| <b>Disminución</b>       |                                                                                                                                                               |                                | 1                 | 2              | 3 | 4 | 5 |
| 1                        | ¿Sabía usted las repercusiones que sufriría su empresa turística tras la declaración de estado de emergencia por Covid-19?                                    |                                |                   |                |   |   |   |
| 2                        | ¿Antes de la crisis su institución turística contaba con algún plan de gestión para enfrentar una situación semejante?                                        |                                |                   |                |   |   |   |
| 3                        | ¿Considera que los protocolos y medidas que asumió su empresa turística fueron las idóneas para enfrentar la crisis sanitaria?                                |                                |                   |                |   |   |   |
| <b>Preparación</b>       |                                                                                                                                                               |                                | 1                 | 2              | 3 | 4 | 5 |
| 4                        | ¿La empresa turística gestionó adecuadamente los riesgos y desafíos generados por la crisis sanitaria?                                                        |                                |                   |                |   |   |   |
| 5                        | ¿Frente a la crisis su empresa turística modificó oportuna y efectivamente el plan turístico institucional?                                                   |                                |                   |                |   |   |   |
| 6                        | ¿Los instrumentos y herramientas institucionales para evaluar las amenazas y reajustar las operaciones de salud y seguridad fueron las más adecuadas?         |                                |                   |                |   |   |   |
| <b>Respuesta</b>         |                                                                                                                                                               |                                | 1                 | 2              | 3 | 4 | 5 |
| 7                        | ¿Los escenarios de crisis obligaron a la institución turística a investigar sobre las medidas de salubridad más adecuadas y pertinentes?                      |                                |                   |                |   |   |   |
| 8                        | ¿Dentro de la crisis sanitaria la empresa turística respaldó a las familias de los empleados contagiados en la realización de sus funciones?                  |                                |                   |                |   |   |   |
| 9                        | ¿En la emergencia sanitaria la empresa turística implementó eficientemente nuevos mecanismos de marketing para canalizar los nuevos protocolos de salubridad? |                                |                   |                |   |   |   |
| <b>Recuperación</b>      |                                                                                                                                                               |                                | 1                 | 2              | 3 | 4 | 5 |
| 10                       | ¿Tras las pérdidas experimentadas por la crisis sanitaria la empresa turística generó planes para incrementar las ventas?                                     |                                |                   |                |   |   |   |
| 11                       | ¿La empresa turística ofreció capacitaciones constantes a su personal frente a las disposiciones surgidas en la emergencia sanitaria?                         |                                |                   |                |   |   |   |
| 12                       | ¿En la emergencia sanitaria se generaron reportes para medir la eficacia de las políticas y disposiciones implementadas?                                      |                                |                   |                |   |   |   |

## CUESTIONARIO V2

### IMPACTO SOCIOECONÓMICO EN EL SECTOR TURISMO

|  |                          |               |                                |            |                |
|--|--------------------------|---------------|--------------------------------|------------|----------------|
|  | Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | De acuerdo | Muy de acuerdo |
|  | 1                        | 2             | 3                              | 4          | 5              |

