TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS

CARRERA PROFESIONAL DE TURISMO SOSTENIBLE Y HOTELERÍA

"IMPACTO DE LA PRIMERA OLA DEL COVID – 19 EN LOS OPERADORES DE TURISMO EN LUNAHUANÁ"

Tesis para optar el título profesional de:

LICENCIADO EN TURISMO SOSTENIBLE Y HOTELERÍA

Presentado por:

Thómas Jefferson Novoa Oropeza (0009-0006-8463-4554)

Jenny Carhuas Conde (0000-0003-0897-4398)

Asesor:

Bethsy Raquel Sotelo Morales (0000-0002-6814-7653)

Lima – Perú

2024

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Lima, 7 de marzo del 2024

Los integrantes del Jurado de tesis:

Presidente: PhD. Inés América Ruiz Alvarado
Miembro: Mg. Cynthia del Rosario Vargas Correa de Huerta
Miembro: Mg. Javier Benedi Artigas

Se reúnen para evaluar la tesis titulada:
"Impacto de la primera ola del Covid-19 en los operadores de turismo en Lunahuaná"

Presentada por el bachiller:

- **Novoa Oropeza, Thomas Jefferson**
- **Carhuas Conde, Jenny**

Para optar el Título Profesional de Licenciado en Turismo Sostenible y Hotelería

Asesorado por: Mg. Bethsy Raquel Sotelo Morales

Luego de haber evaluado el informe final de tesis y evaluado el desempeño de los estudiantes de la carrera de Turismo Sostenible y Hotelería en la sustentación, concluyen de manera unánime (X) calificar a:

Tesista: **Novoa Oropeza, Thomas Jefferson** **Carhuas Conde, Jenny**			Nota: 13 (trece)
Aprobado (X)	Aprobado - Muy buena ( )	Aprobado - Sobresaliente ( )	Desaprobado ( )

Los miembros del jurado firman en señal de conformidad.

PhD. Inés Ruiz Alvarado
Presidenta del Jurado

Mg. Bethsy Sotelo Morales
Asesora

Mg. Cynthia Vargas Correa
Miembro 1 del Jurado

Mg. Javier Benedi Artigas
Miembro 2 del Jurado

ANEXO: FORMATO DE DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD DE CONTENIDO DE INFORME FINAL DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD DE CONTENIDO DE INFORME FINAL DE TESIS / TRABAJO DE INVESTIGACIÓN[1]

Lima, 11 de marzo de 2024

Señor,
Dr. Carlos Zavalaga Reyes

Director General de Investigación, Desarrollo e Innovación
Universidad Científica del Sur
Presente. –

De nuestra consideración,

Nosotros: Thomas Jefferson Novoa Oropeza y Jenny Carhuas Conde, egresados de la carrera de Turismo Sostenible y Hotelería de la Universidad Científica del Sur, en conjunto con la asesora de tesis Bethsy Raquel Sotelo Morales, declaramos que este informe final de tesis titulado: Impacto de la primera ola del Covid-19 en los operadores de turismo en Lunahuaná, sustentado para obtener el título de licenciatura es original.

Es decir, no contiene plagio parcial ni total, cuando se utilizó información de fuentes externas se reconoció la autoría mediante la adecuada citación y los resultados obtenidos son producto entero de nuestra investigación y no han sido falseados ni fabricados. Todo esto en cumplimiento del Código de ética en la investigación, Reglamento del Comité de Integridad Científica, Reglamento de Propiedad Intelectual, Normas y procedimientos de los trabajos de investigación para la obtención de títulos profesionales y grados académicos [2], que afirmamos conocer en su totalidad.

Por ello, en caso de identificarse alguna situación de plagio, falsificación o fabricación de resultados, nos allanamos al proceso de investigación que establezca la Universidad y las posibles sanciones que pudieran surgir.

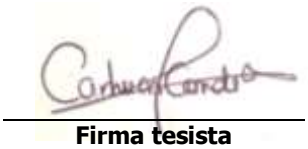
Firmamos en conformidad con lo declarado,



Firma tesista
DNI: 72302484



Firma del asesor de tesis
DNI: 40084736



Firma tesista
DNI: 73123980

[1] En conformidad con la Resolución del Consejo Directivo N° 084-2022-SUNEDU/CD
[2] Los documentos están en: https://investigacion.cientifica.edu.pe/reglamentos/

INFORME DE REVISIÓN DE ORIGINALIDAD

Título del documento evaluado. Impacto de la primera ola del Covid-19 en los operadores de turismo en Lunahuaná

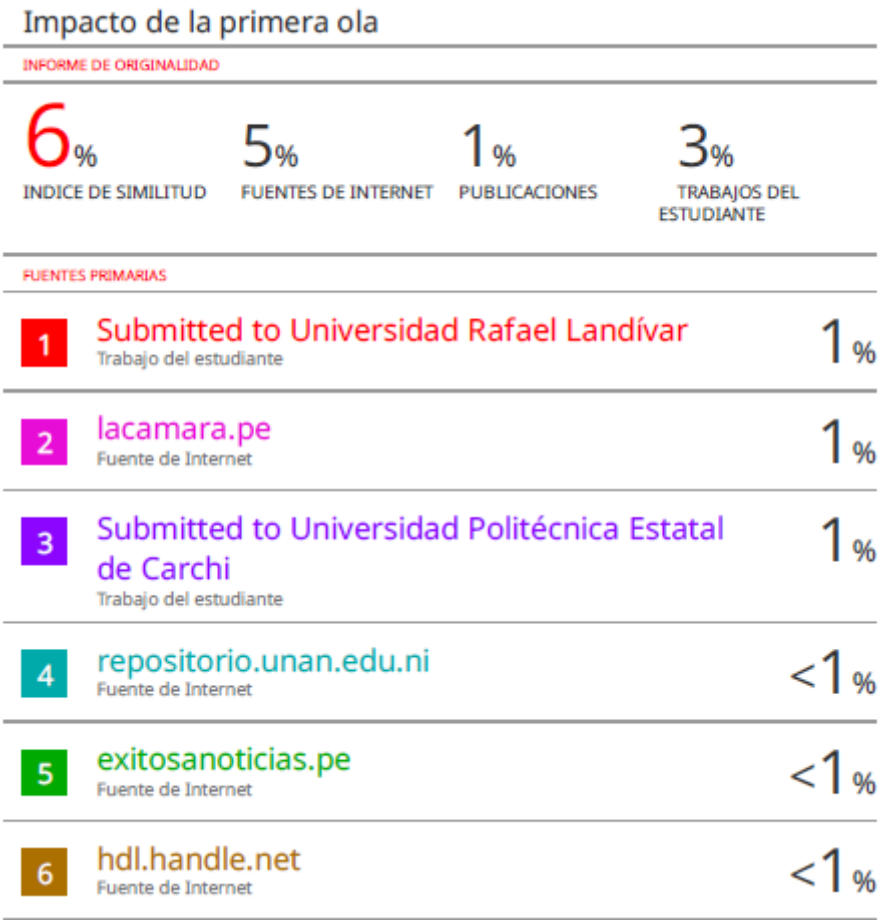
Autores. Thomas Jefferson Novoa Oropeza; Jenny Carhuas Conde

Mecanismo de revisión de originalidad. Evaluación con Turnitin (ID 2320375903).

Resultado de la evaluación. 6%

Revisado por. Magaly Kelly Guerrero Huaracallo.

Comentarios sobre la revisión. Filtros usados: excluir fuentes de menos de 12 palabras, se excluyeron citas.



Impacto de la primera ola

INFORME DE ORIGINALIDAD

6%	5%	1%	3%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Rafael Landívar Trabajo del estudiante	1%
2	lacamara.pe Fuente de Internet	1%
3	Submitted to Universidad Politécnica Estatal de Carchi Trabajo del estudiante	1%
4	repositorio.unan.edu.ni Fuente de Internet	<1%
5	exitosanoticias.pe Fuente de Internet	<1%
6	hdl.handle.net Fuente de Internet	<1%

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

Dedicatoria

A mis padres,

Por tanto esfuerzo, empeño y cariño que pusieron en mí, por sus consejos, por creer en mí y brindarme su apoyo incondicional en cada momento de mi vida.

Thómas Novoa

Le dedico este trabajo a mi mamá y a mi mamáma, por apoyar mis aspiraciones y la paciencia durante todo este largo trayecto, tanto en mi vida universitaria como en esta nueva etapa laboral.

Jenny Carhuas

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

Agradecimientos

Un agradecimiento muy especial a nuestra asesora Bethsy Sotelo, por tanta paciencia y dedicación, por guiarnos en cada paso de este proceso y estar siempre presente para nosotros.

Thómas Novoa

Jenny Carhuas

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

Resumen

Este estudio tuvo como objetivo determinar el grado del impacto económico, social y ambiental que causó la primera ola del COVID - 19 en los operadores de turismo en Lunahuaná por medio de una metodología descriptiva. Se contó con una muestra conformada por 52 operadores de turismo, teniendo como instrumento el cuestionario diseñado en base a preguntas cerradas orientadas a medir la percepción del impacto generado por la pandemia. Posterior al análisis estadístico, se concluyó que, luego de la primera ola del COVID – 19 hubo una drástica afectación económica, social y ambiental, en los operadores de turismo que laboran en Lunahuaná. Los resultados finales dieron como resultado una percepción general del 64% de impacto negativo ante la primera ola de la actividad más rentable de la localidad, en la cual el impacto económico tuvo el mayor porcentaje (75%) al no poder estabilizar sus ingresos.

Palabras clave: Impacto social, ambiental y económico, turismo, operadores de turismo.

Abstract

This study aimed to determine the degree of economic, social and environmental impact caused by the first wave of COVID - 19 on tourism operators in Lunahuana through a descriptive methodology. There was a sample made up of 52 tourism operators, using as an instrument the questionnaire designed based on closed questions aimed at measuring the perception of the impact generated by the pandemic. After the statistical analysis, it was concluded that, after the first wave of COVID - 19, there was a drastic economic, social and environmental impact on the tourism operators that work in Lunahuana. The final results resulted in a general perception of 64% negative impact before the first wave of the most profitable activity in the town, in which the economic impact had the highest percentage (75%) due to not being able to stabilize their income.

Keywords: Social, environmental and economic impact, tourism, tour operators.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

Introducción

El turismo ha sido una actividad importante en la economía global durante muchos años, ya que este sector crea excelentes oportunidades de empleo. En esa línea, la Organización de las Naciones Unidas ([ONU], 2020) sostiene que el turismo generó el 10% de empleos a nivel global, siendo considerado como "la tercera categoría de exportación más grande del mundo representando en 2019 el 7% del comercio mundial" (párr. 4). Fueron US$5.000 millones que se generaban al día para sostener al sector turismo

De acuerdo a la ONU (2020) el sector que sufrió pérdidas económicas irreparables, fue el sector turismo, calificando al año 2020 como "el peor año de la historia del turismo" en la que se registró "mil millones de llegadas internacionales menos que el año anterior, debido a un desplome sin precedentes de la demanda y a las restricciones generalizadas de los viajes" (párr.1).

Los impactos que sufrió el sector turismo, fueron los siguientes:

En el aspecto económico, se estimó una pérdida entre 1,2 y 3,3 billones de dólares o su equivalente en 1,5% del producto bruto interno a escala mundial, de acuerdo a lo reportado por la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo estipuladas por la ONU (2020).

En esa misma línea, la Organización Mundial de Turismo ([OMT], 2020) declaró que se pusieron en riesgo entre 100 a 120 millones de empleos. Teniendo en cuenta las pérdidas económicas y despidos masivos, además se tuvo que agregar el hecho de que el cliente se quería sentir seguro a la hora de comprar sus pasajes y que si en algún momento surgía un rebrote del COVID - 19, podrían devolverle el dinero de forma íntegra (Travelport, 2020, párr. 64). Estas actitudes de los pasajeros, por ende, obligaron a las compañías a modificar sus políticas de cancelación, siendo este un nuevo reto debido a la situación económica que estaba sucediendo en ese entonces. Finalmente, producto de la implementación de medidas sanitarias tales como: mantenerse separado al menos 1 metro o más, el empleo continuo de mascarillas, el empleo de alcohol o gel desinfectante para su aplicación en las manos, así como el empleo obligatorio de cubrebocas han afectado el costo de los servicios turísticos. Respecto al 2019, la industria turística creció por menor facturación de las empresas de servicio (Paredes et al., 2020).

En el aspecto social, a nivel global, se observó la actitud del viajero y sus nuevas exigencias, evidenciándose percepciones distintas en el globo sobre la pandemia; la propagación del COVID-19 trajo consigo una preocupación por viajar en los ciudadanos de diversos países e incluso el temor por el ingreso de turistas a sus países respectivos, incluso tenían miedo a fallecer (Zapata et al., 2022), en contra parte los ciudadanos de otras naciones se mostraron confiados y mostraron su oposición a las restricciones impuestas por los gobiernos de turno; así tenemos que, en Estados Unidos, surgieron manifestaciones y protestas contra dicha medida (Ximénes de Sándoval, 2020).

En el aspecto medioambiental, se observó dos escenarios contrapuestos; por un lado, la recuperación de flora y fauna en espacios naturales, muchos de ellos, atractivos turísticos-, debido al confinamiento, y por otro lado, luego de reanudar las actividades turísticas de manera progresiva, la contaminación por el uso de productos de protección en respuesta a las exigencias de bioseguridad por parte de los viajeros y los gobiernos, la eliminación y desperdicio de productos de un solo uso, tales como:

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

mascarillas, guantes y botellas de desinfectante de manos. Todos estos desechos terminaron contaminando, en muchos casos, el entorno natural en donde se desarrollaba la actividad turística (Global Tourism Plastics Initiative, 2020).

En el Perú, las medidas preventivas implantadas por el Estado mediante Decreto Supremo N° 044-2020-PCM (El Peruano, 2020), inició el 15 de marzo del 2020 hasta el 01 de octubre del mismo año, fecha en que se activó la Fase 4 de reactivación económica en Perú bajo Decreto Supremo N° 157-2020-PCM , autorizando el traslado recreacional, pero cumpliendo con las medidas sanitarias ya establecidas, además del aumento de aforo en restaurantes y servicios afines, y apertura de centros de esparcimiento con aforo limitado (El Peruano, 2020). En base al índice de covid19tourism, Vega et al. (2021), el Perú fue el país más golpeado con respecto a la relación contagiados-fallecidos, según el índice de aviación mencionado en el estudio, que Perú fue el país con menos llegadas de vuelos internacionales en relación al año anterior, con tan solo un 5,93% mostrando una clara caída en el turismo receptivo. De igual manera, el índice de hotel alcanzó un porcentaje menor al 50% en comparación con otros países de Latinoamérica y el Caribe. De esta manera el Banco Central de Reserva del Perú ([BCRP], 2021) hizo un hincapié en la economía peruana, afirmando que:

> La pandemia del COVID-19 ocasionó una contracción severa de la economía mundial en el año 2020 debido, en parte, a las medidas de aislamiento social con el fin de reducir el ritmo de contagios. Ello trajo consigo una disrupción importante en diversos sectores económicos, especialmente los que involucran un mayor grado de interacción personal, tales como los relacionados a servicios y turismo (p.1).

En el aspecto social en Perú, el temor al contagio también se apoderó de la población, según DATUM (2020) el 69% de peruanos tenía miedo de contagiarse o volverse a contagiar. Esto indicaba que el sentimiento de inseguridad se encontraba en todas partes, hasta en los transportes públicos ya que era obligatorio el uso de mascarillas, escudos faciales y se debía mostrar el resultado negativo de una prueba molecular y si la persona tenía síntomas tenía que quedarse en confinamiento.

El Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (Mincetur, 2020) como medida de reactivación dispuso como requisitos básicos: definir el aforo de todos los espacios de las agencias de viaje para poder mantener el espacio social adecuado, las zonas de atención al cliente debían mantener barreras físicas para evitar el contacto directo, se tuvieron que acondicionar ambientes ventilados, con dispositivos que faciliten la desinfección de manos, etc. Para la parte operativa, las medidas preventivas también cumplieron con un papel fundamental para evitar el contagio, por ejemplo, para realizar reservas o ventas era de manera virtual y los medios de pagos, a través de transferencias bancarias, POS (Por sus siglas en inglés: *Point of sale*, o en español: Terminal de Punto de Venta) sin contacto o aplicativos, al igual que la emisión de cualquier recibo o factura era de manera electrónica.

Durante la operación, el guía también cumplía una labor muy importante, ya que debía verificar que los turistas cumplan con las disposiciones, tales como: usar los implementos de bioseguridad de forma correcta, verificar que los pasajeros se desinfecten manos y calzado, control de temperatura, contar con

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

número de emergencia ante cualquier sospecha de contagio, evitar el contacto directo entre distintas familias, etc.

Entre otros aspectos positivos de la cuarentena, el Ministerio de Agricultura y Riego, a través de la Autoridad Nacional del Agua (ANA), explicó que la aclaración y mejoramiento de la calidad del agua se debió expresamente a la disminución del arrojo de desechos al río Rímac, esto a su vez, causó una depuración en sus aguas de manera orgánica, debido a esto se pudo observar diferentes especies de aves volando a los alrededores y una mayor vegetación. MINAGRI (2020). Las playas de Lima también tuvieron una gran mejora, por ejemplo, la playa de Agua Dulce pasó por un "proceso de restauración natural y a consecuencia de esto, se reflejó una apariencia saludable y el retorno de miles de especies marinas como: las garcetas blancas, los delfines, tortugas marinas, etc." (Escalante, G. et al., 2020, p. 67)

Finalmente, a rasgos más específicos para el presente estudio, se evidenció el impacto económico sufrido en la región, ya que algunos medios de transportes no estaban en funcionamiento por la ola del COVID-19. Como resultado, los principales servicios de transporte para turistas que se dirigen al sur de del país, cuyo destino es la localidad de Cañete, que es el punto de conexión para el destino turístico de estudio Lunahuaná, el cual se vio afectado. Un claro ejemplo a nivel regional, fue el de la empresa de transportes Soyuz, que en el 2020 anunció "el cierre de sus operaciones y liquidación de la compañía al no poder soportar el golpe de la pandemia provocada por el Covid-19" (Silva, B. et al., 2021, p. 10)

Jose Martin Villanueva, especialista en turismo y lugareño de Lunahuaná, aseveró que "muchas de las empresas turísticas tuvieron que suspender a sus trabajadores, debido al cierre dispuesto por el Estado; las empresas tuvieron que disminuir el precio de sus servicios como medio para reimpulsar el turismo". Afirmó que diversas empresas "tuvieron que implementar las medidas preventivas de bioseguridad para darle al turista la sensación de protección y seguridad".

En el aspecto ambiental, el Lic. Villanueva también aseveró que: "durante la pandemia, distintas agrupaciones como la Asoc. de Canotaje, Asoc. de camaroneros y Asoc. de bodegas vitivinícolas, se unieron junto con el gobierno regional y municipal para realizar distintos tipos de limpieza, principalmente al río Cañete, el cual es importante para el destino turístico de Lunahuaná. Además, la municipalidad implementó tachos diferenciados (desechos orgánicos, vidrio, plástico, etc.) para los residuos sólidos. Por último, se realizó la limpieza y restauración del puente colgante anexo de Catapaya que fue afectado anteriormente por la crecida del río" (J. Villanueva, comunicación telefónica, 01 de febrero de 2021).

El MINCETUR en su Balance de Gestión (2020) también indicó que se realizó un apoyo técnico a las empresas que realizan la actividad de canotaje turístico mediante un monitoreo que se realizó en los meses de agosto a setiembre, cumpliendo así, con un total de 11 asistencias. Todo esto fue para supervisar el cumplimiento de la normativa aplicable y la promoción de la formalización de los operadores locales.