| ÍTEMS                |                                                                                                                                                                                                                 |   |   |   |   |   |
|----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| Desarrollo social    |                                                                                                                                                                                                                 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1                    | ¿Cómo considera que la crisis de la COVID-19 impactó en los ingresos económicos del sector turismo en el año 2020?                                                                                              |   |   |   |   |   |
| 2                    | ¿Cree que el sector turismo en el 2020 pudo contribuir al desarrollo social de las comunidades locales afectadas por la pandemia?                                                                               |   |   |   |   |   |
| 3                    | ¿Las medidas tomadas para manejar la crisis en el sector turismo durante el 2020 tuvieron un impacto positivo en el bienestar social de los trabajadores y las comunidades locales?                             |   |   |   |   |   |
| 4                    | ¿Considera que el sector turismo es relevante en el resurgimiento del desarrollo social del país?                                                                                                               |   |   |   |   |   |
| Desarrollo humano    |                                                                                                                                                                                                                 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8                    | ¿Sintió que las medidas de manejo de la crisis en el sector turismo durante la COVID-19 en el 2020 contribuyeron a su desarrollo profesional y personal como agente de turismo?                                 |   |   |   |   |   |
| 9                    | ¿Cree que el sector turismo proporcionó oportunidades de crecimiento y desarrollo a los trabajadores durante la pandemia?                                                                                       |   |   |   |   |   |
| 10                   | ¿Las restricciones y cambios en la industria turística durante la COVID-19 afectaron negativamente el desarrollo personal y profesional de los trabajadores?                                                    |   |   |   |   |   |
| 11                   | ¿Considera que fueron efectivas las estrategias de manejo de la crisis en el sector turismo para preservar el desarrollo humano durante la COVID-19 en el 2020?                                                 |   |   |   |   |   |
| Desarrollo económico |                                                                                                                                                                                                                 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 16                   | ¿Cómo cree que las medidas de manejo de la crisis influyeron en la capacidad del sector turismo para generar ingresos económicos durante el 2020?                                                               |   |   |   |   |   |
| 17                   | ¿Los ingresos económicos generados por el sector turismo fueron suficientes para mantener el sustento de las personas involucradas durante la pandemia?                                                         |   |   |   |   |   |
| 18                   | ¿Considera como efectivas las estrategias de manejo de la crisis en el sector turismo para preservar su viabilidad económica durante la COVID-19 en el 2020?                                                    |   |   |   |   |   |
| 19                   | ¿Considera que las medidas de manejo de la crisis en el sector turismo durante la COVID-19 en el 2020 contribuyeron a la estabilidad financiera a largo plazo de las empresas turísticas?                       |   |   |   |   |   |
| 20                   | ¿En qué medida cree que las acciones de apoyo gubernamental, como paquetes de estímulo económico, contribuyeron al mantenimiento de empleos en el sector turismo durante la pandemia de la COVID-19 en el 2020? |   |   |   |   |   |

### ANEXO 3: Consentimientos informados

## DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Sra. Araceli Yesidi Rodriguez Linares, con DNI n° 61306869

Manifiesto que he leído y entendido la hoja de información que se me ha entregado, que he hecho las preguntas que me surgieron sobre el proyecto y que he recibido información suficiente sobre el mismo.

Comprendo que mi participación y la de los trabajadores es totalmente voluntaria, que puedo retirarme del estudio cuando quiera sin tener que dar explicaciones y sin que esto repercuta en mis cuidados médicos.

Presto libremente mi conformidad para participar la aplicación del proyecto “MANEJO DE LA CRISIS Y SU IMPACTO SOCIOECONÓMICO EN EL SECTOR TURISMO DURANTE LA COVID-19, 2020” en la empresa Seven Fartour Peru SAC.

He sido también informado/a de que mis datos personales serán protegidos e incluidos en un fichero que deberá estar sometido bajo los principios fundamentales planteados por el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología e Innovación Tecnológica (CONCYTEC) (2018), que entró en vigor en el 2018 referidos a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales

Tomando ello en consideración, OTORGO mi CONSENTIMIENTO para cubrir los objetivos especificados en el proyecto.

Lima, 26 de setiembre de 2024



FIRMA

ARACELI YESIDI RODRIGUEZ LINARES

DNI: 61306869

**DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Sr Reyser Flores Vasquez , con DNI n° 73396543

Manifiesto que he leído y entendido la hoja de información que se me ha entregado, que he hecho las preguntas que me surgieron sobre el proyecto y que he recibido información suficiente sobre el mismo.

Comprendo que mi participación y la de los trabajadores es totalmente voluntaria, que puedo retirarme del estudio cuando quiera sin tener que dar explicaciones y sin que esto repercuta en mis cuidados médicos.