Cardozo (2006), nos explica que el turismo como tal, es estudiado como un fenómeno complejo, debido a su crecimiento y los impactos que genera: económico, social y medioambiental, considerándose como un factor de transformación de una región territorial específica.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Para finalizar, se revisaron las siguientes investigaciones vinculadas al problema: Quevedo-Vázquez et al. (2015) analizaron el impacto que padeció el turismo en consecuencia de la pandemia. Declararon que el turismo, especialmente en los pequeños emprendimientos, pasó de un crecimiento progresivo a un total colapso trayendo consigo impactos negativos; sin embargo, también plantearon estrategias de reactivación para enfrentar esta difícil etapa que se atravesó, tales como generar programas de apoyo a pequeñas y medianas empresas, créditos y subsidios, compra de acciones por parte del gobierno, etc. Por lo tanto, la recuperación del turismo dependió de diversos actores como el gobierno, la toma de decisiones de los empresarios y la respuesta de los clientes.

Castello (2020) reflexionó acerca de la difícil etapa que atravesó el sector turístico y que, a pesar de haber sido afectado por diferentes escenarios, este ha sido un sector que ha sabido sobrellevar los problemas y mantenerse en pie. No obstante, la pandemia ha cambiado todo por completo y ha quedado marcada la diferencia entre un antes y un después en la actividad turística. Esta situación se tornó más preocupante debido a que en promedio, el 80% del sector turístico está conformado por pequeñas y medianas empresas. Finalmente, la capacidad de respuesta dependió de diferentes factores, ya sea político, económico o estructural. En último lugar, la autora aclaró que existió la oportunidad de organizarse, apostar por un turismo mejor planificado y con consciencia ambiental y protegiendo la identidad y cultura de las localidades visitadas, sin dejar a un lado el efecto económico que trajo consigo y que puede ayudar a la reactivación del turismo.

Padilla et al. (2021) proporcionaron un diagnóstico que determinó la situación económica, el desempleo, las capacidades y las estrategias de desarrollo turístico de la región. Descubrieron que el cierre forzoso de la industria del turismo debido a la pandemia de COVID-19 afectó a la economía general del tráfico turístico, hoteles, cafeterías, centros de entretenimiento, restaurantes, fuentes de refrescos, discotecas, bares y turismo comunitario. A estas pérdidas se suman las obligaciones con los proveedores, los despidos a gran escala por insolvencia financiera, los retrasos en las obligaciones financieras por la reducción de las ventas y la reducción de la capacidad de servicio. Cabe destacar la apertura paulatina de las actividades turísticas.

Aguirre (2020) señaló que las actividades turísticas en México son de gran relevancia para crear empleos, intercambios comerciales, mantener y generar infraestructura de transporte y comunicaciones, y popularizar las artes y la cultura, así como la valorización de los ecosistemas y muchas otras actividades. Por tanto, las soluciones que requirió este sector para poder salir a flote por las pérdidas causadas por el COVID – 19 debieron considerar los lineamientos de organizaciones especializadas como la Organización Mundial de la Salud (OMS) o la OMT, con la finalidad de propagar un ambiente protegido tanto como para el turismo receptivo como para el turismo interno, esto permitió crear divisas e inversiones fortaleciendo la economía brindando puestos de trabajo a todo el rubro turístico. Una de las propuestas fue el turismo doméstico “que será el primer segmento que detone el reinicio de esta actividad en el país, ya que es el más importante para este sector” (p. 6). Por tal motivo, uno de los planteamientos a seguir fue incentivar la conexión de los feriados y asuetos con los fines de semanas. En conclusión, el problema general fue complejo ya que la nueva oferta turística tiene que garantizar la seguridad de sus clientes.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

Revisión de la literatura

Morillo (2011) define al turismo como un fenómeno a nivel social, cultural, medioambiental y económico, que motiva a las personas de distintos países a moverse alrededor del mundo por distintos motivos, ya sea por vacaciones, negocios, profesionales, etc. Ya sean turistas, residentes o no, a estas personas se les denomina viajeros, los cuales realizan gastos turísticos a favor de la región, tanto directa como indirectamente.

Krapf y Hunziker (1942) como se citó en Carrazana (2017) definieron al turismo como "el conjunto de las relaciones y fenómenos producidos por el desplazamiento y permanencia de personas fuera de su lugar de domicilio, en tanto que dichos desplazamientos y permanencia no estén motivados por actividades lucrativas" (p. 13).

En ese mismo orden de ideas, Cardozo (2006, p. 7) nos explica que el turismo como tal, "es estudiado como un fenómeno complejo, debido a su crecimiento y los impactos que genera: económico, social y medioambiental, considerándose como un factor de transformación de una región territorial específica".

En cuanto al destino turístico de este estudio, Lunahuaná está ubicado a 184 km. de la ciudad de Lima y a 36 km. de Cañete, y que con el tiempo dejó de ser una zona agrícola y se convirtió en el principal atractivo turístico (Fuller, 2003).

Según el ex presidente de la Canatur, Carlos Canales, Lunahuaná se consolidaba como uno de los destinos turísticos más importantes de la capital, esto se debía a la gran demanda y satisfacción de los turistas. También refirió que uno de cada cuatro limeños visitaba Lunahuaná con frecuencia en semana santa (Andina, 2012); uno de los motivos para visitar dicho lugar, es su clima templado casi todo el año, así como los siguientes atractivos turísticos: Complejo Arqueológico de Incawasi, Pueblo de Lunahuaná, Templo Católico, Alameda de los Héroes, Centro apícola, Museo del Pisco, Puente Colgante y Anexo de Catapalla (Lunahuaná Tours, 2021); además cuenta con instalaciones, servicios y actividades turísticas como canotaje, canopy, paseo en cuatrimotos, trekking, camping, ciclismo, escalada en roca, ferias, actividades patronales y compra de productos regionales (Incatrek Tour Operador, 2021).

Los turistas que visitan Lunahuaná, viajan por motivaciones de descanso, relajación y diversión, y la gran mayoría acude a este destino turístico por recomendaciones y comentarios de otros amigos o del famoso "boca a boca", y otro sector, busca en Internet qué lugares visitar cerca de Lima. Normalmente, las personas que llegan a Lunahuaná, es por la naturaleza y sus atractivos, además que es un destino bastante económico en comparación con otros (PromPerú, 2015).

Respecto al destino turístico, la OMT lo define como "un espacio físico, con o sin una delimitación de carácter administrativo o analítico, en el que un visitante puede pernoctar". (s/f, párr. 45). Por su parte el Servicio Nacional de Turismo (2016) explica que es "un núcleo geográfico y el lugar donde los turistas pernoctan y si así lo deciden, también es el punto de distribución de sus viajes dentro de un área más amplia que puede incluir diversos atractivos y otros destinos".

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Bigné et al. (2000) aclara que los distintos productos turísticos en conjunto junto a la experiencia que estos pueden brindar, se consideran como destinos turísticos. Hasta hace poco, los destinos turísticos eran identificados de acuerdo a su zona geográfica; sin embargo, esto se ha ido transformando y ahora se están considerando más a menudo como destinos turísticos a los diferentes puntos integrados en un mismo itinerario de viaje, formación cultural, motivos de visita o experiencia previa.

En cuanto al impacto económico del turismo, Quintero (2004) lo interpreta como las ganancias y costos generados por esta actividad, al mismo tiempo como un agente generador de empleos. El turismo puede generar demanda de bienes y servicios, y dinamización de la inversión a través de la construcción de infraestructuras y superestructuras.

De la misma forma Picornell (1993) alega que el impacto económico del turismo es "la medida de los beneficios y también de los costes económicos generados por el desarrollo de esta actividad. Los niveles de referencia suelen ser el local o municipal, el regional, el estatal y el internacional". Para Hernández (2004) es planteado como la demanda que se genera por esta actividad, sin embargo, también se debe tener en cuenta la producción, renta o el empleo del destino, así como los impactos directos, indirectos e inducidos.

Otro aspecto es el impacto social del turismo, el cual se refiere a las consecuencias sociales y culturales para la población de cualquier actividad pública o privada que cambie la forma en que las personas viven, trabajan, se comunican, organizan e interactúan como miembros de un grupo.(Burdge y Vanclay, 1996, como se citó en Costa-Ruiz et al., 2017).

Picornell (1993) refuerza esta idea al mencionar que el impacto social del turismo estudia los cambios en la sociedad, además de la afectación de la forma de vida, sistema de valores y comportamiento, y la conducta moral de los residentes en las áreas de recepción del turista.

Costa y Barreto (2007, pág. 6) refieren que el impacto social incluye "los cambios más inmediatos en la calidad de vida, así como los que ocurren a largo plazo en las normas sociales, en la cultura material y en el lenguaje cotidiano; estos cambios surgen, gradualmente, en una relación social comunitaria".

Por su parte, el impacto medioambiental de acuerdo con Tinoco (2003, pág. 1) es "la vulnerabilidad que existe en un espacio geográfico, ya sea en espacios naturales o en zonas urbanas, ante la afluencia masiva de turistas".

Dicho término también considera los efectos directos o indirectos, beneficiosos o nocivos de los cambios ambientales provocados por la naturaleza o una combinación de actividades humanas sobre los sistemas naturales de los que dependen las personas y su bienestar (González, 2006).

La Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales ([SEMARNAT], 2004, párr. 37) a través de la Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente detalla que el impacto ambiental es una "modificación del ambiente ocasionada por la acción del hombre o de la naturaleza". En este sentido tanto las actividades realizadas por el interésde las personas en las transformaciones de los recursos y los efectos de la meteorización que provocan el cambio ambiental.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Otro de los términos vinculados al problema en cuestión es el de operadores de turismo, que de acuerdo al Instituto Nacional de Estadística (INE) considera a los operadores de turismo como los intermediarios de una agencia mayorista y la agencia minorista, los cuales arman paquetes turísticos y los ofrecen a los minoristas (s/f).

El Reglamento de Agencias de Viaje y Turismo, publicado en el diario El Peruano (2020, párr. 11), en el capítulo 1, artículo 3, inciso h, estipula que el operador de turismo es aquel que "proyecta, elabora, diseña, contrata, organiza y opera programas y servicios turísticos dentro del territorio nacional, para ser ofrecidos y vendidos a través de las agencias de viajes y turismo del Perú y el extranjero, pudiendo ofrecerlos y venderlos directamente".

Sancho (2011, pág. 55) asevera que estos operadores son "aquellos agentes que participan en la actividad turística, generalmente, en calidad de intermediarios entre el consumidor y el producto turístico (bien o servicio, destino turístico), aunque puede extender su acción intermediadora al resto de la oferta complementaria".

Aunado al problema, surge el término paquete turístico como servicios múltiples, que es concebido por Marin (2019) como una combinación de transporte, alojamiento, comidas y otros servicios ofrecidos a un precio único a los turistas que viajan a uno o más destinos. El objetivo es reducir costes, pero el inconveniente es que los turistas no pueden cambiar de ruta y elegir otra cosa.

Por su parte, Entorno Turístico (2021, párr. 1) afirma que el paquete turístico es "el conjunto de servicios prestados con base a un itinerario organizado previamente, que es adquirido en forma "de bloque" a un precio único y global".

El INE (s/f) considera paquete de viaje la reserva inicial de un viaje, que incluye al menos alojamiento y transporte, y puede ser sustituido por otros servicios que formen una parte importante del precio total del viaje, vendidos a un precio integrado a nivel general a través de agencia de viajes u operador turístico.

Método y estudio de caso

Esta investigación fue descriptiva, de tipo básica (Sánchez y Reyes, 2015) y de enfoque mixto (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018) debido al tipo de análisis que se dio con respecto a la medición de la variable; por un lado, se midió la percepción de la unidad de análisis (variable cualitativa) y, por otra parte, la unidad de análisis cuantitativa hace referencia a la afectación económica que han sufrido los operadores de turismo.

Para este estudio se estableció un diseño no experimental y transversal (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018) respectivamente, debido a que no se manipuló la variable, más solo se observó y recolectó los datos, en un solo momento, de los miembros de la muestra.

La unidad de estudio fue el personal administrativo o gerencial de las empresas operadoras de turismo que laboraban en Lunahuaná. Por lo cual, según el Mincetur (2021), la población de este estudio

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

fueron 52 operadores. Para cumplir con los objetivos del estudio se tomó como muestra a todo el conjunto de la población, de esta manera, fue censal (Del Cid et al., 2011).

Se consideraron como criterios de inclusión la participación voluntaria del personal administrativo o gerencial de las empresas operadora de turismo; también se consideró que dichas organizaciones se hayan encontrado operativa desde antes de la primera ola de la pandemia por COVID – 19; además debían disponer de fluidez en su atención.

Por el contrario, como criterios de exclusión se consideró la no disposición del personal administrativo o gerencial. Por otro lado, aquellas agencias que no hayan mantenido una fluidez en su atención antes de la primera ola del COVID – 19. Dados estos criterios la muestra final quedó constituida por 39 responsables quienes mostraron su disposición expresa al firmar el consentimiento informado. Respecto al cargo laboral del operador de turismo, el 59%(23) tiene la función de administrador y el 41% (16) corresponde a la labor de dueño; en cuanto al sexo del responsable, el 59% (23) fueron de sexo masculino y el 41% (16) de sexo femenino.

Para la recolección de información se utilizó como técnica la encuesta en base a un instrumento a modo de cuestionario, el cual fue aprobado por el Comité de Ética de la Universidad Científica del Sur y validado por medio del juicio de cuatro expertos en función a los siguientes criterios: pertinencia, claridad y relevancia. El instrumento se encuentra constituido por 15 preguntas subdivididas en 3 dimensiones: impacto económico, impacto social e impacto medioambiental.

El instrumento fue aplicado a una muestra piloto que involucró al 30% para corroborar que los ítems diseñados midan la variable de interés. Posteriormente fue sometido al método de consistencia interna calculando el coeficiente de alfa de Cronbach, para dar seguridad de la confiabilidad de los ítems que conformaron cada dimensión. El impacto económico obtuvo un índice de .80, ubicándolo en un nivel bueno, por su parte el impacto social alcanzó un índice de .78, catalogado como aceptable y el impacto medioambiental logró un índice de .75 calificado como aceptable. Para la variable impacto turístico el coeficiente obtenido fue de .72 siendo este aceptable. De esta manera se afirmó que el instrumento de recolección de datos fue confiable para la estimación del impacto en sus dimensiones económico, social y medioambiental.

Para aplicar dicho cuestionario, se contactó directamente con las unidades de análisis de manera presencial; una vez hecho ello, se les brindó un consentimiento informado, el cual detallaba los aspectos tratados en el estudio.

Finalmente, la información obtenida, fue procesada con la ayuda del *software* SPSS en su versión 25, además de la hoja de cálculo Microsoft Excel en su versión de paquete de Office 2019 para ofrecer resultados más comprensibles por medio de tablas y gráficos.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Resultados

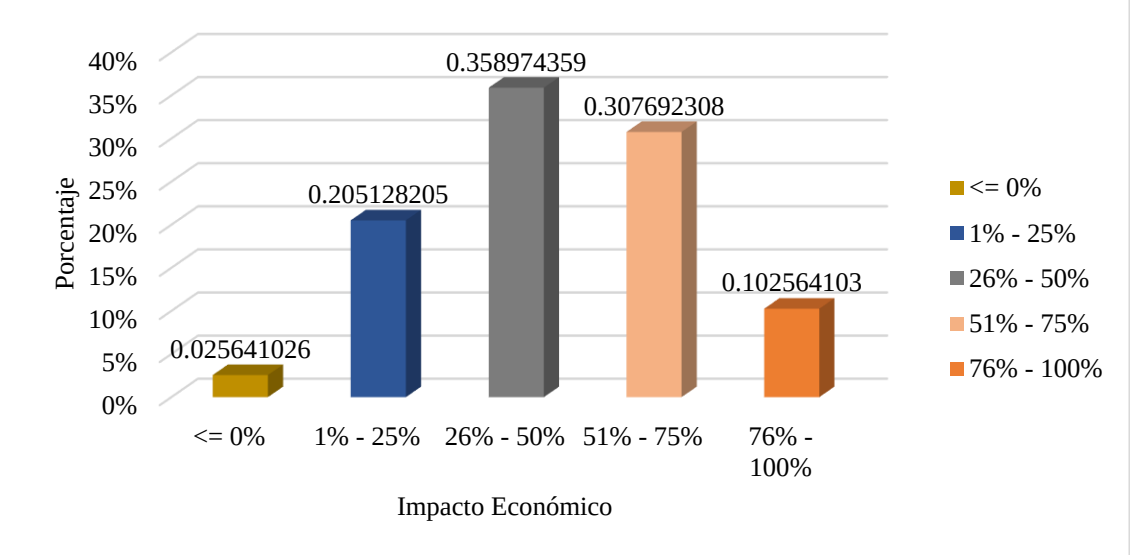
Tabla 1

Impacto económico percibido por los operadores de turismo frente a la primera ola del COVID - 19 en Lunahuaná

Impacto	Frecuencia	Porcentaje
<= 0%	1	3%
1% - 25%	8	20%
26% - 50%	14	36%
51% - 75%	12	31%
76% - 100%	4	10%
Total	39	100%

Figura 1

Valor porcentual del Impacto Económico percibido por los operadores de turismo



En la tabla y figura 1 se llevó a cabo el análisis correspondiente al impacto económico percibido por los operadores de turismo de Lunahuaná, indica que el 3% (1) percibió una afectación económica inferior e igual al 0%, el 21% (8) percibió una afectación económica del 1 al 25% en sus ingresos, el 36% (14) tuvo una percepción del 26 al 50% en sus ingresos económicos, el 31% (12) percibió una afectación económica de entre el 51 al 75% y el 10% (4) tuvo una percepción del 76 al 100% en sus ingresos económicos.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

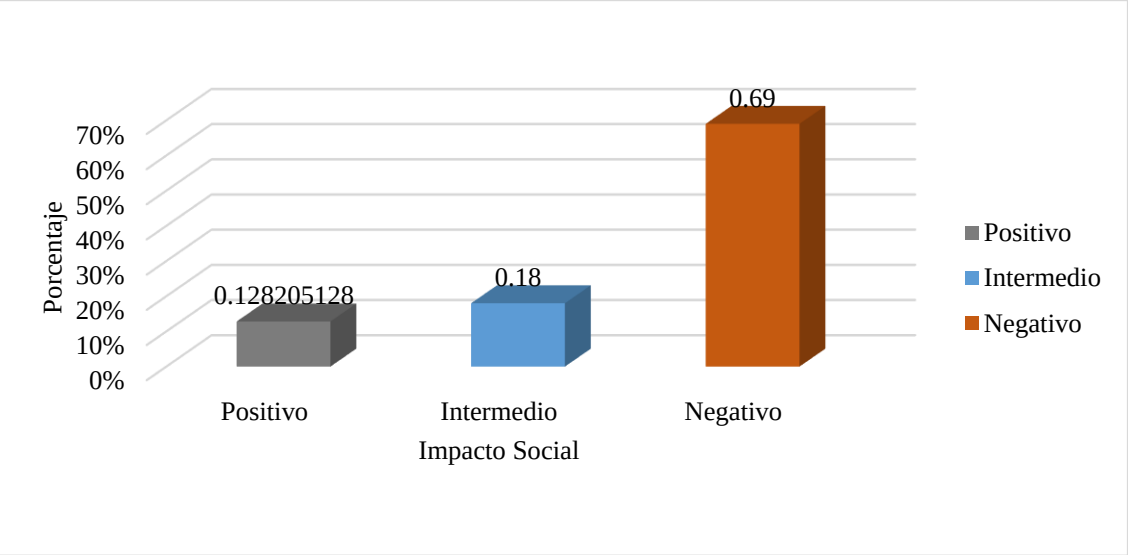
Tabla 2

Impacto social percibido por los operadores de turismo frente a la primera ola del COVID - 19 en Lunahuaná

Impacto	Frecuencia	Porcentaje
Positivo	5	13%
Intermedio	7	18%
Negativo	27	69%
Total	39	100%

Figura 2

Valor porcentual del Impacto Social percibido por los operadores de turismo



En la tabla y figura 2 se llevó a cabo el análisis descriptivo del impacto social percibido por los operadores de turismo frente a la primera ola del COVID - 19 en Lunahuaná, se aprecia que el 13% (5) de operadores tuvo una afectación positiva, el 18% (7) una afectación intermedia y el 69% (27) una negativa afectación social.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