Presto libremente mi conformidad para participar la aplicación del proyecto "MANEJO DE LA CRISIS Y SU IMPACTO SOCIOECONÓMICO EN EL SECTOR TURISMO DURANTE LA COVID-19, 2020" en la empresa LIMA VIP TRAVEL S.A.C.

He sido también informado/a de que mis datos personales serán protegidos e incluidos en un fichero que deberá estar sometido bajo los principios fundamentales planteados por el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología e Innovación Tecnológica (CONCYTEC) (2018), que entró en vigor en el 2018 referidos a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales

Tomando ello en consideración, OTORGO mi CONSENTIMIENTO para cubrir los objetivos especificados en el proyecto.

Lima, 7 de Octubre del 2024

  
FIRMA

REYSER MANUEL FLORES VASQUEZ

DNI 73396543

## ANEXO 4: Validación de los instrumentos

Anexo N°

### VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS Título: MANEJO DE LA CRISIS Y SU IMPACTO SOCIOECONÓMICO EN EL SECTOR TURISMO DURANTE LA COVID-19, 2020

Presentado por: Bachiller Luis Alejandro Neves Espinoza

I. Datos Generales del Experto :

I.1. Apellidos y Nombres: Neves Layche David

I.2. Grado Académico: Título Profesional en Administración de Turismo

I.3. Institución donde labora: Latam Airlines

I.4. Nombre del Instrumento motivo de Evaluación: CUESTIONARIO

| Indicadores        | Criterios                                                             | Deficiente<br>0-20% | Regular<br>21-40% | Bueno<br>41-60% | Muy<br>Bueno<br>61-80% | Excelente<br>81 -100% |
|--------------------|-----------------------------------------------------------------------|---------------------|-------------------|-----------------|------------------------|-----------------------|
| 1. Claridad        | Está formulado con lenguaje apropiado.                                |                     |                   |                 |                        | X                     |
| 2. Objetividad     | Esta expresado en conducta observable.                                |                     |                   |                 |                        | X                     |
| 3. Actualidad      | Adecuado al alcance de la ciencia y tecnología.                       |                     |                   |                 |                        | X                     |
| 4. Organización    | Existe organización lógica.                                           |                     |                   |                 |                        | X                     |
| 5. Suficiencia     | Comprende los aspectos de cantidad y calidad.                         |                     |                   |                 |                        | X                     |
| 6. Intencionalidad | Adecuado para valorar aspectos del sistema metodológico y científico. |                     |                   |                 |                        | X                     |
| 7. Consistencia    | Se basa en aspectos teóricos-científicos acordes a la tecnología.     |                     |                   |                 |                        | X                     |
| 8. Coherencia      | Entre indicadores y dimensiones.                                      |                     |                   |                 |                        | X                     |
| 9. Metodología     | Responde al propósito del trabajo bajo los objetivos a lograr.        |                     |                   |                 |                        | X                     |

II. Opinión de Aplicabilidad:

El Instrumento es altamente aplicable

III. Promedio de Valoración: 100%

IV. Recomendaciones:

Ninguno



Neves Layche David

## Anexo N°

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**  
**Título: MANEJO DE LA CRISIS Y SU IMPACTO SOCIOECONÓMICO EN EL SECTOR**  
**TURISMO DURANTE LA COVID-19, 2020**