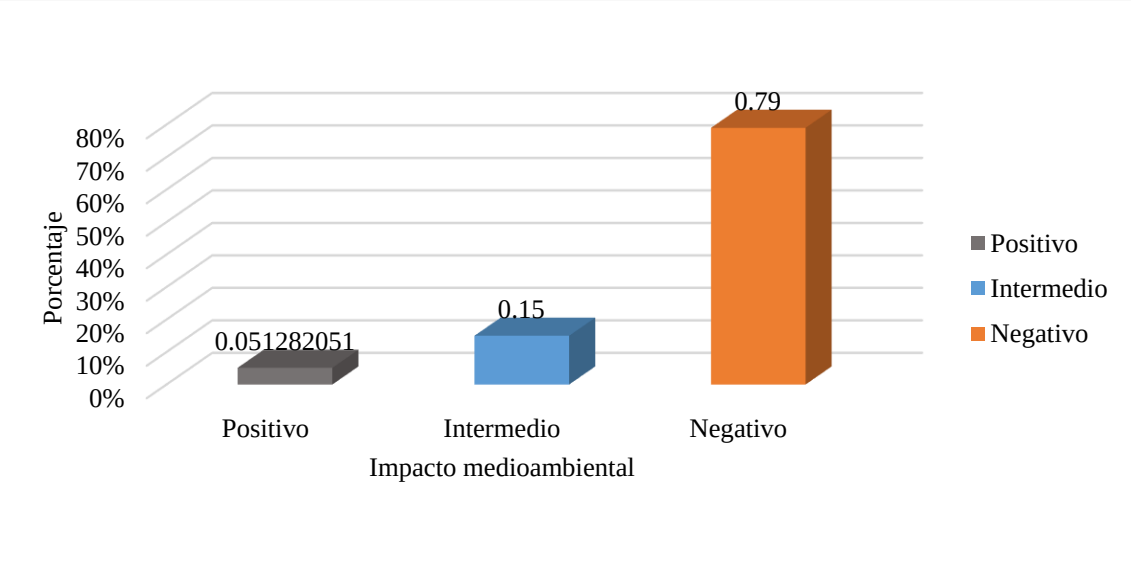
Tabla 3

Impacto medioambiental percibido por los operadores de turismo frente a la primera ola del COVID - 19 en Lunahuaná

Impacto	Frecuencia	Porcentaje
Positivo	2	5%
Intermedio	6	15%
Negativo	31	79%
Total	39	100%

Figura 3

Valor porcentual del impacto medioambiental percibido por los operadores de turismo



En la tabla y figura 3 se contempla el análisis descriptivo del impacto medioambiental percibido por los operadores de turismo frente a la primera ola del COVID - 19 en Lunahuaná, se aprecia que el 5% (2) de los operadores tuvo una afectación positiva, el 15% (6) una afectación intermedia y el 79% (31) un impacto negativo a nivel ambiental.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

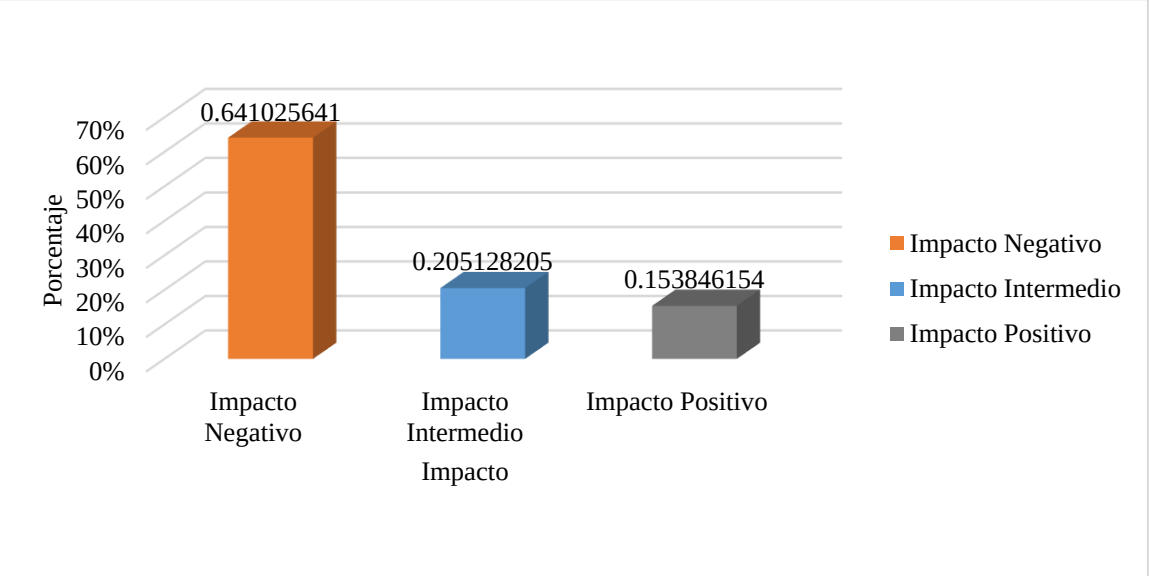
Tabla 4

Grado de Impacto percibido por los operadores de turismo frente a la primera ola del COVID - 19 en Lunahuaná

Impacto	Frecuencia	Porcentaje
Negativo	25	64%
Intermedio	8	21%
Positivo	6	15%
Total	39	100%

Figura 4

Valor porcentual del impacto percibido por los operadores de turismo



En la tabla y figura 4 se realizó el análisis del impacto percibido por los operadores de turismo frente a la primera ola del COVID - 19 en Lunahuaná, se aprecia que el 64% (25) de los operadores tuvo un impacto negativo, el 21% (8) un impacto intermedio y el 15% (6) un impacto intermedio en sus servicios de turismo debido a las consecuencias acaecidas por la pandemia del COVID-19.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Discusión

La demanda en el destino turístico de Lunahuaná, se vio mermada debido a las medidas adoptadas para evitar la propagación del virus en la primera ola del COVID – 19, tales como: aislamiento social obligatorio, distanciamiento social, restricción al libre tránsito, reducción de aforo en todos los locales y medios de transporte, etc., dejando un 64% de impactos negativos en los operadores de turismo en lo económico, social y medioambiental.

De los datos recolectados se tiene una afectación económica entre el 26% y 75% plasmado en la opinión de los operadores de turismo. Sin embargo, algunos de ellos comentan que está afectación es de manera más drástica incluso llegando al 100%. Por lo tanto, tuvieron que cerrar temporalmente todas sus actividades operativas de turismo sin opción a reinventarse. Quevedo-Vázquez et al. (2015) concluyeron que el turismo tuvo un fuerte impacto negativo, que indistintamente del tamaño de la empresa, todas se vieron afectadas. Esta idea refuerza aún más los datos recolectados en el estudio realizado que indican el daño económico que tuvieron muchos operadores de turismo en el distrito de Lunahuaná durante la primera ola del COVID – 19.

Autores internacionales citados, sugirieron en base a la realidad de sus países de origen, que se dé apoyo por parte del gobierno a las pequeñas y medianas empresas con bonos, créditos y subsidios. Lamentablemente la distribución presupuestal fue ineficiente en el distrito de Lunahuaná por parte del gobierno peruano, puesto que solo una de las empresas encuestadas pudo acceder al Programa Reactiva Perú, el cual consistía en ampliar el monto máximo de crédito a otorgar y flexibilizar las condiciones de pago. Los demás encuestados aseguran haber realizado el mismo proceso de inscripción, aun así, no tuvieron un resultado favorable.

Respecto al impacto social, los resultados arrojaron una percepción negativa del 69%, incidiendo en el temor al contagio de visitantes y pobladores, reanudándose las actividades de manera progresiva dada la necesidad de contar con ingresos económicos para subsistir, adoptando como medida de prevención de contagio, el costeo de pruebas de descarte de COVID – 19 para su personal, entre un 20% y un 50% el precio de los paquetes turísticos, tal como indican en la encuesta que se les presentó.

El impacto medioambiental fue negativo con un 79%, debido a que muchos de los trabajadores, propietarios y sus familiares se contagiaron, además de un alto índice de aumento de residuos como mascarillas, guantes y protectores faciales. El gobierno regional implementó tachos de basura para reciclaje, aunque esto haya durado unos pocos meses y luego fueron retirados, por lo cual, no tuvo un mayor impacto medioambiental en el lugar de estudio.

Castello (2020) plantea una mejor organización por los pobladores, autoridades municipales y regionales, apostando por un turismo mejor planificado, sostenible y con una mayor conciencia ambiental reflejado en Desafíos y Oportunidades para el Turismo en el Marco de la Pandemia COVID – 19.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Conclusiones

Los operadores de turismo tuvieron una percepción general del 64% de impacto negativo ante la primera ola del COVID – 19, dado que generó un retroceso en la economía local en el distrito de Lunahuaná, puesto que su economía se basa principalmente en el turismo. Esto sin contar el temor que se generó ante la llegada de la pandemia y todo lo que desencadenó y afectó al turismo en general.

La afectación económica fue bastante negativa, los responsables de las empresas, tuvieron que asumir todas las cancelaciones de los paquetes, en muchos casos se devolvió el dinero de manera íntegra, y otras tomando un porcentaje mínimo. Las pocas empresas que percibieron este impacto como medianamente negativo, fueron aquellos operadores de turismo que eran los propios dueños quienes manejaban la empresa, por tal motivo, no tuvieron mayor afectación, a pesar de ello, muchos tuvieron que despedir a su personal. La mayoría de los encuestados aceptaron que tuvieron que cerrar por varios meses o trabajar esporádicamente y tan solo cuando lograban reunir algún grupo que resultara económicamente conveniente. Además, hubo un ligero incremento en las tarifas ofrecidas a los usuarios, esto se debió a que se elevó el costo de operación en un promedio del 25% dado que, debían comprar implementos de bioseguridad para los trabajadores y usuarios.

El impacto social tuvo un 69%, porcentaje muy alto negativamente debido a que el temor al contagio dificultó que se realicen muchas de las actividades que se hacían anteriormente con naturalidad (como los deportes de aventura, que son la principal fuente de atracción). Las personas tanto pobladores como visitantes exigían el cumplimiento de los protocolos, a causa de que el temor estaba tanto por parte de los pobladores, que temían que los visitantes los contagien y viceversa, cabe resaltar que un pequeño porcentaje mostró que había personas que no les preocupaba contagiarse e intentaban realizar sus actividades con normalidad sin ningún tipo de cuidado o el mínimo posible. Adicionalmente y como muestra del temor, la mayoría de empresas costeaban las pruebas de descarte de COVID – 19, tal como se mencionó anteriormente, muchas de estas estaban conformadas por miembros de una misma familia y velaban por su propia salud, visto que, las pocas empresas que contrataban personal ajeno a la familia, también se hacían responsables de las pruebas de descarte, de esta forma evitaban la propagación del Covid - 19. Otra de las restricciones que acataban de manera estricta las empresas era respetar el aforo permitido, puesto que, en varias ocasiones, los pobladores recalcaron que había una permanente supervisión y fiscalización por parte de las autoridades pertinentes tales como fiscalizadores del gobierno municipal y regional, personal del Mincetur y efectivos policiales, que en conjunto resguardaban la zona para protección y verificación del cumplimiento de las normas de bioseguridad.

Finalmente, el impacto medioambiental, también tuvo un impacto negativo, incluso el más alto de todos. En los primeros meses de confinamiento hubo una leve mejoría, debido directamente al bajo tránsito urbano, además se apreció una disminución considerable de basura en las calles que la misma gente arrojaba al piso y al río Cañete, esto ocasionó que, en el caso del río, mejore la calidad del agua y haya una mayor diversidad en la fauna, como el incremento de número de camarones en el río Cañete, además del avistamiento más frecuente de aves; y un mejor aspecto de la flora local como los manzanos muy característicos de la zona. Esto pudo haber permanecido, al respecto, se debe exhortar que todo cambió de forma repentina cuando se reanudó el traslado de personas a distintas urbes y de forma recreacional,

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

comenzaron a llegar nuevamente los visitantes y lamentablemente también los residuos de bioseguridad se podían encontrar en las calles, alterando la poca mejoría que hubo en un primer momento. Además, se obtuvo información que la mayoría de las empresas, exigían a todo tipo de proveedores y visitantes, el correcto uso de los protocolos de bioseguridad, dado que, muchas personas que dirigen los operadores de turismo, se vieron afectados, aunque hicieran su mayor esfuerzo para prevenir el contagio, no pudieron evitarlo.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Bibliografía

Aguirre, J. (2020). Caída del Turismo por la COVID – 19. Desafío para México y Experiencias Internacionales. *Mirada Legislativa, 183,* 1-16. *http://bibliodigitalibd.senado.gob.mx/bitstream/handle/123456789/4882/ML_186.pdf?*sequence=1&isAllowed=y

Andina. (05 de julio de 2012). *Lunahuaná se consolida como destino turístico más importante en Lima.* https://andina.pe/agencia/noticia-lunahuana-se-consolidacomo-destino-turistico-mas-importante-lima-419127.aspx

Banco Central de Reserva del Perú (2021). *Efectos de Largo Plazo Del Covid-19 en Perú.* https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Reporte-Inflacion/2021/diciembre/ri-diciembre-2021-recuadro-4.pdf

Bigné, J., Andreu, J., Font, X. (2000). *Marketing de Destinos Turísticos. Análisis y Estrategias de Desarrollo.* ESIC Editorial.

Cardozo, J. (2006). Turismo Sostenible: Una Revisión Conceptual Aplicada. *El Periplo Sustentable*, 11, 5 – 21. https://www.redalyc.org/pdf/1934/193420679001.pdf

Carrazana, T. (2017). Las relaciones Internacionales y el Turismo. *Economía y Desarrollo, 158*(1), 211-224. https://www.redalyc.org/pdf/4255/425553381016.pdf

Castello, V. (2020). *Desafíos y Oportunidades para el Turismo en el Marco de la Pandemia COVID – 19.* https://rephip.unr.edu.ar/xmlui/bitstream/handle/2133/18384/115-118%20CASTELLO.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Costa,A. y Barreto, M. (2007). Los cambios socioculturales y el turismo rural: el caso de una posada familiar. *Pasos, 5*(1), 45-52. https://www.pasosonline.org/Publicados/5107/PASOS10.pdf#page=55

Costa, M., Armijos, V., Paladines, J. (2017). Turismo de segunda residencia: Impacto Sociocultural en el Desarrollo Sostenible en el Sur de Ecuador. *Revista Espacios, 38*(28), 31. http://es.revistaespacios.com/a17v38n28/a17v38n28p31.pdf?fbclid=IwAR2O9dZyzgdD8H6DwpgAb1W4bqkIUdxNVSwCNHoNMqPURyqSxJXkBeeegxY

DATUM (2020). *Salud Mental en Tiempos de Pandemia.* http://www.datum.com.pe/new_web_files/files/pdf/Salud%20mental%20en%20tiempos%20de%20pandemia_201218092143.pdf

Del Cid, A., Méndez, R. y Sandoval, F. (2011). *Investigación. Fundamentos y metodología.* Pearson educación.https://josedominguezblog.files.wordpress.com/2015/06/investigacionfundamentos-y-metodologia.pdf

El Peruano (2020). *Decreto Supremo que declara Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote del COVID-19.*

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-declara-estado-de-emergencia-nacional-po-decreto-supremo-n-044-2020-pcm-1864948-2/

El Peruano (2020). *Decreto Supremo que aprueba la Fase 4 de la reanudación de actividades económicas dentro del marco de la declaratoria de Emergencia Sanitaria Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del COVID-19.* https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-aprueba-la-fase-4-de-la-reanudacion-de-a-decreto-supremo-n-157-2020-pcm-1888160-3/

El Peruano (2020). *Reglamento de Agencias de Viaje y Turismo.* https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/aprueban-reglamento-de-agencias-de-viajes-y-turismo-decreto-supremo-n-005-2020-mincetur-1866352-4/

Entorno Turístico (2021, enero). *¿Qué es un paquete turístico y cómo se clasifica?*. https://www.entornoturistico.com/paquete-turistico/

Escalante, G., Salazar, S., Vizcarra, M. (2020). *Restauración del borde costero en la ciudad durante la pandemia por COVID - 19, playa Agua Dulce, Chorrillos - Lima 2020.* https://repositorio.cientifica.edu.pe/handle/20.500.12805/1715

Fuller, N. (2003). Lunahuaná, un destino turístico. Transformaciones en la composición social, economía familiar y relaciones de género. *Pasos*, *8*(2) 293 – 304. http://www.pasosonline.org/Publicados/8210/PS0210_04.pdf

Global Tourism Plastics Initiative (2020). *Recomendations for the tourism sector to continue taking action on plastic pollution during COVID-19 recovery*.

González, M. (2006). *Gestión Ambiental de los Impactos del Turismo en Espacios Geográficos Sensibles.* https://digitalrepository.unm.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1333&context=abya_yala

Hernández, R. (setiembre de 2004). *Impacto Económico del Turismo: El papel de las Importaciones como fugas del modelo*. https://www.researchgate.net/profile/Raul-Hernandez-

Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill Education.

Incatrek Tour Operador. (s/f). *Lunahuaná Full Day*. Recuperado el 27 de marzo de 2021. https://www.incatrekperu.com/full-day/full-day-fin-de-semana/fulldays/full-day-lunahuana

Instituto Nacional de Estadística (s/f). *Glosario de Conceptos.* https://www.ine.es/DEFIne/es/concepto.htm?c=5131&op=30179&p=1&n=20#:~:text=Definici%C3%B3n,cobrando%20una%20comisi%C3%B3n%20por%20ello.

Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales (1988). *Ley General del Equilibrio Ecológico y Protección al Ambiente.* https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/217545/ASEA-00-015-B_gu_a_MIA_regional.pdf

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Lunahuaná Tours. (s/f). *Lunahuaná Full Day*. Recuperado el 12 de febrero de 2021. http://lunahuanatours.com/paquetes-turisticos.html

Marin, M. (2019). *Paquetes Turísticos*. https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/20.500.12737/6021

Ministerio de Agricultura y Riego (2020). *Minagri: Río Rímac se Recupera tras Aislamiento Social Obligatorio.* https://www.ana.gob.pe/noticia/minagri-rio-rimac-se-recupera-tras-aislamiento-social-obligatorio

Mincetur (2020*) Protocolos Sanitarios Sectorial ante el Covid – 19 para Agencias de Viajes y Turismo.* https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/919718/R._M._N__112_-_2020.pdf

Mincetur (2020). *Balance de Gestión 2020.* https://transparencia.mincetur.gob.pe/documentos/newweb/Portals/0/transparencia/MemoriasMincetur/Balance_Gestion_2020_Mincetur.pdf

Mincetur (2020). *Protocolo Sanitario Sectorial ante el Covid – 19 para agencias de viaje y turismo. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/924625/Protocolo_Agencias_de_viaje.pdf?v=1593802593*

Mincetur (2021). *Directorio Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos Calificados.* https://consultasenlinea.mincetur.gob.pe/directoriodeserviciosturisticos/DirPrestadores/DirBusquedaPrincipal/AgenciaViajes?IdGrupo=2

Morillo, M. (2011). Turismo y producto turístico. Evolución, conceptos, componentes y clasificación. *Visión Gerencial*, (1), 135 – 158. http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=465545890011

OMT (s/f). *Glosario de Términos de Turismo*. https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos

OMT. (2021). *Un 87% menos de llegadas de turistas en enero de 2021, mientras la OMT pide mayor coordinación para reactivar el turismo.* https://www.unwto.org/es/taxonomy/term/347

ONU. (2020). *El coronavirus le costará al turismo entre 1,2 y 3,3 billones de dólares*. Noticias ONU. https://news.un.org/es/story/2020/07/1476822

ONU. (2020). *El turismo fue devastado por el COVID-19 y debe ser reconstruido de una manera más amigable con el planeta*. Noticias ONU. https://news.un.org/es/story/2020/08/1479432

Padilla, A., Llugllla L., Álvarez, W. y Ramírez, B. (2021). Crisis y Reactivación Turística en Tiempos de COVID – 19. *Revista Universidad y Sociedad, 13* (3), 426-434. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202021000300426