**Presentado por: Bachiller Luis Alejandro Neves Espinoza**

**I. Datos Generales del Experto :**

**I.1. Apellidos y Nombres:** Fernandez Alberca, Jordans Jorge Luis

**I.2.Grado Académico:** Titulado en Administración en Turismo y Hotelería

**I.3.Institución donde labora:** Swissotel Lima

**I.4.Nombre del Instrumento motivo de Evaluación:** CUESTIONARIO

| Indicadores        | Criterios                                                             | Deficiente<br>0-20% | Regular<br>21-40% | Bueno<br>41-60% | Muy<br>Bueno<br>61-80% | Excelente<br>81 -100% |
|--------------------|-----------------------------------------------------------------------|---------------------|-------------------|-----------------|------------------------|-----------------------|
| 1. Claridad        | Está formulado con lenguaje apropiado.                                |                     |                   |                 |                        | X                     |
| 2. Objetividad     | Esta expresado en conducta observable.                                |                     |                   |                 |                        | X                     |
| 3. Actualidad      | Adecuado al alcance de la ciencia y tecnología.                       |                     |                   |                 |                        | X                     |
| 4. Organización    | Existe organización lógica.                                           |                     |                   |                 |                        | X                     |
| 5. Suficiencia     | Comprende los aspectos de cantidad y calidad.                         |                     |                   |                 |                        | X                     |
| 6. Intencionalidad | Adecuado para valorar aspectos del sistema metodológico y científico. |                     |                   |                 |                        | X                     |
| 7. Consistencia    | Se basa en aspectos teóricos-científicos acordes a la tecnología.     |                     |                   |                 |                        | X                     |
| 8. Coherencia      | Entre indicadores y dimensiones.                                      |                     |                   |                 |                        | X                     |
| 9. Metodología     | Responde al propósito del trabajo bajo los objetivos a lograr.        |                     |                   |                 |                        | X                     |

**II. Opinión de Aplicabilidad:**

El Instrumento es altamente aplicable

**III. Promedio de Valoración: 100 %**

**IV. Recomendaciones:**

Ninguno

  
 Fernandez Alberca Jordans

## Anexo N°

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**  
**Título: MANEJO DE LA CRISIS Y SU IMPACTO SOCIOECONÓMICO EN EL SECTOR**  
**TURISMO DURANTE LA COVID-19, 2020**

Presentado por: Bachiller Luis Alejandro Neves Espinoza

I. Datos Generales del Experto :

I.1. Apellidos y Nombres: Castro Chambergo Jesús

I.2. Grado Académico: Licenciado Colegiado en Administración y Servicios Turísticos

I.3. Institución donde labora: Tambo del Inka, a Luxury Collection Resort & Spa

I.4. Nombre del Instrumento motivo de Evaluación: CUESTIONARIO

| Indicadores        | Criterios                                                             | Deficiente<br>0-20% | Regular<br>21-40% | Bueno<br>41-60% | Muy<br>Bueno<br>61-80% | Excelente<br>81-100% |
|--------------------|-----------------------------------------------------------------------|---------------------|-------------------|-----------------|------------------------|----------------------|
| 1. Claridad        | Está formulado con lenguaje apropiado.                                |                     |                   |                 |                        | X                    |
| 2. Objetividad     | Esta expresado en conducta observable.                                |                     |                   |                 |                        | X                    |
| 3. Actualidad      | Adecuado al alcance de la ciencia y tecnología.                       |                     |                   |                 |                        | X                    |
| 4. Organización    | Existe organización lógica.                                           |                     |                   |                 |                        | X                    |
| 5. Suficiencia     | Comprende los aspectos de cantidad y calidad.                         |                     |                   |                 |                        | X                    |
| 6. Intencionalidad | Adecuado para valorar aspectos del sistema metodológico y científico. |                     |                   |                 |                        | X                    |
| 7. Consistencia    | Se basa en aspectos teóricos-científicos acordes a la tecnología.     |                     |                   |                 |                        | X                    |
| 8. Coherencia      | Entre indicadores y dimensiones.                                      |                     |                   |                 |                        | X                    |
| 9. Metodología     | Responde al propósito del trabajo bajo los objetivos a lograr.        |                     |                   |                 |                        | X                    |

II. Opinión de Aplicabilidad:

El Instrumento es altamente aplicable

III. Promedio de Valoración: 100%

IV. Recomendaciones:

Ninguno



Castro Chambergo Jesús