Picornell, C. (1993) Impactos del Turismo. *Papers de Turisme, 11,* 65-92 ttps://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24489w/Impactos%20del%20turismo.pdf

Promperu. (2015). *Perfil del Vacacionista Nacional que Visita Lunahuaná.* https://www.promperu.gob.pe/TurismoIN//sitio/VisorDocumentos?titulo=Perfil%20del%20Vacacionista%20Nacional%20que%20Visita%20Lunahuan%C3%A1&url=Uploads/infografias/1018/Vacacionista_na

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

cional_que_visit%C3%B3_Lunahuan%C3%A1_2015.pdf&nombObjeto=BibliotecaReportes&back=/TurismoIN/sitio/Publicaciones&issuuid=0

Quevedo-Vázquez, J. et al. (03 de setiembre de 2020). *Impacto del COVID – 19 en el Emprendimiento del Sector Turístico en el Ecuador*. https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7562481.pdf

Quintero, J. (2004). *Los Impactos Económicos, Socioculturales y Medioambientales del Turismo y sus Vínculos con el Turismo Sostenible.* https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/1180522.pdf

Paredes, J., Alberca, F., Arriola, A., Avila, C., Gavidia, M., Gómez, E., Julca, E., Llontop, C., Marsano, J., Noriega, C. y Zapata, K. (2020). La COVID – 19 y el turismo en el Perú. Análisis y propuestas ante un nuevo escenario. *Turismo y Patrimonio,* (15). http://revistaturismoypatrimonio.com/wp-content/uploads/2020/10/TYP-15.pdf

Sánchez, H. y Reyes, C. (2015). *Metodología y Diseños en la Investigación Científica.* Business Support Aneth.

Sancho, A. (setiembre de 2011). *Introducción al Turismo.* http://www.utntyh.com/wp-content/uploads/2011/09/INTRODUCCION-AL-TURISMO-OMT.pdf

Servicio Nacional de Turismo (2016). MANUAL DE DESTINOS: Elementos Para La Gestión De Destinos Turísticos. https://www.sernatur.cl/wp-content/uploads/2018/11/Manual-de-Destinos-Elementos-para-la-gestio%CC%81n-de-destinos-turisticos-1.pdf

Silva,B., Uribe, Y., Wong, J., Silva, A. (2021). *Impacto socioeconómico por el COVID 19 en la micro, pequeña, y mediana empresa de la provincia de Cañete 2021*. https://mail.sinergiaseducativas.mx/index.php/revista/article/download/236/665

Tinoco (2003) *Los impactos del turismo en el Perú.* https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/idata/article/download/5982/5179/

Travelport (2020, agosto). *Guide to travel recovery*. https://marketing.cloud.travelport.com/recovery-guide

Vega, V., Sánchez, B., Castro, F., Gómez, N. (2021*). Impacto De La Covid-19 En El Turismo De Latinoamérica Y El Caribe*. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202021000300460

Villanueva, J. (01 de febrero de 2021). Entrevista telefónica con Thómas Novoa y Jenny Carhuas

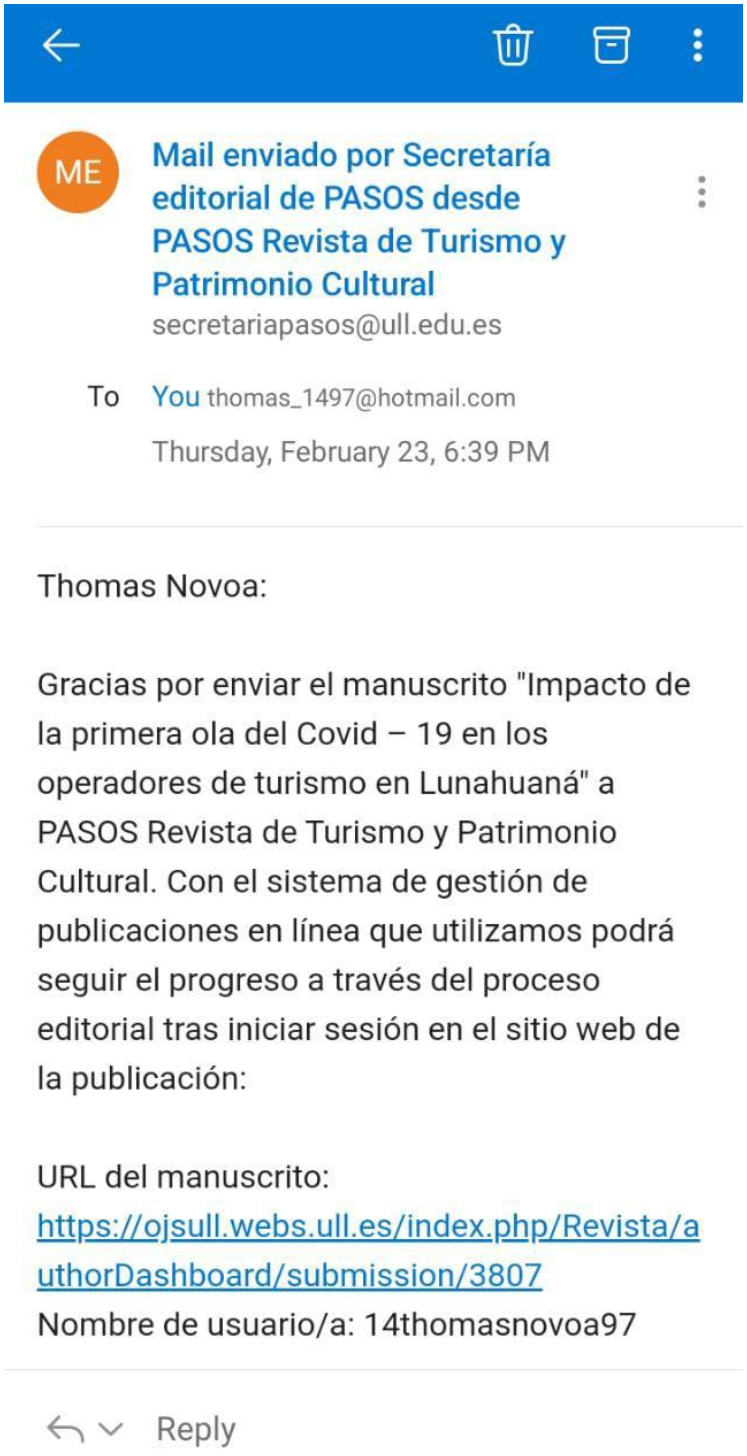
Ximénes de Sándoval, P. (19 de abril de 2020*). La protesta contra el confinamiento crece en Estados Unidos alentada por Donald Trump. El País.* https://elpais.com/internacional/2020-04-19/la-protesta-contra-el-confinamiento-crece-en-estados-unidos-alentada-por-donald-trump.html

Zapata, M., Flores, S., Juarez, G., Quintana, L., Rosas, E., Trigoso, C., Varas, R., & Ventura, S. (2022). Efectos Generados A Partir De La Pandemia Por COVID-19 En Turistas Trujillanos. *Turismo Y Patrimonio, (18),* 67-93. https://doi.org/10.24265/turpatrim.2022.n18.04

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

Anexo 1: Evidencia del Envío a la Revista Científica



ME

Mail enviado por Secretaría editorial de PASOS desde PASOS Revista de Turismo y Patrimonio Cultural
secretariapasos@ull.edu.es

To You thomas_1497@hotmail.com

Thursday, February 23, 6:39 PM

Thomas Novoa:

Gracias por enviar el manuscrito "Impacto de la primera ola del Covid – 19 en los operadores de turismo en Lunahuaná" a PASOS Revista de Turismo y Patrimonio Cultural. Con el sistema de gestión de publicaciones en línea que utilizamos podrá seguir el progreso a través del proceso editorial tras iniciar sesión en el sitio web de la publicación:

URL del manuscrito:
https://ojsull.webs.ull.es/index.php/Revista/authorDashboard/submission/3807
Nombre de usuario/a: 14thomasnovoa97

Reply

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

Anexo 2: Aprobación del Comité de Ética

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

CONSTANCIA N° 259-CIEI-CIENTÍFICA-2022

El presidente del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Científica del Sur (CIEI-CIENTÍFICA) da constancia que el proyecto de investigación, cuyos datos se registran a continuación, ha sido **aprobado** por el CIEI-CIENTÍFICA.

Código de registro:	**319-2021-PRE19**
Título:	**"IMPACTO DE LA PRIMERA OLA DEL COVID – 19 EN LOS OPERADORES DE TURISMO DE LUNAHUANÁ"**
Investigador(a):	**THÓMAS JEFFERSON NOVOA OROPEZA; JENNY CARHUAS CONDE**

La aprobación del proyecto de investigación implica que el documento presentado a evaluación cumple con los lineamientos de Universidad en materia de investigación y ética, los cuales se sustentan en la normativa internacional vigente. Adicionalmente, en el contexto de la pandemia de enfermedad por COVID-19, le recomendamos cumplir con las normas publicadas por el estado peruano (accesos, medidas de bioseguridad, etc.) y tener los permisos de las instituciones en las que realizará el estudio antes de ejecutarlo.

En tal sentido, esta aprobación carecerá de valor si es que el proyecto de investigación arriba indicado es modificado de cualquier forma. Toda enmienda, añadido, eliminación o eventualidad (eventos adversos, etc.) posterior a la fecha de aprobación debe ser reportado al CIEI-CIENTÍFICA.

La vigencia de la aprobación de este documento es de dieciocho (18) meses (**hasta el 06 de marzo del 2024**), periodo en el que puede desarrollarse el proyecto. Cualquier trámite para su renovación deberá ser enviado antes del término de la vigencia de este documento, debiendo suspenderse todo desarrollo hasta que la renovación sea aprobada.

Villa El Salvador, 07 de setiembre de 2022

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR - UCSUR - Comité Institucional de Ética en Investigación

Mg. Fulton Paul Rivera Albinagorta
Presidente
Comité Institucional de Ética en Investigación

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

Anexo 3: Resolución Directoral de Aprobación del Proyecto de Tesis

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

Resolución Directoral Académica de Carrera Nº 023 - DACTSH-DAFCH-U.CIENTÍFICA-2022

Lima, 10 de setiembre del 2022

VISTO:

El informe de revisión independiente académica y la aprobación de un Comité de Ética del proyecto de investigación titulado: **"IMPACTO DE LA PRIMERA OLA DEL COVID-19 EN LOS OPERADORES DE TURISMO DE LUNAHUANÁ"** presentado por los egresados **Novoa Oropeza, Thomas Jefferson y Carhuas Conde, Jenny**.

CONSIDERANDO:

Que, de acuerdo con el Reglamento General de la Universidad Científica del Sur y los reglamentos de pregrado para obtener el grado académico de Licenciado en Turismo Sostenible y Hotelería de la Facultad de Ciencias Humanas, se debe desarrollar un trabajo de investigación.

Que, de acuerdo a la normativa vigente de la Universidad Científica del Sur, en uso de las atribuciones conferidas al Director Académico de la Carrera.

SE RESUELVE:

Art. 1° APROBAR e inscribir el proyecto de tesis titulado **"IMPACTO DE LA PRIMERA OLA DEL COVID-19 EN LOS OPERADORES DE TURISMO DE LUNAHUANÁ"** con N° de registro **319-2021-PRE19** y establecer el inicio del período de ejecución del mencionado proyecto del 10 de setiembre del 2022 al 09 de marzo del 2023.

Art. 2° NOMBRAR a la **MG. BETHSY RAQUEL SOTELO MORALES,** como asesora para el desarrollo del trabajo de investigación en cuestión.

Regístrese, comuníquese y archívese.

PhD. Inés Ruiz Alvarado
Director Académico de la Carrera de
Turismo Sostenible y Hotelería

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

Anexo 4: Instrumento del Estudio

ENCUESTA

Le damos las gracias anticipadamente por su colaboración

Hola, mi nombre es Thómas Novoa, soy alumno de la Carrera de Turismo Sostenible y Hotelería de la Facultad de Ciencias Humanas. Mi compañera Jenny Carhuas y yo estamos realizando una investigación acerca de los impactos turísticos en los operadores de turismo que dejó la primera ola de la pandemia del COVID – 19, la cual empezó el día 15 de marzo de 2020. A continuación, le pedimos rellenar la información solicitada. Posteriormente lea detenidamente las instrucciones y finalmente podrá continuar con la encuesta.

INFORMACIÓN GENERAL:

Área Laboral: _____ Tiempo laboral: _____ Fecha: _____

Sexo: Masculino ( ) Femenino ( ) Edad: _____

Cuestionario

A continuación, se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a su actividad en la misma. Le agradecemos nos responda su opinión marcando con un aspa (X) en la que considera expresa mejor su punto de vista.

No hay preguntas buena ni mala.

TOTALMENTE DE ACUERDO = TA/ 0%

DE ACUERDO = DA/ De 1% al 25%

INDECISO = I/ Del 26% al 50%

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

EN DESACUERDO = ED/ Del 51% al 75%

TOTALMENTE EN DESACUERDO = TD/ Del 76% al 100%

	IMPACTO ECONÓMICO	0%	De 1% al 25%	Del 26% al 50%	Del 51% al 75%	Del 76% al 100%
1	¿Cree usted que hubo pérdidas económicas debido a las restricciones implantadas por el gobierno a consecuencia de la primera ola del COVID - 19?, si es así, indique el porcentaje de pérdida que se aproxime. (percepción)					
2	¿Incrementaron los precios de los paquetes turísticos después de que el gobierno permitió el traslado de personas con fines recreativos?, si es así, ¿de qué porcentaje fue el incremento aproximadamente?					
3	¿Se realizaron reembolsos de las reservas debido a las cancelaciones por la inmovilización obligatoria dispuesta por el gobierno?, si es así, indique el porcentaje de devolución que más se aproxime.					
4	¿Considera que hubo reducción de su personal a consecuencia de la primera ola del COVID-19?, si fue así, ¿cuál fue el porcentaje de reducción?					
5	¿Considera que los bonos e incentivos brindados por el gobierno fueron suficientes para mantener la empresa?, si fue así, ¿en qué porcentaje contribuyó con la empresa?					
6	¿Considera usted que hubo una reducción en el número de reservas y/o cancelación de paquetes turísticos debido a la primera ola del COVID - 19?, si este haya sido el caso, indique el porcentaje que más se aproxime.					
IMPACTO SOCIAL		TA	DA	I	ED	TD

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

7	¿Ud. considera que los operadores de turismo tenían temor de recibir a los turistas debido a la propagación del COVID - 19?					
8	¿La empresa se hizo responsable de costear las pruebas de descarte de COVID - 19?					
9	¿Se respetaba el aforo en las actividades turísticas ofrecidas?					
10	¿Considera Ud. que se suspendieron las actividades por miedo de la población al contagio del COVID - 19?					
IMPACTO MEDIOAMBIENTAL		TA	DA	I	ED	TD
11	Durante la primera ola del COVID - 19, ¿se registró personal contagiado?					
12	¿Exigieron a sus proveedores el correcto uso de los protocolos de bioseguridad dados por el gobierno?					
13	¿Exigieron a sus clientes de turismo el correcto uso de los protocolos de bioseguridad dados por el gobierno?					
14	¿Realizaron acciones o planes de prevención para evitar o disminuir los residuos biológicos (mascarillas, protector facial, etc.) o no biológicos (plásticos, residuos orgánicos, etc.)?					
15	¿La recuperación de flora y fauna ha permitido la creación de la tipología de turismo de naturaleza?					

Muchas gracias por su colaboración

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Anexo 5: Solicitud de Fecha de Sustentación

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR
SOLICITUD DE FECHA DE SUSTENTACION DE TESIS

SOLICITO: FECHA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Lima, 01 de marzo del 2023

Señora,

_____

Inés Ruiz
Director Académico de la Carrera
Universidad Científica del Sur
Presente. –

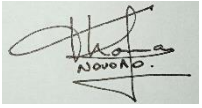
De mi consideración,

Es grato dirigirme a usted con el fin de solicitarle la sustentación de la tesis titulada: Impacto de la Primera Ola del COVID – 19 en los Operadores de Turismo, para optar el grado académico de:
Licenciado/a en Turismo Sostenible y Hotelería, realizada de manera grupal.

Apellidos y nombres (integrante 1): Novoa Oropeza, Thomas Jefferson		
Código: 100019115	DNI: 72302484	Teléfono: 941455099
Carrera profesional: Turismo Sostenible y Hotelería		Correo: thomas_1497@hotmail.com

Apellidos y nombres (integrante 2): Carhuas Conde, Jenny		
Código: 100019987	DNI: 73123980	Teléfono: 969701076
Carrera profesional: Turismo Sostenible y Hotelería		Correo: beatlelm17@gmail.com

Es propicia la ocasión para reiterarle mi estima y consideración personal.Atentamente,

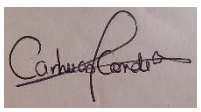


Firma integrante 1



Firma del asesor de tesis

Nombres y apellidos: Bethsy Raquel Sotelo Morales



Firma integrante 2

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Anexo 6: Estructura de Tesis para Sustentación

ESTRUCTURA DE TESIS (licenciatura, maestrías)/ TRABAJO DE INVESTIGACIÓN (maestrías)

ASPECTOS FORMALES

Para la redacción e impresión de la tesis se usará el formato A4 (210 mm x 297 mm), en papel de 80 gramos. El diseño de los márgenes será normal (2,5 cm en los bordes superior e inferior, 3,0 cm en los bordes derecho e izquierdo).

La numeración se realiza a partir del Índice general, en el borde inferior derecho, usando números arábigos en la esquina derecha. Salvo se indique lo contrario, la fuente debe facilitar su lectura (Arial, Times New Roman o Calibri), tipo normal para el texto y en negrita para los títulos y subtítulos, tamaño 12. El espaciado es doble. Se debe seguir la plantilla de repositorio.

Los títulos y subtítulos no pueden estar al final del texto de una página Los títulos y subtítulos deben seguir la siguiente jerarquización y estilo:

I. TITULO DE SECCIÓN

1. Subtítulo de nivel 1

1.1. Subtítulo de nivel 2

a. Subtítulo de nivel 3

ESTRUCTURA DEL DOCUMENTO

La presentación de la tesis se puede realizar en cuatro formatos y la estructura dependerá de cada tipo. Estos son:

•Tesis en formato tradicional.

•Tesis en formato de artículo científico no publicado.

•Tesis en formato de artículo aceptado para publicar o ya publicado.

•Tesis en formato de solicitud de patente.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS EN FORMATO DE ARTÍCULO CIENTÍFICO -AÚN NO PUBLICADO-

El expediente de entrega debe incluir:

1. Carátula (ver Anexo N. ° 23).
2. Hoja en blanco
3. Carátula interior
4. Copia del acta de sustentación
5. Constancia de originalidad
6. Hoja en blanco6
7. Dedicatoria (opcional)
8. Agradecimientos (opcional)
9. Resumen
10. Abstract
11. Artículo enviado a publicar (la estructura dependerá de la revista elegida). Generalmente la estructura incluye:
    a. Introducción
    b. Métodos
    c. Resultados
    d. Discusión
    e. Referencias bibliográficas
    f. Figuras y tablas
12. Anexos:
    - Evidencia del envío a revista científica.
    - Copia de documento de aprobación del comité de ética.
    - Copia de resolución directoral de aprobación del proyecto de tesis (si correspondiese).
    - Instrumentos usados en la investigación
    - Otros documentos e información de utilidad para la tesis.

En caso de que el artículo haya sido enviado a una revista que publica en inglés u otro idioma, el estudiante o egresado deberá adjuntar, además, el artículo traducido al español.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

En esta modalidad se presenta el artículo, se corrige por el jurado y antes de dar pase a la sustentación debe enviarse a la revista. El e-mail de respaldo del envío debe reenviarse al responsable de investigación.

Los tesistas deben ser primeros autores del artículo e incluir en forma clara su afiliación institucional: Universidad Científica del Sur, Lima, Perú, pudiendo incluir la Carrera profesional o Facultad a la cual pertenecen. No se debe traducir el nombre de la universidad.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis