

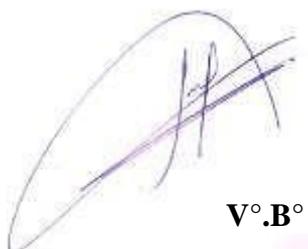


**UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO**



**TESIS:**

**IMPACTO ECONÓMICO EN LA AGENCIA DE VIAJES  
HIGH LIGHT TOURS E.I.R.L. EN TIEMPO DE  
PANDEMIA POR EL COVID 19 EN CUSCO, AÑO 2021**



**V°.B°**

**Presentado por el Bachiller**  
**Juan Carlos Gonzalo Gamarra Tinajeros**  
**Para optar al Título Profesional de**  
**Licenciado en Turismo.**

**Asesor:**

**Mgt. Leone Fuentes Monge**

**Cusco – Perú**

**2021**



## PRESENTACIÓN

Señora Decana de la Facultad de Ciencias y Humanidades de la Universidad Andina del Cusco,  
Mgt. Herminia Callo Sánchez.

En cumplimiento con el reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias y Humanidades de la Universidad Andina del Cusco, pongo a su disposición el presente trabajo de investigación titulado: **“IMPACTO ECONÓMICO EN LA AGENCIA DE VIAJES HIGH LIGHTTOURS E.I.R.L. EN TIEMPO DE PANDEMIA POR EL COVID 19 EN CUSCO, AÑO 2021”** con la finalidad de optar el Título Profesional de Licenciado en Turismo.

la investigación presentada ha sido desarrollada para analizar el impacto del COVID en el turismo local, el mundo ha atravesado un gran impacto con la llegada del COVID 19 con lo la agencia High Light Tours E.I.R.L tuvo un impacto económico negativo lo cual repercutió en la suspensión de las actividades económicas y turísticas en la ciudad, por ende en la agencia de viajes antes mencionada tuvo que cerrar sus actividades en los meses de mayor alza de contagios del COVID 19 y las restricciones dadas por el estado peruano, la presente investigación permitirá que otras empresas puedan utilizar la tesis como elemento de investigación y dar soluciones a los problemas asociados a un estado de emergencia.

Atentamente.  
Bach. Juan Carlos Gonzalo Gamarra Tinajeros



## AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi familia que siempre ha estado conmigo para lograr mis metas, a mi alma Máter, la Universidad Andina del Cusco, en la que se cumplieron mis sueños y expectativas para forjarme como profesional con ética y moral.

A los docentes universitarios de la Escuela Profesional de Turismo, por haber brindado sus conocimientos, saberes y hacer de mí una persona útil a la sociedad y al país.

A mi asesor el Mgt. Leone Fuentes Monge, por su dedicación y tiempo, quien, con sus conocimientos, experiencia y motivación, me ayudó a la culminación del presente estudio de investigación.



## DEDICATORIA

A mi madre Lisbet Tinajeros Aldazabal por haber sido el farol de esperanza y rectitud de mi vida, quien me apoyo en cada momento de mi crecimiento personal y formativo, por ser la persona más importante para de mi vida.

A mis Padre Reynaldo Gamarra Góngora por darme la vida, motivarme y apoyarme para lograr y conseguir mis objetivos, sin importar lo difícil que sean conseguirlos, y brindarme el apoyo incondicional que tanto lo necesite en cada etapa de mi vida.

A mi hermano Luis Fernando Gamarra Tinajeros quien estuvo ahí para levantarme en cada momento bueno y malo, que nunca perdió la esperanza de verme ser mejor día a día.

A mis amigos Félix Del Castillo Muñoz y Jimmy Cárdenas Romero quienes han estado para motivarme a ser mejor persona y ser de utilidad para la sociedad.

**Atentamente**

Bach. Juan Carlos Gonzalo Gamarra Tinajeros



## INDICE

<b>PRESENTACIÓN</b> .....	ii
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	iii
<b>DEDICATORIA</b> .....	iv
<b>RESUMEN</b> .....	x
<b>ABSTRACT</b> .....	xi
<b>CAPITULO I: INTRODUCCIÓN</b> .....	12
<b>1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b> .....	12
<b>1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.</b> .....	14
<b>1.2.1. PROBLEMA GENERAL</b> .....	14
<b>1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b> .....	14
<b>1.2.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	15
<b>1.2.4. CONVENIENCIA</b> .....	15
<b>1.2.5. RELEVANCIA SOCIAL</b> .....	15
<b>1.2.6. IMPLICANCIAS PRÁCTICAS</b> .....	15
<b>1.2.7. VALOR TEÓRICO</b> .....	15
<b>1.2.8. UTILIDAD METODOLÓGICA</b> .....	7
<b>1.2.9. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.</b> .....	7
<b>1.2.10. OBJETIVO GENERAL</b> .....	7
<b>1.2.11. OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b> .....	7
<b>1.2.12. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.</b> .....	7
<b>1.2.13. DELIMITACIÓN TEMPORAL</b> .....	7
<b>1.2.14. DELIMITACIÓN ESPACIAL.</b> .....	8
<b>CAPITULO II: MARCO TEÓRICO</b> .....	9
<b>2.1.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	9
<b>2.1.2. ANTECEDENTES INTERNACIONALES</b> .....	9
<b>2.1.3. ANTECEDENTES NACIONALES</b> .....	10
<b>2.1.4. ANTECEDENTS LOCALES</b> .....	12
<b>2.1.5. BASES TEÓRICAS</b> .....	14
<b>2.1.6. IMPACTO ECONÓMICO</b> .....	14
<b>2.1.7. TIPOS DE IMPACTO ECONÓMICO</b> .....	15



2.1.8.	COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR .....	16
2.1.9.	IMPACTO Y MEDIDAS ECONÓMICAS EN PERÚ.....	17
2.1.10.	LAS PANDEMIAS COMO UN FENÓMENO QUE IMPACTA LA ECONOMÍA .....	23
2.1.11.	LA VULNERABILIDAD DEL SECTOR TURISMO FRENTE A LOS DESASTRES.....	23
2.1.12.	COVID 19 .....	25
2.1.13.	COVID 19 EN LA SOCIEDAD ACTUAL.....	25
2.1.14.	IMPACTO ECONOMICO POR COVID 19 .....	26
2.1.15.	OPERACIONALIZACION DE VARIABLES.....	29
2.1.16.	DEFINICION DE TERMINOS BASICOS.....	30
2.1.17.	PRODUCCION.....	30
2.1.18.	INVERSION.....	30
2.1.19.	GASTOS .....	30
2.1.20.	EMPLEO .....	30
2.1.21.	BIENES Y SERVICIOS.....	31
2.1.22.	IMPACTO ECONOMICO .....	32
2.1.23.	PANDEMIA .....	32
2.1.24.	COVID 19.....	32
2.1.25.	TURISMO .....	32
2.1.26.	AGENCIA DE VIAJES.....	32
2.1.27.	ACTIVIDAD TURISTICA .....	33
2.1.28.	PLANTA TURISTICA.....	34
2.1.29.	OPERADOR TURISTICO .....	35
2.1.30.	SERVICIOS TURISTICOS.....	35
CAPITULO III: METODO DE INVESTIGACION.....		36
3.1.	ALCANCE DE ESTUDIO.....	36
3.2.	DISEÑO DE INVESTIGACION. ....	36
3.3.	POBLACION.....	36
3.4.	MUESTRA DE LA INVESTIGACION.....	36
3.5.	TECNICAS DE RECOLECCION DE DATOS .....	36
3.6.	INSTRUMENTOS .....	36



3.7. VALIDEZ Y CONFORMIDAD DE LOS INSTRUMENTOS.....	37
3.8. PLAN DE ANÁLISIS DE DATOS .....	37
CAPÍTULO IV .....	38
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	38
4.1. Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado .....	38
4.1.1. Presentación del instrumento .....	38
4.1.2. Fiabilidad del instrumento.....	39
4.2. Resultados de las dimensiones de la variable impacto económico. ....	40
4.2.1. Impacto directo .....	40
4.2.2. Impacto indirecto.....	44
4.2.3. Impacto inducido .....	48
4.3. Resultados de la variable impacto económico .....	51
CAPITULO V.....	53
5.1. DISCUSIÓN.....	53
5.1.1. DESCRIPCION DE LOS HALLAZGOS MAS RELEVANTES ....	53
5.1.2. LIMITACIONES DEL ESTUDIO.....	54
5.1.3. COMPARACIONES CRITICAS CON LA LITERATURA EXISTENTE .....	54
5.1.4. IMPLICANCIAS DEL ESTUDIO.....	55
5.1.5. PROPUESTAS.....	55
CONCLUSIONES .....	58
RECOMENDACIONES.....	59
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	60
A: MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES .....	62
b: MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	64
C: MATRIZ DE INSTRUMENTOS .....	65
D: INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS.....	67



## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> <i>Distribución de los ítems del cuestionario</i> .....	38
<b>Tabla 2</b> <i>Descripción de la Baremación y escala de interpretación</i> .....	39
<b>Tabla 3</b> <i>Estadísticas de fiabilidad</i> .....	39
<b>Tabla 4</b> <i>Ítems de los indicadores de la dimensión impacto directo</i> .....	40
<b>Tabla 5</b> <i>Indicadores de la dimensión impacto directo</i> .....	42
<b>Tabla 6</b> <i>Impacto directo</i> .....	43
<b>Tabla 7</b> <i>Ítems de los indicadores de la dimensión impacto indirecto</i> .....	44
<b>Tabla 8</b> <i>Indicadores de la dimensión impacto indirecto</i> .....	46
<b>Tabla 9</b> <i>Impacto indirecto</i> .....	47
<b>Tabla 10</b> <i>Ítems de los indicadores de la dimensión impacto inducido</i> .....	48
<b>Tabla 11</b> <i>Indicadores de la dimensión impacto inducido</i> .....	49
<b>Tabla 12</b> <i>Impacto inducido</i> .....	50
<b>Tabla 13</b> <i>Impacto económico</i> .....	51



## ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1:</i> Ítems de los indicadores de la dimensión impacto directo .....	41
<i>Figura 2:</i> Indicadores de la dimensión impacto directo .....	42
<i>Figura 3:</i> Impacto directo .....	43
<i>Figura 4:</i> Ítems de los indicadores de la dimensión impacto indirecto .....	45
<i>Figura 5:</i> Indicadores de la dimensión impacto indirecto .....	46
<i>Figura 6:</i> Impacto indirecto .....	47
<i>Figura 7:</i> Ítems de los indicadores de la dimensión impacto inducido .....	48
<i>Figura 8:</i> Indicadores de la dimensión impacto inducido .....	50
<i>Figura 9:</i> Impacto inducido .....	51
<i>Figura 10:</i> Impacto económico.....	52



## RESUMEN

La presente investigación intitulada “IMPACTO ECONÓMICO EN LA AGENCIA DE VIAJES HIGH LIGHT TOURS E.I.R.L. EN TIEMPO DE PANDEMIA POR EL COVID 19 EN CUSCO, AÑO 2021”, tiene como objetivo general estudiar y analizar los cambios que se ocasionaron en la agencia de viajes highlight tours a raíz de la pandemia del COVID 19.

La situación en el año 2021 el mundo tuvo un gran impacto con la llegada del COVID 19, una pandemia que se generalizó en todo el planeta y repercutió en la suspensión de las actividades microeconómico, macroeconómico en todo el planeta así principalmente en el sector turismo por lo que la migración en todo el planeta fue prácticamente detenida por los gobiernos los cuales al no tener una respuesta clara para combatir la pandemia cerraron las fronteras accesos a otras ciudades y actividades de desenvolvimiento de persona a persona o de entornos de público ya sea abierto o cerrado con esta medida el turismo fue uno de los sectores más golpeados con la pandemia del coronavirus. Además, con la perspectiva a ser el último en recuperarse.

Un análisis del Instituto Peruano de Economía, confirma el impacto en este rubro durante la primera ola en el sur fue el primero que fue afectado en el país así como la total cancelación por parte de los visitantes, la agencia viajes y turismo highlight tours EIRL en esta dura etapa vio considerablemente repercutida un déficit económico y tuvo que realizar acciones para no caer en banca rota por lo que el presente trabajo analiza el perjuicio y como los trabajadores de la empresa antes mencionada fueron afectados, por la falta de liquidez económica y deudas adquiridas con los bancos ya que antes del estado de emergencia la empresa pudo comprar equipos y remodelar la empresa con el objetivo de renovar la imagen de la empresa.

Con el presente trabajo de investigación se pretende conseguir estrategias para que la empresa pueda recuperarse económicamente y evitar la quiebra, para ello se planteará estrategias que le permita a la agencia de viajes conseguir los préstamos del estado, así mismo se considerará planes de promoción turística para el mercado extranjero y nacional con el propósito de posicionarse en segmentos que se encuentren interesados en llegar al Cusco.

Esta caída de empleos y cierre de empresa del sector turismo en Cusco tiene relación con la disminución de arribos y ocupabilidad en los distintos hospedajes, donde hubo -73.8% menos visitantes respecto al 2019 y esta estadística a su vez denota que el turismo va tener un declive siempre que haya un problema de salud más si es una pandemia al no tener medios ni fuentes para poder combatir los problemas de salud mundial y mucho menos una pandemia.

El turismo en nuestro país como en el mundo es un sector muy vulnerable el cual al menor cambio cae en una repercusión negativa para las empresas, así como en los trabajadores que son directamente afectados por las restricciones que se ejecuten ya que no existe plan alguno o protocolo de seguridad para poder prevenir esta situación.

Palabras clave: Impacto Económico, COVID, Pandemia, Turismo



## ABSTRACT

The present investigation entitled "ECONOMIC IMPACT ON THE HIGH LIGHT TOURS E.I.R.L. TRAVEL AGENCY IN TIME OF PANDEMIC BY COVID 19 IN CUSCO, YEAR 2021", has as its general objective to study and analyze the changes that occurred in the highlight tours travelagency as a result of the COVID 19 pandemic.

The situation in the year 2021 the world had a great impact with the arrival of COVID 19, a pandemic that spread throughout the planet and had an impact on the suspension of microeconomic, macroeconomic activities throughout the planet, mainly in the tourism sector by what migration throughout the planet was practically stopped by governments which, not having a clear response to combat the pandemic, closed borders access to other cities and development activities from person to person or from public environments either open or Closed with this measure, tourism was one of the sectors hardest hit by the coronavirus pandemic. Also, with the prospect of being the last to recover.

An analysis by the Peruvian Institute of Economy confirms the impact on this item during the first wave in the south, it was the first to be affected in the country, as well as the total cancellation by visitors, the travel and tourism agency highlight tours EIRL in This hard stage saw a considerable impact on an economic deficit and had to take actions to avoid falling into bankruptcy, so the present work analyzes the damage and how the workers of the aforementioned company were affected, due to the lack of economic liquidity and acquired debts. with the banks since before the state of emergency the company was able to buy equipment and remodel the company with the aim of renewing the company's image.

With the present research work, it is intended to achieve strategies so that the company can recover economically and avoid bankruptcy, for this, strategies will be proposed that allow the travel agency to obtain loans from the state, as well as tourism promotion plans will be considered for the foreign and national market with the purpose of positioning itself in segments that are interested in reaching Cusco.

This drop in jobs and closure of a company in the tourism sector in Cusco is related to the decrease in arrivals and occupancy in the different lodgings, where there were -73.8% fewer visitors compared to 2019 and this statistic in turn denotes that tourism will have a decline whenever there is a health problem more if it is a pandemic by not having the means or sources to be able to combat global health problems, much less a pandemic.

Tourism in our country as in the world is a very vulnerable sector which at the slightest change falls into a negative repercussion for companies, as well as for workers who are directly affected by the restrictions that are executed since there is no plan or security protocol to prevent this situation.

Keywords: Economic Impact, COVID, Pandemic, Tourism



## CAPITULO I: INTRODUCCIÓN

### 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

Desde que se suscitó la aparición de la enfermedad por coronavirus (covid-19) que fue notificada por primera vez en Wuhan (China) el 31 de diciembre de 2019. (Organización Mundial de la Salud, 2019), ha generado múltiples problemas en el mundo, como en el caso de pérdidas económicas en todos los sectores a nivel mundial, y uno de los sectores más afectados en el mundo es el turismo. (OMS, 2020).

El año 2020 el mundo tuvo un gran impacto con la llegada del COVID 19, una pandemia que se generalizó en todo el planeta y repercutió en la suspensión de las actividades económicas en todo el planeta, así como la repercusión que tuvo en las personas y el gran declive económico a micro y macro, se adoptaron diferentes medidas para contener la pandemia ocasionado una contracción de la economía mundial, que, según las previsiones del Banco Mundial, se han reducido en un 5,2 % a sus inicios. De acuerdo con la edición de junio de 2020 del informe Perspectivas Económicas Mundiales del Banco Mundial, sería la peor recesión desde la Segunda Guerra Mundial, y la primera vez desde 1870 en que tantas economías experimentarían una disminución del producto per cápita. (Banco Mundial , 2020).

De acuerdo al Fondo Monetario internacional, el turismo continúa siendo uno de los sectores más perjudicados por la pandemia de COVID-19, especialmente en los países de la región de Asia-Pacífico y las Américas. Los gobiernos de estas regiones, y del resto del mundo, han tomado medidas para mitigar el impacto económico sobre hogares y empresas, pero a más largo plazo el sector tendrá que adaptarse a la «nueva normalidad» tras la pandemia (Fondo Monetario Internacional , 2021)

El Gobierno de Perú decretó un domingo 16 de marzo la cuarentena general en el país, así como el cierre de sus fronteras durante un lapso de 15 días para combatir la pandemia del nuevo coronavirus. Estas medidas que se implantaron como las restricciones del derecho de libre tránsito dentro del país, así como el cierre de comercios y empresas, con la excepción de bancos, farmacias y locales que vendan productos de primera necesidad. (BBC NEWS MUNDO, 2020)

Con esta medida el turismo fue uno de los sectores más golpeados con la pandemia del coronavirus. Además, con la perspectiva a ser el último en recuperarse. Un análisis del



Instituto Peruano de Economía, confirma el impacto en este rubro durante la primera ola en el sur, con el saldo de 154 000 empleos perdidos. El estudio del IPE evaluó cifras hasta setiembre del 2020 en Arequipa, Puno, Tacna, Moquegua, Apurímac y Cusco. Esta última región es la principal afectada en arribos y empleos perdidos. Una comparación de los meses de setiembre del 2019 y 2020, indica la drástica caída en el empleo ligado al turismo en la región imperial, perdiéndose 89 mil 754 puestos de trabajo, y según datos de CARTUC más del 90% de empresas vinculadas al turismo cerraron sus actividades. (IPE, 2020).

Esta caída de empleos y cierre de empresa del sector turismo en Cusco tiene relación con la disminución de arribos y ocupabilidad en los distintos hospedajes, donde hubo -73.8% menos visitantes respecto al 2019. El IPE señala que el menor flujo de turistas extranjeros respecto a los nacionales y extranjeros, incidió para que Cusco tenga una mayor baja respecto a otros departamentos. En el caso de Arequipa, los empleos perdidos llegan a 29 mil 341, mientras que, en Puno, la cifra es de 15 mil 245. La disminución de turistas también se pudo reflejar en los principales destinos turísticos de la región sur, por ejemplo, la afluencia al Santuario Histórico de Machu Picchu en Cusco, cayó en -83%; en el Valle del Colca en Arequipa, fue de -82% y en la Reserva Nacional del Titicaca en Puno, el impacto fue de -89.9%, por tomar como referencias los principales destinos turísticos del sur peruano; este estado de emergencia también afectó en el cierre de hoteles, en el sur 2788 establecimientos fueron afectados. La economía regional ha perdido uno de sus principales motores económicos. (Instituto Peruano De Economía, 2021).

A razón de la pandemia y las medidas decretadas por el gobierno peruano, hubo cancelaciones en las reservas de hoteles, en los servicios turísticos, restaurantes, comercio vinculado al turismo, transporte, agencias de viajes y dentro de todos ellos la agencia de viajes HIGH LIGHT TOURS E.I.R.L.; esta empresa al inicio del año empezó con buen pie, las reservas estaban superando las expectativas de otros años hasta la llegada del estado de emergencia donde la agencia se vio obligada a cancelar diferentes servicios a consecuencia de la cancelación de sus diferentes grupos, la prolongación de la cuarentena en los siguientes meses fue una catástrofe para los propietarios debido a que había deudas y compromisos económicos asumidos, este escenario obligó a los dueños de la empresa a rescindir el contrato de su personal y suspender algunos pagos a los bancos para proteger sus necesidades básicas.

De seguir el estado de emergencia y al no mejorar las políticas de reactivación económica, donde se pueda dar inicio a la operación de servicios de la empresa, la Agencia HIGH LIGHT



TOURS E.I.R.L., corre el riesgo de declararse en quiebra, por la falta de liquides económico y deudas adquiridas con los bancos ya que antes del estado de emergencia la empresa pudo comprar equipos y remodelar la empresa con el objetivo de renovar la imagen de la empresa.

Con el presente trabajo de investigación se pretende conseguir estrategias para que la empresa pueda recuperarse económicamente y evitar la quiebra, para ello se planteará estrategias que le permita a la agencia de viajes conseguir los préstamos del estado, así mismo se considerará planes de promoción turística para el mercado extranjero y nacional con el propósito de posicionarse en segmentos que se encuentren interesados en llegar al Cusco.

## **1.2.FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.**

### **1.2.1. PROBLEMA GENERAL.**

¿Cómo es el impacto económico de la agencia de viajes HIGH LIGHT TOURS E.I.R.L. en tiempo de pandemia por el COVID 19 en cusco, año 2021”

### **1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS.**

- ¿Cómo es el impacto directo de la agencia de viajes HIGH LIGHT TOURS E.I.R.L. en tiempo de pandemia por el COVID 19 en Cusco, año 2021?
- ¿Cuál es el impacto indirecto la agencia de viajes HIGH LIGHT TOURS E.I.R.L., en tiempo de pandemia por el COVID 19 en Cusco, año 2021?
- ¿Cómo es el impacto inducido de la agencia de viajes HIGH LIGHT TOURS E.I.R.L. en tiempo de pandemia por el COVID 19 en Cusco, año 2021?



### **1.2.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.**

### **1.2.4. CONVENIENCIA.**

Para que otras empresas puedan tener referencias para estar preparadas en casos de emergencia a consecuencia del COVID- 19, también la presente investigación permitirá que otras empresas puedan utilizar la tesis como elemento de investigación y dar soluciones a los problemas asociados a un estado de emergencia.

### **1.2.5. RELEVANCIA SOCIAL.**

Permitirá a otros empresarios del sector tomar como referencia los resultados de la investigación para una planificación estratégica de sus empresas y obtener soluciones a los problemas que hayan adquirido por la pandemia.

Va a permitir que la sociedad esté preparada en casos de emergencia y tome las medidas necesarias para poder salir de estos problemas, así como prevenirlos.

### **1.2.6. IMPLICANCIAS PRÁCTICAS.**

El presente trabajo de investigación abrirá un paso a nuevas investigaciones por parte de estudiantes de la Escuela Profesional de Turismo en la Universidad Andina del Cusco. Ayudando a minimizar el impacto económico en las agencias de viaje a efectos del estado de emergencia a consecuencia del COVID 19.

### **1.2.7. VALOR TEÓRICO.**

El presente trabajo de investigación, servirá para que otros estudiantes y otros investigadores en proceso de formación profesional puedan utilizar el presente trabajo como antecedente de investigación.



### **1.2.8. UTILIDAD METODOLÓGICA.**

El presente trabajo de investigación ayudará o contribuirá a otros trabajos de investigación con nuevos conceptos variables y sustentos teóricos que se van a ir consiguiendo durante el proceso de la investigación.

### **1.2.9. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.**

#### **1.2.10. OBJETIVO GENERAL.**

Determinar el “impacto económico de la agencia de viajes HIGH LIGHT TOURS E.I.R.L. en tiempo de pandemia por el COVID 19 en Cusco, año 2021”.

#### **1.2.11. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.**

- Describir el impacto directo de la agencia de viajes HIGH LIGHT TOURS E.I.R.L., en tiempo de pandemia por el COVID 19 en Cusco, año 2021.
- Evaluar el impacto indirecto de la agencia de viajes HIGH LIGHT TOURS E.I.R.L., en tiempo de pandemia por el COVID 19 en Cusco, año 2021.
- Describir el impacto inducido de la agencia de viajes HIGH LIGHT TOURS E.I.R.L., en tiempo de pandemia por el COVID 19 en Cusco, año 2021”.

#### **1.2.12. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.**

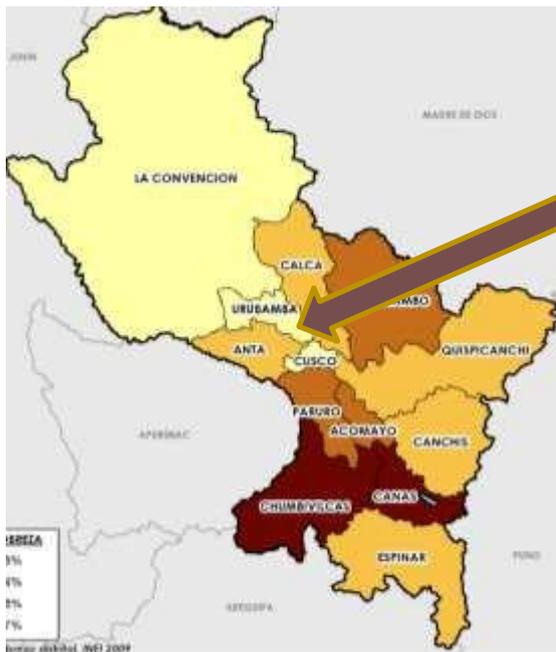
#### **1.2.13. DELIMITACIÓN TEMPORAL.**

La presente investigación se realizará durante los meses de marzo, abril, mayo y junio del año 2021.



### 1.2.14. DELIMITACIÓN ESPACIAL.

La presente investigación se realiza en la agencia de viajes y turismo High Light Tours E.I.R.L., ubicada en Zaguán del cielo G-1, en la ciudad del Cusco.



**Fuente:** Elaboración propia (2021).



## CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.

### 2.1.2. ANTECEDENTES INTERNACIONALES.

**Tesis:** Análisis del impacto económico del coronavirus en el sector turismo en Colombia

**Universidad:** Ensayo académico para optar por el título de Especialista en Administración Financiera

**Autor:** Lady Nathaly Pulido Arbeláez, Elías Arturo Cabello Beltrán

**Lugar:** Ciudad y País: Colombia, Bogotá

**Año:** 2020

#### **Resumen:**

En la actualidad, el turismo se constituye en un sector referente en la economía mundial gracias a las altas tasas de crecimiento que ha venido experimentando a lo largo de los últimos años; sin embargo, también se caracteriza por ser bastante vulnerable frente a cualquier crisis que lo afecte de manera directa. El presente documento, busca evidenciar los efectos que tiene la situación actual por la pandemia del COVID-19 y cómo dicho fenómeno afecta de manera directa al sector turismo en Colombia. Palabras Clave: Pandemia, turismo, impacto, Colombia, vulnerabilidad, economía

#### **Conclusiones**

A través de la historia las emergencias sanitarias han jugado un papel importante en la configuración del orden internacional y precisamente en la dinámica económica; algunas de ellas como la Gripe Española entre los años 1918-1919, la Gripe Asiática en el año 1957, el VIH en la década del 80' y hasta nuestros días, con el acontecimiento del coronavirus (Covid-19) han tenido impactos significativos en la economía mundial, en donde Colombia no ha sido la excepción, tocando grandes sectores económicos, siendo uno de los más afectados, el turismo. En Colombia, el turismo ha sido un sector que ha movido la economía nacional, en la medida que ha generado alrededor 1,2 millones de empleos, equivalentes al 7,4% del total de empleos y ha tenido una participación del 3,8% del PIB en el 2019. Sin embargo a raíz de



la llegada de la pandemia al país, el gobierno nacional tuvo la obligación de adoptar medidas de tipo sanitaria, económica y social con el propósito de minimizar al máximo los efectos producidos por la pandemia; dichas medidas han afectado en gran manera a este sector, el cual empezó a sentir los efectos de una situación para la cual no estaba preparado; la restricción de la movilidad, cierre temporal de muchos lugares turísticos del país, cierre de aeropuertos, terminales y fronteras, han disminuido significativamente el tránsito de personas, conllevando a una baja demanda en el sector y una disminución en la ocupación de la red hotelera, lo cual, ha generado iliquidez en cada una de las compañías que mantienen una relación directa o indirecta con el sector turístico, y ha desencadenado altas cifras de desempleo, mayores tasas de empobrecimiento y contracción del sector. El gremio, representado por ANATO y COTELCO, ha manifestado su preocupación frente al panorama negativo que se viene presentando para este sector, no solo en este momento coyuntural de la pandemia sino frente de las medidas en el corto, mediano y largo plazo que se puedan tomar por parte del Gobierno Nacional para reactivar este sector. Este análisis fue realizado a partir de la información disponible por parte de los gremios que reúnen los sectores hoteleros y las agencias de viajes y turísticas, teniendo en cuenta que, por el momento, de parte del Gobierno Nacional no se han emitido boletines o informes oficiales; sin embargo, estas cifras permiten recrear un panorama real y actual, debido a que la información fue tomada de la fuente primaria.

### **Opinión personal:**

Esta investigación será de bastante apoyo, donde se muestra la vulnerabilidad del sector Turismo ante una emergencia sanitaria, siendo Colombia un país con gran afluencia turística.

### **2.1.3. ANTECEDENTES NACIONALES.**

**Tesis:** IMPACTO ECONÓMICO POR COVID-19 EN EL PRIMER SEMESTRE DEL 2020 A MYPES DE LIMA METROPOLITANA

**Universidad:** UNIVERSIDAD DE SAN IGNACIO DE LOYOLA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES CARRERA DE ADMINISTRACION

**Autor:** MENDOZA GARCIA LUIS ANGEL

**Lugar:** Ciudad y País: Lima – Perú

**Año:** 2020.



### **Resumen:**

El objetivo del presente trabajo se enfoca en determinar los principales factores internos y externos que influyen en el impacto económico de las MYPES de Lima Metropolitana que han sido ocasionados por el COVID-19 durante el primer semestre del 2020. Bajo un esquema que enfatiza el análisis macroeconómico y microeconómico de dicho sector, la metodología a implementar será de tipo exploratoria bajo la modalidad de encuestas a empresarios de dicho sector durante la fecha mencionada de la cual el estado de emergencia tuvo mayor énfasis en la restricción laboral que el segundo trimestre de aquel año, obteniendo así como resultados principales que los créditos empresariales no satisfacen la necesidad principal del sector y que la tasa de empleabilidad disminuyó en comparación de anteriores años. Se concluye que, pese a la intervención del gobierno, la disminución de la demanda y proveedores son problemáticas que el gobierno no puede hacer frente. Palabras Clave: MYPES, COVID-19, Estado de emergencia, Keynes

### **Conclusiones**

Conclusiones De acuerdo con los resultados conseguidos en esta investigación basados en el objetivo principal de determinar los factores internos y externos que influyen el impacto económico de las MYPES de Lima Metropolitana ocasionados por COVID-19 durante el primer semestre del 2020, se llegó a las siguientes conclusiones: En base a las encuestas realizadas a los empresarios, se confirma un desempeño económico y laboral bajo para las MYPES de Lima Metropolitana respecto a años anteriores, pese a la intervención del gobierno, la disminución de la demanda y proveedores son problemáticas que el gobierno no puede hacer frente. Como problemática interna de las empresas, un gran porcentaje de empresarios no consideran al despido o recorte de personal como una solución primordial para hacer recorte a los costos, pues gracias al crédito de REACTIVA PERU se pudo hacer frente a los costos más importantes de cada empresa, sin embargo, esta iniciativa no asegura que a un mediano plazo las personas aún conserven sus trabajos. La aparición de la pandemia, ha obligado a muchos empresarios del sector MYPE en base a sus propios criterios a tomar decisiones drásticas respecto al funcionamiento de la empresa como lo es la implementación del teletrabajo o el cambio de rubro de negocio. Pese a que gran parte de los encuestados han contestado que en su empresa no se han visto casos de COVID-19, la minoría de contagiados da el indicio que no existe un protocolo de seguridad en cada empresa que está laborando actualmente, por lo que, a pesar de haber recibido la facilidad del gobierno para poder laborar, se está poniendo en



riesgo la salud de muchas personas al no haber una regulación por parte del gobierno. Bajo la comparativa entre la teoría Neoclásica y Keynesiana, ésta última toma mejor relevancia ya que sin la regulación del gobierno los casos de COVID-19 en las empresas incrementarían enormemente.

**Opinión personal:**

Este estudio ayudara en la investigación ya que se centran en el impacto económico a las pequeñas empresas directamente.

**2.1.4. ANTECEDENTS LOCALES**

**Tesis:** DIAGNOSTICO DEL TURISMO DE AVENTURA EN TIEMPOS DE COVID -19 EN EL DISTRITO DE KOSÑIPATA PILCOPATA CUSCO

**Universidad:** UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO

**Autor:** Bach. Kenyo Alberto Talaverano Jahuanchi

**Lugar:** Ciudad y País: Cusco – Perú

**Año:** 2020

**Resumen:**

El presente trabajo de investigación se desarrolló en el distrito de Kosñipata – Pilcopata Provincia de Paucartambo, tiene como objetivo principal realizar el diagnóstico del turismo de aventura durante el periodo de cuarentena, describir las actividades que se vieron afectadas por el COVID-19, Cusco- 2020 En el cusco en los últimos años la demanda por el turismo de aventura ha ido creciendo, los turistas han aumentado su necesidad de salir de las ciudades buscar zonas naturales y culturales, vivir nuevas experiencias, para lo cual fue necesario estudiar temas como: turismo de aventura, turismo accesible, ecoturismo, turismo de emociones, etnoturismo, aspectos generales del turismo y aspectos importantes en cuanto a definición de Aventura, naturaleza y sus principales características. El tipo de investigación es cuantitativo de nivel descriptivo no experimental, la muestra de estudio estuvo conformada por 50 prestadores de servicio de turismo de aventura, la técnica de investigación fue la encuesta y el instrumento el cuestionario elaborado específicamente para la investigación. La conclusión a la que se arribo es la siguiente: El 100% de los prestadores de servicio turística, afirman que



el destino turístico de Kosñipata es bueno, dado que los turistas tienen preferencia por los atractivos naturales y desean experimentar nuevas rutas turísticas, además de disfrutar de los servicios turísticos que brinda el lugar, puesto que cuenta con un turismo accesible, se realiza el ecoturismo y el etnoturismo porque se adquieren conocimientos culturales de los pobladores en cuanto a sus costumbres. Palabras claves: Turismo de aventura, turismo accesible, ecoturismo, turismo de emociones y etnoturismo.

### **Conclusiones**

Primero: El 100% de los prestadores de servicio turística, afirman que el destino turístico de Kosñipata es bueno, dado que los turistas tienen preferencia por los atractivos naturales y desean experimentar nuevas rutas turísticas, además de disfrutar de los servicios turísticos que brinda el lugar, puesto que cuenta con un turismo accesible, se realiza el ecoturismo y el etnoturismo porque se adquieren conocimientos culturales de los pobladores en cuanto a sus costumbres.

Segundo: El turismo se encuentra limitado en el distrito de Kosñipata, dado que debido a se encuentran cerrados los servicios turísticos como las excursiones turísticas y los deportes extremos, puesto que los prestadores de servicios indicaron que no brindan sus servicios por la coyuntura de la pandemia, con la finalidad de cumplir las medidas de protección hacia la población.

Tercero: Los atractivos naturales del distrito de Kosñipata, poseen un ambiente confortable y agradable porque se logra apreciar la flora y fauna del lugar como el clima. Asimismo, cuenta con centros arqueológicos donde se aprecia el patrimonio cultural de la zona. De acuerdo a las manifestaciones de los prestadores de servicios turísticos califican al distrito Kosñipata como una ruta diversificada y que permite realizar actividades turísticas porque brinda una sensación de confort y tranquilidad.

Cuarto: Los prestadores de servicios turísticos cumplen con las medidas de seguridad, por tanto, el nivel de riesgo es menor porque cuentan con la experiencia de trabajo en la ruta. En cuanto al nivel de adrenalina, se observa que los deportes de aventura satisfacen las experiencias de los turistas porque sienten la euforia al momento de disfrutar las excursiones.

Quinto: Las experiencias culturales en el distrito de Kosñipata transmiten confianza a los visitantes y se sienten satisfechos con el servicio proporcionado, ya que los pobladores



manifiestan sus expresiones culturales y comparten sus costumbres con los turistas, el cual despierta el interés por conocer la cultura del lugar.

### **Opinión personal:**

La presente investigación describe el impacto en las actividades turísticas a causa de la pandemia por el COVID-19

#### **2.1.5. BASES TEÓRICAS.**

#### **2.1.6. IMPACTO ECONÓMICO**

Con origen etimológico en el vocablo latino *impactus*, impacto es un concepto que refiere a un golpe, ya sea físico o simbólico. Lo económico, por su parte, es aquello vinculado a la economía: la ciencia centrada en el análisis de la distribución de los recursos para la satisfacción de las necesidades materiales del ser humano. (Porto & Gardey, 2018)

La idea de impacto económico, en este marco, alude al efecto que una medida, una acción o un anuncio generan en la economía. Cuando algo tiene impacto económico, provoca consecuencias en la situación económica de una persona, una comunidad, una región, un país o el mundo.

Supongamos que un gobierno anuncia un incremento masivo de los impuestos y de las tarifas de los servicios públicos. Esta decisión tiene un impacto económico en la población ya que las personas deberán destinar un porcentaje mayor de sus ingresos para cumplir con sus obligaciones ante el Estado y para cubrir sus necesidades básicas. Esto, a su vez, hará que tengan menos dinero disponible para otros gastos: es decir, contratarán menos servicios y comprarán menos productos. La actividad económica de la nación, de este modo, sufrirá una contracción. En definitiva, el impacto económico del anuncio gubernamental es evidente.

Por otro lado, si una empresa multinacional informa que realizará una inversión millonaria en un pequeño pueblo para abrir una planta industrial y generar 3000 puestos de empleo, dicha decisión tendrá un enorme impacto económico en la localidad. Los habitantes se verán beneficiados por la actividad productiva y por el movimiento de dinero que se generará con la inauguración.

Con todo esto podemos deducir que cualquier empresa que alcance sus objetivos tiene un impacto económico, en mayor o menor grado. Si bien este concepto suele asociarse con los grandes éxitos o fracasos, no debemos olvidar que un mero efecto en la economía de alguien ya es suficiente para evidenciar su presencia.



Para graficar lo expuesto en el párrafo anterior pensemos en la siguiente situación hipotética: una persona decide emprender por su cuenta el desarrollo de una aplicación informática con el objetivo de comercializarla; su lanzamiento es todo un éxito y por lo tanto decide seguir adelante con nuevos proyectos, pero esta vez con la colaboración de otro experto. El impacto económico de este proyecto pequeño, por lo tanto, alcanzó la vida del otro profesional, ya que le proporcionó la oportunidad de conseguir un puesto de trabajo.

El caso opuesto también genera un impacto económico, aunque sea negativo: no es necesario pensar en la quiebra de una gran compañía de presencia internacional para ejemplificar este fenómeno, ya que basta con que una actividad o una decisión generen un efecto en la economía de un individuo.

Precisamente por esta razón es tan importante evaluar el potencial impacto económico de un proyecto antes de ponerlo en marcha. Este concepto se relaciona con el de impacto social, que es la consecuencia que produce una acción dada en una comunidad. Si bien los planos en los que repercuten directamente cada uno de ellos son diferentes, están íntimamente ligados: un despido provoca la ausencia de ingresos económicos y muchas veces también la pérdida de confianza en uno mismo.

El efecto dominó que puede tener un movimiento en el ámbito empresarial es realmente peligroso. Durante el proceso de planeamiento, por lo tanto, debemos hacernos preguntas acerca de las consecuencias positivas y negativas que podemos causar en cada individuo, en la comunidad y, dependiendo de la magnitud de la empresa, a nivel nacional o internacional. ¿Generaremos nuevos puestos de trabajo? ¿Atentaremos contra la continuidad de otra empresa? ¿Tenemos el capital suficiente para hacer frente a la primera etapa del negocio? (Porto & Gardey, 2018)

Según (Rivera & Molina, 2006) Impacto económico: es la contribución que produce una actividad en la economía de una región. En este caso particular la actividad es la minería realizada por medio de una empresa. Los elementos económicos que se seleccionaron para medir el impacto económico fueron: el empleo, la generación de riqueza y la matriz de insumos.

### **2.1.7. TIPOS DE IMPACTO ECONÓMICO**

Según (PricewaterhouseCoopers, 2012) el impacto puede ser de las siguientes maneras.

**A.- IMPACTO DIRECTO.** - se corresponde con la producción (valor añadido bruto) y el empleo generado en aquellos sectores que son receptores directos de las inversiones. también



se refiere al gasto que atrae la organización del evento o el despliegue de la nueva infraestructura, así como los que se ven afectados por la reforma normativa o regulatoria

**B.- IMPACTO INDIRECTO.** - se corresponde con la producción y el empleo generados en los sectores que se benefician indirectamente de las inversiones y del gasto, es decir, aquellos que suministran a los sectores directamente afectados los bienes y servicios necesarios para su actividad.

**C.- IMPACTO INDUCIDO.** - se corresponde con la producción y el empleo que se genera gracias al consumo de bienes y servicios que realizan los empleados de los sectores que se benefician, directa o indirectamente, de las inversiones y gastos.

Para conocer el impacto en su totalidad, es preciso medir los impactos económicos, sociales, fiscales y medioambientales de la iniciativa objeto de análisis, así como tener en cuenta otras medidas y variables que le puedan afectar.

#### **2.1.8. COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR**

Antes de conocer la definición del comportamiento del consumidor, es importante conocer que es un consumidor. según (Solomon, 2008, pág. 8) “un consumidor es una persona que identifica una necesidad o un deseo, realiza una compra y luego desecha el producto”. es una persona que demanda un producto o servicio, ya sea a causa de una necesidad o un deseo, y luego desecha lo adquirido por que su necesidad ya fue satisfecha, o por que el producto cumplió su objetivo o por un cambio en sus gustos y preferencias. es importante destacar que la persona que compra un bien o servicio, no siempre es el consumidor, sino que muchas veces los padres tienden a satisfacer las necesidades de sus hijos y se realiza una división, el padre se convierte en comprador y el hijo en el consumidor. esta diferencia suele ser de gran relevancia, puesto que las organizaciones que comercializan bienes o servicios deben enfocarse en ambas partes, en que sus esfuerzos capten la atención del hijo y de igual manera esto influya en la decisión de compra del padre, ya que es este el que le proporciona a la organización la venta de un producto o servicios. después de conocer la conceptualización de consumidor, se procede a definir comportamiento del consumidor. según (Lazar, 2010, pág. 5) “el comportamiento del consumidor es la conducta que los consumidores exhiben al buscar, comprar, utilizar, evaluar y desechar productos y servicios que ellos esperan que satisfagan sus necesidades”. es decir que el consumidor ejecuta un sin número de actos involuntarios externos e internos, relacionados a la decisión de compra de un bien o servicio, para satisfacer una necesidad que



se percibe. de igual manera es la forma en que las personas gastan sus recursos disponibles, ya sea tiempo, dinero, y esfuerzo. tomando en cuenta: ¿qué es lo que compran?; ¿porque lo compran?; ¿cuándo lo compran?; ¿dónde lo compran? y ¿con qué frecuencia compran un bien o servicio? según (Molla, 2006, pág. 18) “el comportamiento del consumidor son un conjunto de actividades que las personas realizan cuando evalúan y compran un producto o servicio, con el objetivo de satisfacer necesidades y deseos, donde están implicados procesos mentales, emocionales y acciones físicas”. entendemos que el comportamiento del consumidor no solo es la necesidad de comprar un producto, sino el desarrollo de procesos físicos y psicológicos que el individuo experimenta al decidir adquirir un bien o servicio, siendo dicho proceso de forma racional o irracional

### **2.1.9. IMPACTO Y MEDIDAS ECONÓMICAS EN PERÚ**

Según (Diario Gestion, 2020) cinco días después que se registró el primer caso de coronavirus en el Perú (caso “cero”), se declaró en emergencia sanitaria a nivel nacional por un plazo de 90 días calendario; y el 15 de marzo se estableció el aislamiento social obligatorio -por 15 días calendario- para frenar la propagación del covid-19.

En este tiempo, se ha publicado normativa no solo para intentar “aplanar la curva” de contagios, sino también vinculadas al ámbito económico, en busca de lanzar un “salvavidas” sobre todo a la micro y pequeña empresa en un contexto en el que el país está casi parado (salvo la venta de alimentos y medicamentos). Por ejemplo, se amplió el alcance del fondo crecer y se modificó el cronograma de vencimientos para la declaración jurada anual del impuesto a la renta y del impuesto a las transacciones financieras. así también se exhortó a los sectores de minería e hidrocarburos establezcan los protocolos adecuados bajo el contexto actual para mantener sus actividades críticas.

### **MEDIDAS DEL GOBIERNO EN MATERIA ECONÓMICA EN MEDIO DEL COVID-19**

DECRETO DE URGENCIA N.º 025-2020

Dictan medidas urgentes y excepcionales destinadas a reforzar el sistema de Vigilancia y Respuesta Sanitaria frente al Covid-19 en el territorio nacional.



Transferencia hasta por la suma de S/ 100'000,000 para financiar el fortalecimiento de las acciones de prevención, control, vigilancia y respuesta sanitaria ante la introducción de la enfermedad causada por un nuevo coronavirus Covid-19.

Autorización al Ministerio de Educación -con cargo a los recursos de su presupuesto institucional- La adquisición de equipamiento menor (kits de higiene), en el marco del Programa de Mantenimiento de Locales Educativos 2020, para mantener condiciones adecuadas de salubridad en espacios e infraestructura educativa, hasta por la suma de S/ 165'000,000.

Se establece un marco normativo específico -a través de Decreto Supremo- que prevea reglas especiales en materia de teletrabajo frente al coronavirus, el cual incluye a los regímenes laborales de la actividad pública y privada.

#### DECRETO SUPREMO N.º 008-2020-SA

Decreto Supremo que declara en Emergencia Sanitaria a nivel nacional por el plazo de 90 días calendario y dicta medidas de prevención y control del Covid-19. Resolución Ministerial N.º 083-2020-PCM Se conforme el Grupo de Trabajo denominado "Comisión Multisectorial de Alto Nivel que conduzca las labores de coordinación y articulación orientadas a la prevención, protección y control del Coronavirus (COVID-19)", dependiente de la Presidencia del Consejo de ministros."

#### DECRETO SUPREMO N.º 008-2020-MTC

Suspenden los vuelos provenientes de Europa y Asia, y desde el territorio nacional hacia dichos destinos, por el plazo de 30 días calendarios a partir del 16 de marzo de 2020. Resolución de Superintendencia N.º 054-2020/SUNAT Modifican cronograma de vencimientos para la Declaración Jurada Anual del Impuesto a la Renta y del Impuesto a las Transacciones Financieras.

#### DECRETO SUPREMO N.º 051-2020-EF

Establecen tasa de derechos arancelarios aplicable a la importación de bienes vinculados a la declaratoria de Emergencia Sanitaria. Modificase temporalmente a 0% la tasa de los derechos arancelarios ad Valorem CIF establecidas en el Decreto Supremo N.º 342-2016-EF, para las subpartidas nacionales comprendidas en el Anexo 1, el cual forma parte del presente Decreto Supremo (medicamentos e insumos médicos).

#### DECRETO SUPREMO N.º 054-2020-EF



Amplían el alcance de la cobertura del Fondo CRECER.

DECRETO SUPREMO N.º 010-2020-SA

Decreto Supremo que aprueba el Plan de Acción y la Relación de bienes y servicios requeridos para enfrentar la Emergencia Sanitaria declarada por Decreto Supremo N.º 008-2020-SA, Decreto Supremo que declara en Emergencia Sanitaria a Nivel Nacional por el plazo de 90 días calendario y dicta medidas de prevención y control del Covid-19.

DECRETO SUPREMO N.º 009-2020-MTC

Decreto Supremo que suspende la recepción de las naves crucero a los puertos del territorio nacional.

RESOLUCIÓN MINISTERIAL N.º 149-2020-MINEDU

Aprueban la Norma Técnica denominada “Disposiciones para la adquisición de equipamiento menor (Kits de Higiene) en el marco del Programa de Mantenimiento de locales educativos 2020”.

DECRETO SUPREMO N.º 004-2020-MIDIS

Decreto Supremo que autoriza adelanto de transferencia a usuarios de Programas Nacionales del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.

DECRETO DE URGENCIA N.º 026-2020

Establece diversas medidas excepcionales y temporales para prevenir la propagación del coronavirus en el territorio nacional. Autorización a la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (ATU) para la ejecución de acciones de prevención, limpieza y desinfección de las unidades del servicio público de transporte de personas. Autorización para el otorgamiento de una bonificación extraordinaria para el personal de la salud. Bono extraordinario no remunerativo por labor efectiva del personal asistencial que brinda atención por el Coronavirus. Autorización para financiar acciones de bioseguridad, acondicionamiento y habilitación de espacios físicos para fortalecer la provisión del servicio de salud Autorización al Ministerio de Educación para realizar la adquisición de equipamiento menor (kits de higiene) para las Universidades Públicas a Nivel Nacional.

Manejo y tratamiento de residuos municipales y biocontaminados a cargo del MINAM. Facúltese a los empleadores del sector público y privado a modificar el lugar de la prestación



de servicios de todos sus trabajadores para implementar el trabajo remoto, regulado en el presente Decreto de Urgencia, en el marco de la emergencia sanitaria por el Covid-19. Subsidio por incapacidad temporal para pacientes diagnosticados con Covid-19. Transferencia de recursos a favor de EsSalud.

#### DECRETO SUPREMO N.º 044-2020-PCM

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. Declárese el Estado de Emergencia Nacional por el plazo de 15 días calendario, y dispóngase el aislamiento social obligatorio (cuarentena), por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote del Covid-19.

#### RESOLUCIÓN DE PRESIDENCIA EJECUTIVA N.º 49-2020-ATU/PE

Disposiciones para evitar la propagación del coronavirus durante la prestación del servicio público de transporte de personas.

#### DECRETO DE URGENCIA N.º 027-2020

Dictan medidas complementarias destinadas a reforzar el sistema de vigilancia y respuesta sanitaria frente al Covid-19 en el territorio nacional y a la reducción de su impacto en la economía peruana.

Autorízase el otorgamiento excepcional y por única vez de un subsidio monetario de S/ 380 a favor de los hogares en condición de pobreza o pobreza extrema de acuerdo al Sistema de Focalización de Hogares que se encuentren en los ámbitos geográficos con mayor vulnerabilidad sanitaria definidos por el Ministerio de Salud (MINSA).

#### RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA N.º 055-2020/SUNAT

Adoptan medidas para facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias por declaratoria de emergencia nacional. La Sunat dispuso la prórroga de los plazos de vencimiento de las declaraciones juradas, libros y registros electrónicos, así como las declaraciones informativas que vencieran en marzo (y que corresponden a febrero), medida que beneficiará a las micro, pequeñas y medianas empresas.



#### DECRETO SUPREMO N.º 045-2020-PCM

Decreto Supremo que precisa los alcances del artículo 8 del Decreto Supremo N.º 044-2020-PCM, que declara el estado de emergencia nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote del Covid-19.

Se habilita excepcionalmente a la Dirección General de Aeronáutica Civil del MTC, en el marco de sus competencias, para que brinde las autorizaciones o los permisos que correspondan a los vuelos nacionales e internacionales necesarios para facilitar la repatriación de personas peruanas a territorio nacional y de extranjeros a sus respectivos países de residencia. En el caso de las personas peruanas que retornen al país por la apertura excepcional de fronteras deben cumplir el aislamiento social obligatorio conforme a las disposiciones del Ministerio de Salud.

#### RESOLUCIÓN DIRECTORAL N.º 001-2020-EF-54.01

Disponen suspensión de plazos de procedimientos de selección y otras disposiciones en materia de abastecimiento. Suspender, a partir del 16 de marzo de 2020 y por 15 días: Los procedimientos de selección convocados con anterioridad al 16 de marzo de 2020 y los demás regímenes de contratación comprendidos por el Sistema Nacional de Abastecimiento. Tramitación de los procedimientos administrativos sancionadores a cargo del Tribunal de Contrataciones del Estado. Convocatoria de procedimientos de selección (en el marco de la contratación comprendidos por el Sistema Nacional de Abastecimiento).

#### DECRETO SUPREMO N.º 046-2020-PCM

Decreto Supremo que precisa el Decreto Supremo N.º 044-2020-PCM, que declara el Estado de Emergencia Nacional, por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote del COVID 19. (Es decir, precisa quienes sí pueden circular por las vías de uso público).

#### RESOLUCIÓN MINISTERIAL N.º 062-2020-MIDIS

Aprueban el Padrón de los hogares en condición de pobreza o pobreza extrema beneficiarios del subsidio monetario de acuerdo al Sistema de Focalización de Hogares (SISFOH).



#### RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA N.º 058-2020/SUNAT

Disponen medidas adicionales para favorecer la disponibilidad de recursos y otorgar otras facilidades a los deudores tributarios ante la declaratoria de Emergencia Nacional.

#### RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA NACIONAL ADJUNTA DE TRIBUTOS

#### INTERNO N.º 008-2020-SUNAT/700000

Aplican la facultad discrecional en la administración de sanciones por infracciones tributarias en que se incurra durante el Estado de Emergencia Nacional declarado como consecuencia del Covid-19.

#### DECRETO DE URGENCIA N.º 028-2020

Dictan medidas extraordinarias en materia económica y financiera para la adquisición de pruebas de diagnóstico para la prevención y control del Covid-19. Autorízase una Transferencia de Partidas en el Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2020, con cargo a los recursos de la Reserva de Contingencia, a favor del pliego Central de Compras Públicas (Perú compras), hasta por la suma de S/ 100'026,487.

#### RESOLUCIÓN VICEMINISTERIAL N.º 014-2020-MINEM-VMH

Disponen que, durante el plazo de la declaratoria de Emergencia Nacional, los titulares de actividades de hidrocarburos y de comercialización de hidrocarburos, a nivel nacional, deben activar y ejecutar los protocolos de seguridad destinados a salvaguardar la salud de su personal, contratistas y/o terceros; y dictan otras disposiciones.

#### RESOLUCIÓN MINISTERIAL N.º 95-2020-MINSA

Aprueban el Documento Técnico: “Plan Nacional de Reforzamiento de los Servicios de Salud y Contención del Covid-19”.

#### RESOLUCION VICE MINISTERIAL N° 001-2020-MINEM/VME

Durante la vigencia del Estado de Emergencia Nacional, las empresas que realicen actividades de generación, transmisión y distribución eléctrica, deben activar y ejecutar los protocolos de seguridad destinados a salvaguardar la salud de su personal, contratistas y/o terceros.

#### DECRETO DE URGENCIA N.º 030-2020

Dictan medidas complementarias y temporales para la autorización a Es salud para el uso de inmuebles para la prevención y atención de la emergencia producida por el Covid-19.



Afectación en uso y entrega temporal de las Torres de la Villa Panamericana ubicada en el Predio “Pueblo Joven Villa El Salvador Sector Quinto Área Zonal 26 – Complejo Biotecnológico” a EsSalud.

DECRETO DE URGENCIA N.º 029-2020

Dictan medidas complementarias destinadas al financiamiento de la Micro y Pequeña empresa y otras medidas para la reducción del impacto del Covid-19 en la economía peruana. Créase el Fondo de Apoyo Empresarial a la MYPE (FAE-MYPE) que tiene por objeto garantizar los créditos para capital de trabajo otorgados a las MYPE, así como reestructurar y refinanciar sus deudas, hasta por la suma de S/ 300'000,000.

FUENTE: Normas Legales / Elaboración: Gestión

#### **2.1.10. LAS PANDEMIAS COMO UN FENÓMENO QUE IMPACTA LA ECONOMÍA**

Se llama pandemia a la propagación mundial de una nueva enfermedad. por lo común, los virus que han causado pandemias con anterioridad han provenido de virus gripales que infectan a los animales. (OMS, 2010)

#### **2.1.11. LA VULNERABILIDAD DEL SECTOR TURISMO FRENTE A LOS DESASTRES**

Es un hecho demostrado los efectos de una pandemia en el sector turístico y como un microorganismo como el covid19 (SARS-CoV-2) ha puesto en jaque toda la industria turística y los sectores relacionados a nivel mundial, con una bajada estimada para este 2020 de hasta el 80% (OMT) acorde a las posibles desescaladas que puedan producirse en los diferentes países.

Por dar un dato de posibles pérdidas: Una región donde el turismo es todavía un sector emergente, como es Latinoamérica (En general), según datos del WTTC, el turismo genero unos ingresos de casi 300 billones de dólares y con una contribución de empleo de unos 17 millones de personas (Habría que sumar los indirectos) España, país líder mundial en turismo estima unas pérdidas de más de 124.000 millones de euros según Exceltur, de acuerdo también a las diferentes opciones de desescalada, reactivación y por supuesto la percepción de seguridad por la oferta y demanda turística. (Hosteltour, 2020)

He repetido muchas veces, que en turismo la percepción de la realidad es más importante que la realidad en sí misma y ahora más que nunca se podrá observar.



Existen muchos factores y variables ambientales que afectan directa e indirectamente, tanto a la existencia como a la facilidad de contagio en el medio ambiente....

Sería bueno recordar, que la probabilidad que desaparezca el covid19, al igual que los innumerables virus y bacterias que circulan por nuestro planeta es casi cero. Es decir, que nadie puede garantizar el 100% de seguridad, salvo en un laboratorio. Existen muchos factores y variables ambientales que afectan directa e indirectamente, tanto a la existencia como a la facilidad de contagio en el medio ambiente, ya sea de ciudades, destinos turísticos como de edificaciones, etc. y uno de ellos es precisamente el nivel de biodiversidad o salud ambiental de nuestros ecosistemas, que, aunque hablemos de urbes, también están inmersas en ecosistemas.

Hace poco se preguntaba David Quammen porque en la Amazonia, no se habían originado virus. ¿Será por su biodiversidad? Es lo que apuntaba este experto en el tema.

Otros factores de gran impacto negativo ambiental, como la deforestación, también contribuyen a la posible permanencia y propagación de los diferentes virus, ya que inciden en la salud ambiental de nuestro entorno y por ende en sus habitantes. Como antes mencioné, los virus no desaparecen y en el mejor de los casos se pueden quedar en una especie de fase de letargo, que obviamente puede activarse cuando los factores ambientales los despierten. Pero llevamos miles de años inmersos en ambientes víricos y bacteriológicos y seguiremos así, aunque es cierto que los virus pueden perder virilidad, letalidad y fuerza de contagio y de hecho suele ocurrir y más cuando hay medicación y vacunas. La conclusión es que el turismo y los destinos turísticos se van a enfrentar a numerosas crisis ambientales, que, por supuesto muchas de ellas se pueden predecir, como es la crisis climática y la biológica global, que sin duda alguna son una amenaza contrastada, pero que hasta que no se conviertan en una especie de pandemia, parece que no se actuara.

La conclusión es que el turismo y los destinos turísticos se van a enfrentar a numerosas crisis ambientales, que hasta que no se conviertan en una especie de pandemia, parece que no se actuara (Hosteltour, 2020)

El turismo y todos sus actores involucrados, deberían abanderar una lucha de lobby político y económico a la vez que social, entre sus consumidores, por reducir los efectos negativos, actuando hoy mejor que mañana, para prevenir las seguras pandemias climáticas



Si hay una lección para aprender de esta pandemia covid19, es la tremenda vulnerabilidad que tiene el turismo frente a amenazas ambientales y biológicas, y que es mejor anticiparse inteligentemente que reaccionar tarde y volver a perder esta gran industria que genera felicidad a muchos cientos de millones de personas, que son consumidores y generadores de riqueza.

Y una de los pensamientos estratégicos a tener en cuenta sin duda alguna es la apuesta obligada por la sostenibilidad.

### **2.1.12. COVID 19**

La enfermedad por coronavirus (COVID 19) es una enfermedad infecciosa causada por un coronavirus descubierto recientemente.

La mayoría de las personas infectadas por el virus de la covid-19 presentan cuadros respiratorios de leves a moderados y se recuperan sin tratamiento especial. las personas mayores y las que padecen afecciones médicas subyacentes, como enfermedades cardiovasculares, diabetes, enfermedades respiratorias crónicas o cáncer, tienen más probabilidades de presentar un cuadro grave. (OMS, 2021)

### **PREVENCION**

La mejor manera de prevenir y frenar la transmisión es estar bien informado sobre el virus de la COVID 19, la enfermedad que causa y el modo en que se propaga. protéjase y proteja a los demás contra la infección lavándose las manos o usando un gel hidroalcohólico con frecuencia y no tocándose la cara. El virus de la COVID 19 se propaga principalmente a través de las gotículas de saliva o las secreciones nasales que se generan cuando una persona infectada tose o estornuda, por lo que es importante que también tome precauciones al toser y estornudar (por ejemplo, tapándose la boca con el codo flexionado) (OMS, 2021)

### **2.1.13. COVID 19 EN LA SOCIEDAD ACTUAL**

Fernando Ruiz Gómez, ministro de salud y protección social aseguró que la pandemia por covid-19 nos va a cambiar como sociedad muchas cosas. "la forma en la que trabajamos porque seguramente no volveremos a tener el mismo trabajo en la oficina, sino que el trabajo en casa seguirá siendo importante. nunca me había imaginado que de un momento a otro todas las políticas de gobierno pasaran por el sector salud, sectores el transporte, la industria, las obras, el medio ambiente, entre otros. y ahora, como estamos en el proceso de apertura gradual, lo



que nos ha tocado es desde el sector salud enseñarle a la gente cómo debemos comportarnos, qué normas debemos seguir. (MINSALUD, 2020).

#### **2.1.14. IMPACTO ECONOMICO POR COVID 19**

La economía peruana fue la más impactada entre los países de Latinoamérica, según (Instituto Peruano de Economía, 2020)

Desde mediados de marzo, la mayoría de las economías de Latinoamérica adoptaron medidas para contener el avance del coronavirus. Como consecuencia, los países sufrieron un gran impacto en su actividad productiva. ¿Cuál fue el impacto del COVID-19 en la economía peruana?

El PBI peruano se contrajo en 30% durante el segundo trimestre del año, por encima de las caídas registradas en las demás economías de la región. En concreto, el mes de mayor impacto fue abril, en el que la economía del país se contrajo en 39.9%, mayor a las caídas registradas en Argentina (-25.5%), Colombia (-20.2%), México (-19.9%), Brasil (14.3%) y Chile (-14.2%).

En línea con la fuerte contracción económica, el empleo en el país se redujo en 39.5% a nivel nacional, en el trimestre abril-junio. Mientras tanto, la contracción de la PEA ocupada en Chile, Colombia y Argentina bordeaba el 20% en el mismo periodo. Por su parte, la caída del empleo en Brasil fue menor (-10.7%).

Para atenuar el impacto del COVID-19 en la economía peruana, se dieron paso a las etapas de reactivación económica. En junio, el gobierno flexibilizó las condiciones para que las empresas retomen sus actividades, a fin de evitar las demoras generadas durante la primera etapa. En consecuencia, la economía peruana registró menores contracciones que los meses previos durante los meses de junio (-18.1%), julio (-11.7%) y agosto (-9.82).

La sostenida recuperación de la economía peruana responde al reinicio de las actividades empresariales en un escenario de estabilidad macroeconómica, el cual provee las condiciones necesarias para el crecimiento. Además, las medidas orientadas a proveer liquidez a las empresas y hogares permitieron evitar parcialmente la interrupción de la cadena de pagos y, con ello, han contrarrestado parte de la caída del gasto privado (Instituto Peruano de Economía, 2020).

El artículo de (Salino, 2021) indica que: el covid-19 viene ocasionando un grave impacto en la economía de nuestro país y del mundo, con un futuro incierto, pero de carácter catastrófico al



haber sido inesperado. algunos indicios de esto sería el declive real de la economía tanto en estados unidos como gran bretaña, e inclusive china (recordando el impacto para la existente guerra comercial entre china y estados unidos), como también el hit en la unión europea, como se va viviendo al estar próximos al cambio del tablero occidental. un caso interesante es el de gran bretaña: el gobierno va a compensar un 80 % de los salarios, donde hay una gran cantidad de personas self-employed, que no aplican a pesar de ellos ser su propia empresa, o el reciente bono a los americanos anunciado por Trump.

No es necesario irnos tan lejos para analizar este aspecto. en Perú, como en los 184 países afectados, la gente es forzada a trabajar de casa o no puede ir a su centro de labores. quienes trabajan de casa, o son trabajadores autónomos, no tienen la misma productividad, y los que no pueden trabajar, algunos reciben su salario (o un porcentaje) o nada. por ende, es evidente que se está poniendo en peligro la seguridad económica de las personas. dicho esto, se tiene que considerar el efecto global de la crisis. ¿cómo se va a sentir en otros países? ¿se puede comparar con la crisis del 2008/9? ¿quién tendrá el mayor golpe y cómo afectará los mercados y economías más grandes del mundo?

En cuanto al impacto local, se puede visualizar en la caída de demanda interna de los vínculos comerciales y de producción, la reducción del turismo, que ocasiona interrupción en el suministro que devienen en los efectos sobre la salud de la población. el gobierno peruano, el cual no había sido precavido en sus políticas públicas previas, viene tomando acciones en prioridad dentro del marco de proporcionar asistencia alimentaria a la población vulnerable, de trabajadores o migrantes informales o ambulantes que son de extrema pobreza y que sus recursos dependen del día a día.

Otra de las acciones tomadas es potenciar las pequeñas y medianas empresas, uso de los recursos cts., no pago de créditos y servicios, asignación presupuestal a los gobiernos regionales y gobiernos locales para garantizar el sostenimiento alimentario, permitiendo el adecuado funcionamiento de la cadena logística y del ciclo económico en todo el territorio nacional, asegurando la demanda de nuestra población.

Finalmente, es indudable que no solo la economía del Perú está y estará afectada por el covid-19, pero con respecto al caso peruano, el PBI crecerá, pero a menor medida de lo esperado. por otro lado, los más afectados son los trabajadores y migrantes del sector informal, una gran parte de la población económicamente activa (pea) debido a la cuarentena, aún que no todos lo cumplan a cabalidad. a esto se suma la suspensión de las afp estimada para abril, los subsidios



generales y el bono económico para la población vulnerable. la agro-exportación será limitada y la pesca de anchovetas, en la cual somos uno de los países con mayor producción mundial (900 mil toneladas métricas en 2019), se verá aplazada ya que iniciaba en abril. podemos concluir que el precio de esta pandemia está siendo alto puesto que el gobierno peruano y sus políticas de estado nunca previeron esta posibilidad



VARIABLE.

- IMPACTO ECONOMICO

**2.1.15. OPERACIONALIZACION DE VARIABLES.**

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
IMPACTO ECONOMICO	Según (PricewaterhouseCoopers, S.L., 2012, pág. 3) sirven para medir la repercusión y los beneficios de inversiones en infraestructuras, organización de eventos, así como de cualquier otra actividad susceptible de generar un impacto socioeconómico, incluyendo cambios legislativos y regulatorios.	<p>El impacto económico de un mismo tipo de inversión puede ser muy diferente dependiendo de las características del país o región y del momento temporal en el que se lleve a cabo. La cuantificación del impacto económico no debe por tanto basarse en la mera extrapolación de otras experiencias, sino que requiere un análisis específico caso por caso.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El Impacto Económico se basa en el empleo de técnicas estándar contrastadas académicamente en los siguientes tipos de impactos. (PricewaterhouseCoopers, 2012, pág. 3)</li> <li>• Impacto directo</li> <li>• Impacto indirecto</li> <li>• Impacto inducido</li> </ul>	Impacto directo: Corresponde con la producción (valor añadido bruto) y el empleo generado en aquellos sectores que son receptores directos de las inversiones. También se refiere al gasto que atrae la organización del evento o el despliegue de la nueva infraestructura, así como los que	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Producción</li> <li>• Inversiones</li> <li>• Gastos</li> </ul>
			Impacto indirecto: Corresponde con la producción y el empleo generados en los sectores que se benefician indirectamente de las inversiones y del gasto, es decir, aquellos que suministran a los sectores directamente afectados los bienes y	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empleos generados</li> <li>• Bienes y servicios</li> <li>• Actividad</li> </ul>
			Impacto inducido: Corresponde con la producción y el empleo que se genera gracias al consumo de bienes y servicios que realizan los empleados de los sectores que se benefician, directa o indirectamente, de las inversiones y gastos. (PricewaterhouseCoopers, 2012, pág. 4)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Benéfico directo</li> <li>• Benéfico indirecto</li> </ul>

FUENTE: Elaboración Propia



### **2.1.16. DEFINICION DE TERMINOS BASICOS.**

#### **2.1.17. PRODUCCION**

La producción consiste en una secuencia de operaciones que transforman los materiales haciendo que pasen de una forma dada a otra que se desea obtener. También se entiende por producción la adición de valor a un bien o servicio, por efectos de una transformación. Producir es extraer, 4 Sistema de Planeación y Control de la Producción y las Operaciones modificar los bienes con el objeto de volverlos aptos para satisfacer las necesidades. Pueden citarse como ejemplos de producción: la explotación de un pozo petrolero, el ensamble de un automóvil, etc. (MarcadorDePosición1)

#### **2.1.18. INVERSION**

consiste en la aplicación de recursos financieros a la creación, renovación, ampliación o mejora de la capacidad operativa de la empresa. (Sabate, 2021)

#### **2.1.19. GASTOS**

El Plan General de Contabilidad define el gasto como "decrementos en el patrimonio neto de la empresa, ya sea en forma de salidas o disminuciones en el valor de los activos, o de reconocimiento o aumentos de pasivos, siempre que no tengan la consideración en distribuciones, monetarias o no, a los socios o propietarios".

Así pues, el gasto será el consumo que se efectúa de algún recurso que hace que se incremente la pérdida o que disminuya el beneficio, y que por tanto produce un decremento en el patrimonio neto. (Economista, 2016)

#### **2.1.20. EMPLEO**

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) entiende el "pleno empleo" como el escenario donde a) hay trabajo para todas las personas que quieren trabajar y están en busca de él; tal empleo es tan productivo cómo es posible; y los individuos tienen la libertad de elegir el empleo. Las situaciones que no satisfagan el punto son consideradas como desempleo, las que no satisfagan y se refieren a subempleo.

Existen dos tipos de empleo: formal e informal. El empleo formal incluye a los trabajadores que tienen una relación laboral reconocida y que hacen cumplir sus derechos laborales (tales como seguridad social, beneficios no salariales de liquidación o finiquito al término de la relación de trabajo). A la inversa, el empleo informal engloba a los trabajadores que, aunque



reciben un pago por su trabajo, no tienen una relación laboral reconocida y no pueden hacer cumplir sus derechos laborales. (Organización Internacional del Trabajo, 2015)

### **2.1.21. BIENES Y SERVICIOS**

- Sobre todo, tiene consistencia material o tangible por lo que lo podemos ver y tocar, podemos apreciar todas sus características y atributos materiales.
- Por otro lado, pueden ser utilizados o consumidos para cubrir una necesidad. Un lapicero es un bien que utilizas para escribir, mientras que una pizza la consumes para satisfacer el hambre.
- Asimismo, se pueden transferir de una persona a otra por medio de los procesos de compra y venta. Una empresa que produce llantas se las vende a los usuarios de vehículos, es decir los bienes cambian su derecho de propiedad de una persona a otra.
- Por último, tienen valor en el mercado porque son escasos, la cantidad de bienes producidos son limitados o insuficientes para cubrir las necesidades o los deseos de todas las personas en el mercado.
- En efecto, el servicio es intangible, porque no se transfiere nada tangible, sólo se reciben los beneficios o resultados del servicio. Si colocamos nuestro vehículo en un servicio de parqueo, lo que finalmente podemos obtener es quedar satisfecho porque nuestro vehículo permanece en buenas condiciones o insatisfechos porque no era lo que esperábamos.
- Además, son inseparables de las personas que lo proporcionan, sería el caso de una persona que se haga una cirugía plástica el resultado obtenido dependerá mucho del médico que la practique.
- Por otra parte, la calidad del servicio depende también del cliente que recibe el servicio, porque cada cliente valora en forma subjetiva el beneficio recibido. Por lo tanto, un servicio que para alguien puede resultar deficiente para otra persona pudo ser totalmente satisfactorio.
- En realidad, los servicios son muy diversos, significa que si dependen de la persona que los ofrece y de la persona que los recibe, uno de sus principales rasgos distintivos será la diversidad, debido a que no es posible homogeneizarlos.
- De cualquier manera, un servicio no se puede almacenar o guardar, esto implica que un servicio solo se pueda ofrecer en el momento mismo que se produce. Un servicio de masaje, solo se puede ofrecer en el momento que el masajista le esté dando el servicio al cliente. (Economipedia, 2021)



### **2.1.22. IMPACTO ECONOMICO**

El impacto económico, mide la repercusión y los beneficios de inversiones en infraestructuras, organización de evento, así como de cualquier otra actividad susceptible de generar un impacto socioeconómico, incluyendo cambios legislativos y regulatorios. los estudios del impacto económico ayudan a las administraciones públicas en la toma de decisiones sobre proyectos de inversión y medidas de política pública:

Proporcionan información cuantitativa y cualitativa sobre los impactos en producción, empleo, recaudación impositiva o medioambiente.

Permiten justificar las decisiones de inversión frente a la sociedad y ante otras administraciones públicas, así como comunicar con transparencia a través de los medios de comunicación.

Permiten atraer el interés de patrocinadores y otras fuentes de financiación de proyectos (2012) estudio de impacto económico. editorial PWC.

### **2.1.23. PANDEMIA**

Se llama pandemia a la propagación mundial de una nueva enfermedad. por lo común, los virus que han causado pandemias con anterioridad han provenido de virus gripales que infectan a los animales. (OMS, 2010)

### **2.1.24. COVID 19**

Es una enfermedad causada por un coronavirus altamente transmisible, con una tasa de letalidad entre baja y moderada, dependiendo de las comorbilidades y la situación geográfica. pareciera que esta enfermedad golpea más fuerte a los sistemas de salud que a los individuos, teniendo como resultado el colapso en los centros de atención de las regiones más afectadas, lo cual a su vez contribuye con un retraso en la atención primaria a los pacientes (Castrillon & Toro Montoya, 2020).

### **2.1.25. TURISMO**

El turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año con fines de ocio, por negocios y otros (Organizacion Mundial de Turismo)

### **2.1.26. AGENCIA DE VIAJES**

Tienen la consideración de agencias de viajes las empresas constituidas en forma de sociedad comercial, anónima o limitada que, en posesión del título-licencia correspondiente, se dedican profesional y comercialmente en exclusividad al ejercicio de actividades de mediación y/o



organización de servicios turísticos, pudiendo utilizar los medios propios en la prestación de los mismos (Organización Mundial de Turismo)

### **2.1.27. ACTIVIDAD TURISTICA**

Es el acto que realiza el visitante para que se materialice el turismo. son el objetivo de su viaje y la razón por la cual requiere que le sean proporcionados los servicios turísticos. por ejemplo:

- Caminata
- Trekking
- Campamento
- Camping Montañismo
- Climbing
- Escalada en roca
- Escala en hielo
- Sky sobre hielo
- Sky acuático
- Espeleismo
- Descenso a cavernas
- Sandboard
- Motocross
- Pesca de altura
- Pesca submarina
- Buceo
- Canotaje
- Ciclismo de montaña
- Kayak
- Motonáutica
- Natación
- Pesca deportiva
- Remo
- Puéting
- Snowboard
- Vela - Windsurf Surf
- Tabla hawaiana



- Canoping
- Paracaidismo
- Ala delta
- Parapente
- Sobrevuelo en aeronave
- Degustación de platos típicos
- Rituales místicos
- Chamanismo
- Muestras de danzas y bailes típicos
- Visitar sitios arqueológicos
- Compra de artesanías
- Visitar iglesias, conventos
- Visitar museos
- Visitar inmuebles históricos
- Visitar comunidades nativas, rurales
- Paseos en yate, bote, lancha o canoa
- Paseos en caballito de totora
- Navegación en cruceros
- Paseos en pedalones
- Paseos en caballo
- Participación de fiestas religiosas
- Fotografía profesional
- Estudios e investigación
- Participación de eventos
- Observación de la naturaleza
- Observación de flora, fauna
- Observación de aves
- Observación del paisaje
- Observación de estrellas, otros

#### **2.1.28. PLANTA TURISTICA**

Son las instalaciones físicas necesarias para el desarrollo de los servicios turísticos privados.  
ejemplo:



- Hoteles, albergues, hostales, lodges.
- Restaurantes,
- Agencias de viaje, etc. (MINCETUR)

#### **2.1.29. OPERADOR TURISTICO**

Aquél que proyecta, elabora, diseña, organiza y opera sus productos y servicios dentro del territorio nacional para ser ofrecidos y vendidos a través de las agencias de viaje y turismo (mayoristas o minoristas); pudiendo también ofrecerlos y venderlos directamente al turista. (MINCETUR)

#### **2.1.30. SERVICIOS TURISTICOS**

Son los servicios proporcionados a las personas que desean hacer turismo (visitantes). pueden ser de dos tipos: privados y públicos. (1) servicios turísticos privados: son los servicios que ofrecen los prestadores y operadores de servicios turísticos a través de la planta turística. (2) servicios turísticos públicos: son los servicios ofrecidos a partir de las instalaciones turísticas y recursos turísticos en el producto, atractivo, circuito o corredor turístico con la finalidad de satisfacer las necesidades del visitante, mejorando la experiencia de la visita, ofreciéndole facilidades, calidad y seguridad. a continuación, algunos ejemplos:

- Servicios de observación.
- Servicios de orientación turística.
- Servicios de información turística.
- Servicios de interpretación cultural.
- Servicios de disfrute del paisaje.
- Servicios de descanso (para recorridos largos).
- Servicios de embarque y desembarque para uso turístico.
- Servicios de acceso directo al recurso/atractivo.
- Servicios para el recorrido interno del recurso/atractivo.
- Servicios para exposición de muestras culturales.
- Servicios para exposición de flora o fauna silvestre.
- servicios para estacionamiento de transporte turístico

fuelle (MINCETUR; Ministerio de Economía y Finanzas, 2011)



## **CAPITULO III: METODO DE INVESTIGACION**

### **3.1. ALCANCE DE ESTUDIO.**

La presente investigación es de nivel descriptivo, que describe los fenómenos, situaciones, contextos, y eventos que serán detallados durante el proceso de la investigación.

### **3.2. DISEÑO DE INVESTIGACION.**

El diseño de la presente investigación es, no experimental ya que se realiza la observación de los fenómenos en su entorno natural.

### **3.3. POBLACION**

La población según datos del Gerente General de la Agencia de viajes HIGH LIGHT TOURS E.I.R.L Sr. Reynaldo Gamarra Góngora, manifiesta que tiene 35 trabajadores entre empleados de planta y colaboradores externos.

### **3.4. MUESTRA DE LA INVESTIGACION.**

Se utilizará el muestreo no probabilístico, en el cual como investigador seleccionaremos una muestra basada en un juicio subjetivo, la cual está relacionada al total de trabajadores de la empresa.

### **3.5. TECNICAS DE RECOLECCION DE DATOS.**

- Encuesta
- Observación

### **3.6. INSTRUMENTOS.**

- Cuestionario de preguntas
- Guía de observación
- Cámara fotográfica



### 3.7. VALIDEZ Y CONFORMIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

La validez y conformidad de los instrumentos están a cargo de los docentes y estadísticos de la Escuela Profesional de Turismo de la Universidad Andina del Cusco.

Se realizará un conteo de los resultados de las encuestas y se usará la escala de Likert y se procesarán los datos en el sistema estadístico denominado SPSS versión 25.0.

### 3.8. PLAN DE ANÁLISIS DE DATOS

Se realizará el procesamiento de datos de la siguiente manera:

- **Ordenamiento y clasificación.** Esta técnica se aplicará para tratar la información cuantitativa y cualitativa en forma ordenada, de modo de interpretarla y sacarle el máximo provecho.
- **Registro manual.** Se aplicará esta técnica para digitar la información de las diferentes fuentes obtenidas de los documentos.
- **Proceso computarizado con Excel.** Para determinar diversos cálculos matemáticos y estadísticos de utilidad para la investigación.



## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

#### 4.1. Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado

##### 4.1.1. Presentación del instrumento

Para determinar el “impacto económico de la agencia HIGH LIGHT TOURS E.I.R.L., en tiempos de pandemia por el COVID 19 en Cusco año 2021”, se aplicó un cuestionario a 35 trabajadores, en el que se considera 11 ítems distribuidos de la siguiente manera:

**Tabla 1**

*Distribución de los ítems del cuestionario*

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems
Impacto económico	Impacto directo	Producción	1, 2
		Inversiones	3
		Gastos	4
	Impacto indirecto	Empleos generados	5, 6
		Bienes y servicios	7
		Actividad	8
	Impacto inducido	Beneficios directos	9
		Beneficios indirectos	10, 11

Fuente: Elaboración propia

Para las interpretaciones de las tablas y figuras estadísticas se utilizó la siguiente escala de interpretación:



**Tabla 2**

*Descripción de la Baremación y escala de interpretación*

Promedio	Impacto económico
1.00 – 1.49	Si
1.50 – 2.00	No

Fuente: Elaboración propia

**4.1.2. Fiabilidad del instrumento**

Para determinar la fiabilidad del cuestionario utilizado en determinar el “impacto económico de la agencia HIGH LIGHT TOURS E.I.R.L., en tiempos de pandemia por el COVID 19 en Cusco año 2021”. Se utilizó la técnica estadística “Índice de consistencia Interna Alfa de Cronbach”, para lo cual se considera lo siguiente:

- Si el coeficiente Alfa de Cronbach es mayor o igual a 0.8. Entonces, el instrumento es fiable, por lo tanto, las mediciones son estables y consistentes.
- Si el coeficiente Alfa de Cronbach es menor a 0.8. Entonces, el instrumento no es fiable, por lo tanto, las mediciones presentan variabilidad heterogénea.

**Tabla 3**

*Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,807	11

Fuente: Elaboración propia

Como se observa, el Alfa de Cronbach tiene un valor de 0,807 para los ítems considerados en la variable impacto económico, por lo que se establece que el instrumento es fiable para el procesamiento de datos.



## 4.2. Resultados de las dimensiones de la variable impacto económico.

Para determinar el “impacto económico de la agencia HIGH LIGHT TOURS E.I.R.L., en tiempos de pandemia por el COVID 19 en Cusco año 2021”. Se consideró las dimensiones de: impacto directo, impacto indirecto, impacto inducido. Los resultados se presentan a continuación:

### 4.2.1. Impacto directo

#### A) Resultados de los ítems de los indicadores de la dimensión impacto directo

**Tabla 4**

*Ítems de los indicadores de la dimensión impacto directo*

Indicadores	Ítems	Si		No	
		f	%	f	%
Producción	P1	16	45.7%	19	54.3%
	P2	23	65.7%	12	34.3%
Inversiones	P3	2	5.7%	33	94.3%
Gastos	P4	29	82.9%	6	17.1%

Fuente: Elaboración propia

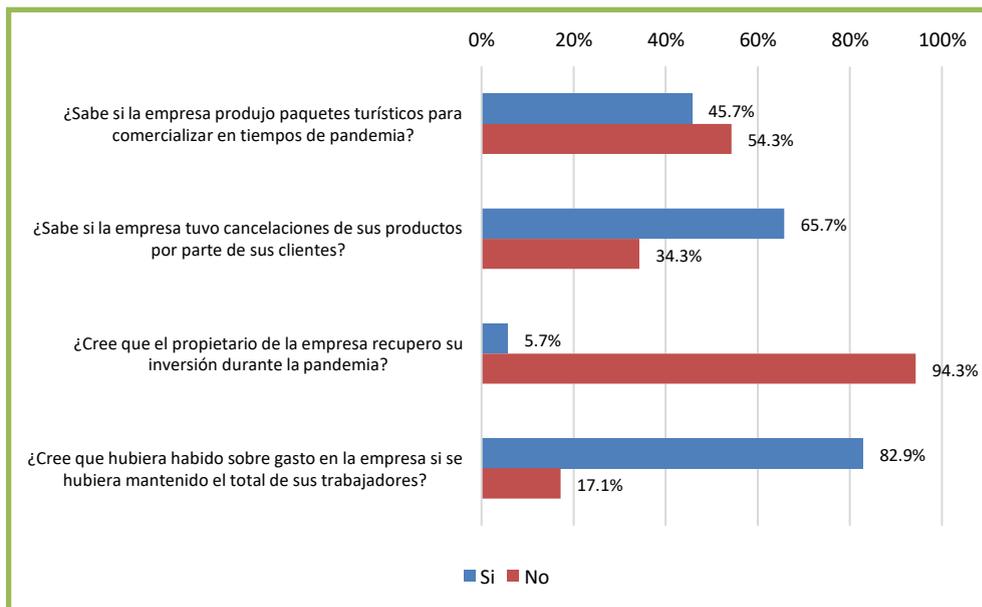


Figura 1: Ítems de los indicadores de la dimensión impacto directo

### Interpretación y análisis:

- En la tabla n° 4 y figura n° 1, los resultados en referencia a los indicadores se tuvieron lo siguiente resultados: en el caso del indicador producción se desarrolló dos preguntas la primera estaba vinculado a la producción de paquetes turísticos para que sean comercializados por la empresa en tiempos de pandemia, el resultado fue que un 54% manifestó que No se produjo nada y el 45.7% manifestó que Si se había producido paquetes turísticos para la venta y en la segunda pregunta se consultó si la empresa tuvo cancelaciones por parte de sus clientes el 65% manifestó que Si y el 34.3% señalo que no hubo cancelaciones, esta última respuesta está en función a los empleados externos que no siempre están al tanto de lo que ocurre en la empresa.
- De acuerdo al indicador inversión se consultó si se creía que el propietario de la empresa había recuperado su inversión durante la pandemia y el resultado fue que el 94.3% indico que No se había recuperado ninguna inversión y el 5.7% manifestó que, Si hubo recuperación de la inversión durante la pandemia, muestra este último resultado que los empleados no están al tanto de lo que ocurre en la empresa.
- Y finalmente en el indicador gastos a la pregunta si hubiera habido sobre gastos al mantener a los trabajadores durante la emergencia la respuesta de los encuestados fue un 82.9% que manifestó que Si hubiera habido sobregastos que hubieran perjudicado la estabilidad de la empresa y el 17.1% manifestó que No.

## B) Resultados de los indicadores de la dimensión impacto directo

Tabla 5

### Indicadores de la dimensión impacto directo

	Producción		Inversiones		Gastos	
	f	%	f	%	f	%
Si	14	40.0%	2	5.7%	29	82.9%
No	21	60.0%	33	94.3%	6	17.1%
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

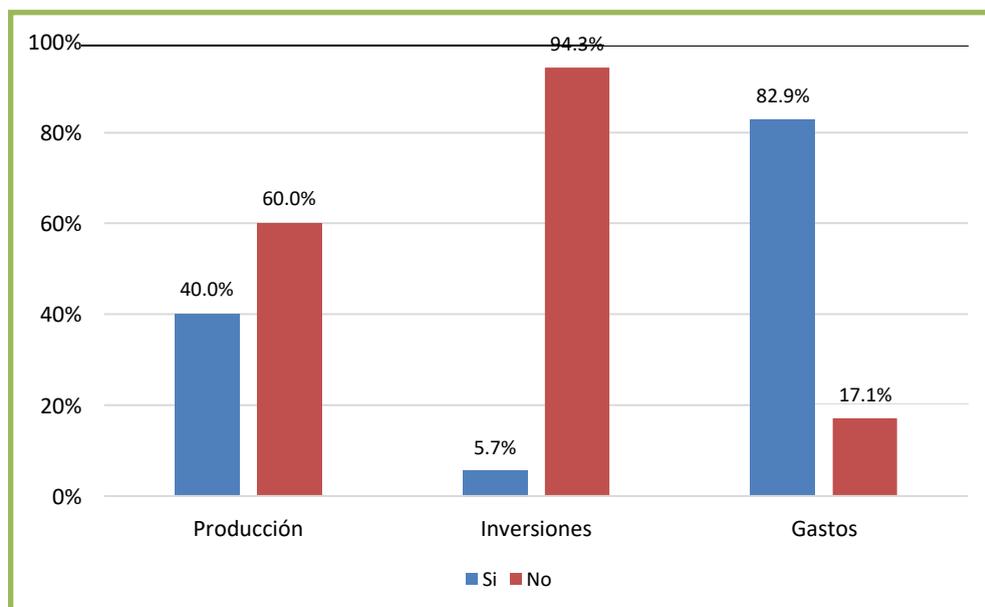


Figura 2: Indicadores de la dimensión impacto directo

### Interpretación y análisis:

- De acuerdo a la tabla n° 5 y figura n°2 se observó que de acuerdo a la dimensión impacto directo la empresa tuvo dificultades durante el estado de emergencia a consecuencia de la pandemia; este evento resalta en los resultados relacionado con el indicador producción donde el 60% manifiesta que la empresa No produjo nada durante esa etapa y un 40% manifiesta que, Si hubo producción, este último refleja el resultado del personal que no es de planta y desconoce la labor interna de la empresa.



- Ahora al hacer referencia al indicador inversiones el 94.3% manifiesta que la empresa No recupero sus inversiones previstas para la temporada 2020 pero el 5.7% manifiestan que si hubiera sido posible recuperar la inversión en ese año.
- De acuerdo al indicador gastos los encuestados manifestaron en un 82.9% que si hubiera habido gastos que la empresa No hubiera podido recuperar si mantenía a los empleados durante la emergencia, pero hay un 17.1% que manifiesta que Si se podía recuperar los gastos si mantenía al íntegro del personal, esta respuesta muestra de que muchos trabajadores no consideran importante si la empresa pierde o gane, talvez solo interesaba no perder el empleo y mantener sus ingresos a costa de la empresa.

### C) Resultados de la dimensión impacto directo

**Tabla 6**

***Impacto directo***

	F	%
Si	12	34.3%
No	23	65.7%
Total	35	100%

Fuente: Elaboración propia

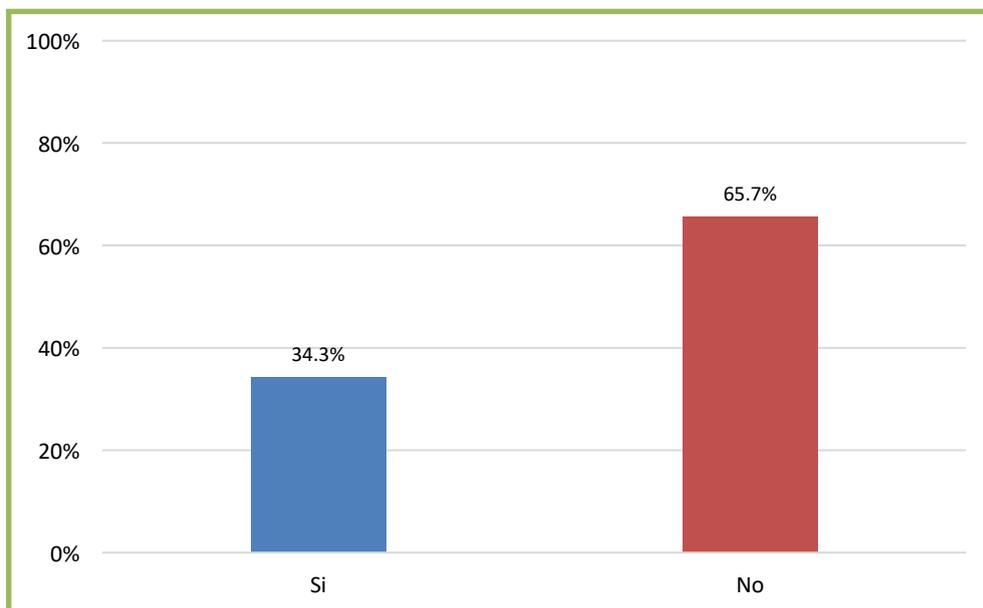


Figura 3: Impacto directo



**Interpretación y análisis:**

- De acuerdo a la tabla n° 6 y figura n°3 se observó que de acuerdo a la dimensión impacto directo la empresa tuvo dificultades durante el estado de emergencia a consecuencia de la pandemia; este evento resalta en los resultados relacionado con el indicador impacto directo donde el 65.7% manifiesta que la empresa No tuvo impacto indirecto durante la etapa de emergencia y un 34.3% manifiesta que Si hubo impacto indirecto, este último refleja el resultado del personal que es de planta i observa constante mente la realidad de la empresa.

**4.2.2. Impacto indirecto**

**A) Resultados de los ítems de los indicadores de la dimensión impacto indirecto**

**Tabla 7**

*Ítems de los indicadores de la dimensión impacto indirecto*

Indicadores	Items	Si		No	
		f	%	f	%
Empleos generados	P5	7	20.0%	28	80.0%
	P6	28	80.0%	7	20.0%
Bienes y servicios	P7	13	37.1%	22	62.9%
Actividad	P8	8	22.9%	27	77.1%

Fuente: Elaboración propia

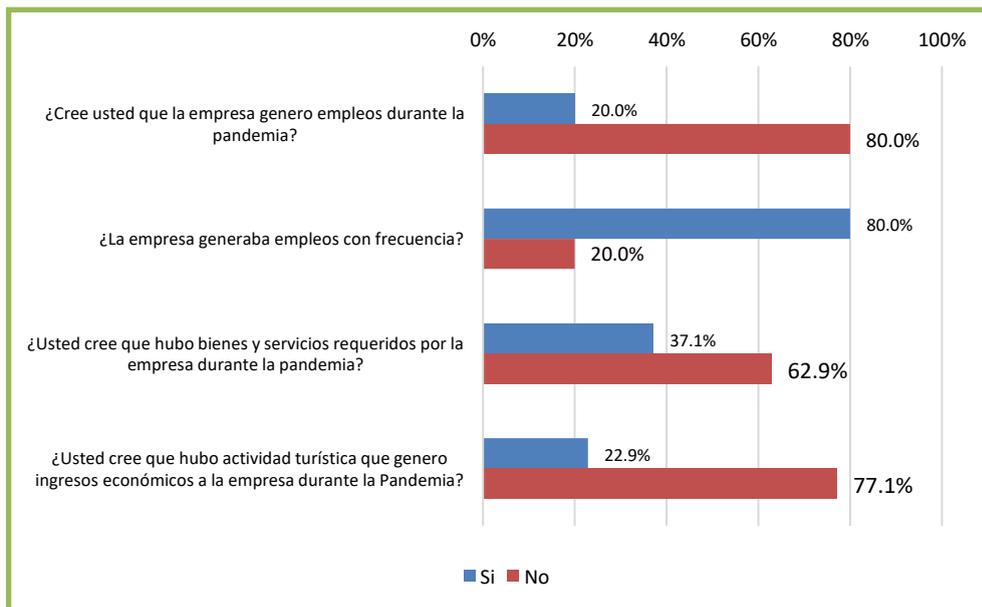


Figura 4: Ítems de los indicadores de la dimensión impacto indirecto

### Interpretación y análisis:

- En la tabla n° 7 y figura n° 4, los resultados en referencia a los indicadores se tuvieron lo siguiente resultados: en el caso del indicador generación de empleos se desarrolló dos preguntas la primera estaba vinculado a la generación de empleos por parte de la empresa en tiempos de pandemia, el resultado fue que un 80% manifestó que No se generaron empleos a consecuencia de la pandemia y el 20.% manifestó que Si se generaron empleos, en la segunda pregunta si la empresa generaba empleos con frecuencia el 80% manifestó que Si y esta era muy frecuente antes del inicio de la pandemia y el 20. % señalo que NO.
- De acuerdo al indicador bienes y servicios se consultó hubo bienes y servicios requeridos por la empresa durante la pandemia y el resultado fue que el 62.9% indico que No hubo bienes y servicios requeridos por la empresa ya que la actividad turística estaba paralizada a consecuencia del COVID 19, el 37.1% de los encuestados manifestó que Si hubo bienes y servicios requeridos durante la pandemia, esta opción fue considerada debido a que la empresa tuvo algunos servicios en la fase 3 de la reactivación económica.
- Y finalmente en el indicador actividad turística, a la pregunta si hubo actividad turística que genero ingresos a la empresa durante la emergencia la respuesta de los encuestados fue un 77.1% que No hubo actividad turística y el 22.9% manifestó que, Si hubo

actividad turística, esta última respuesta se debe probablemente a algunos servicios que se prestaron al inicio de la reactivación económica.

## B) Resultados de los indicadores de la dimensión impacto indirecto

**Tabla 8**

***Indicadores de la dimensión impacto indirecto***

	Empleos generados		Bienes y servicios		Actividad	
	f	%	f	%	F	%
Si	6	17.1%	13	37.1%	8	22.9%
No	29	82.9%	22	62.9%	27	77.1%
Total	<b>35</b>	<b>100%</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

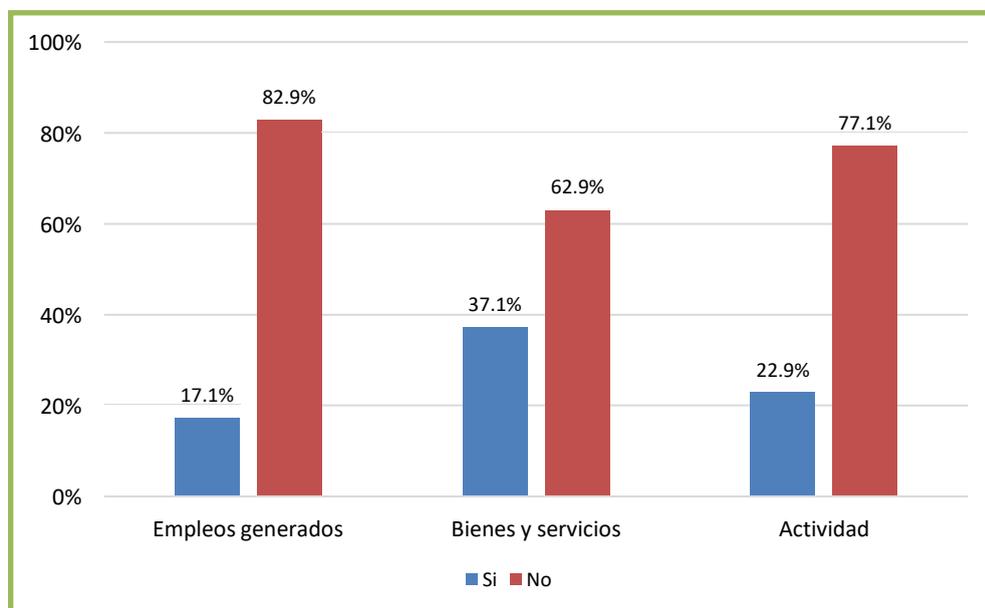


Figura 5: Indicadores de la dimensión impacto indirecto

### Interpretación y análisis:

- De acuerdo a la tabla n° 8 y figura n°5 se observó que de acuerdo a la dimensión empleos generados la empresa tuvo dificultades durante el estado de emergencia a consecuencia de la pandemia; este evento resalta en los resultados relacionado con el indicador bienes y servicios donde el 82.9% manifiesta que la empresa No tuvo la oportunidad de ofrecer bienes y servicios (paquetes turísticos) durante esa etapa



y un 37.1% manifiesta que, Si hubo bienes y servicios generados y ofertados por la empresa, esta afirmación, muestra lo ocurrido a los inicios de la reactivación económica.

- Ahora al hacer referencia al indicador actividad el 77.1% manifiesta que la empresa No tuvo actividades turísticas para la temporada 2020 debido a la pandemia debido al confinamiento y al cierre de diferentes atractivos turísticos culturales y naturales de la región, pero el 22.9% manifiestan que, si hubo actividad durante el estado de emergencia, realidad que contrasta con lo ocurrido en los últimos meses, osea el inicio de la reactivación económica.

### C) Resultados de la dimensión impacto indirecto

**Tabla 9**

*Impacto indirecto*

	F	%
Si	6	17.1%
No	29	82.9%
Total	35	100%

Fuente: Elaboración propia

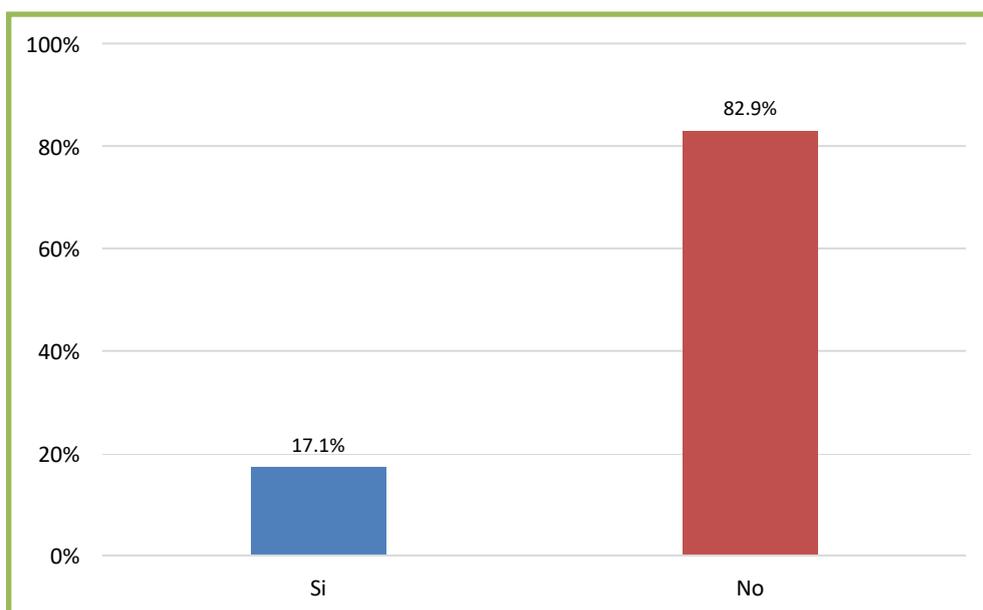


Figura 6: Impacto indirecto

#### Interpretación y análisis:

- De acuerdo a la tabla n° 9 y figura n°6 se observó que de acuerdo a la dimensión impacto indirecto la empresa tuvo dificultades durante el estado de emergencia a

consecuencia de la pandemia, este evento resalta en los resultados relacionado con el indicador impacto indirecto donde el 82.9% manifiesta que la empresa No tuvo impacto indirecto, percepción muy compleja para la realidad de la empresa ya que los clientes para ellos son los visitantes y estos no llegaron durante el año 2020 a consecuencia de la pandemia; un 17.1% de los encuestados manifiesta que, Si hubo impacto directo en la empresa ya que no pudieron operar ningún grupos durante la pandemia, incluso se podría decir que hasta el momento esta actividad sigue paralizada.

#### 4.2.3. Impacto inducido

##### A) Resultados de los ítems de los indicadores de la dimensión impacto inducido.

**Tabla 10**

*Ítems de los indicadores de la dimensión impacto inducido*

Indicadores	Items	Si		No	
		f	%	F	%
Beneficios directos	P9 ¿Cree usted que la empresa tuvo beneficios directos por el ingreso de turistas al país durante la Pandemia?	8	22.9%	27	77.1%
Beneficios indirectos	P10 ¿Cree usted que la empresa tuvo beneficios indirectos gracias a los proveedores de servicios durante la Pandemia?	11	31.4%	24	68.6%
	P11 ¿Usted tuvo beneficios indirectos por las actividades turísticas adicionales que genera la empresa?	8	22.9%	27	77.1%

Fuente: Elaboración propia

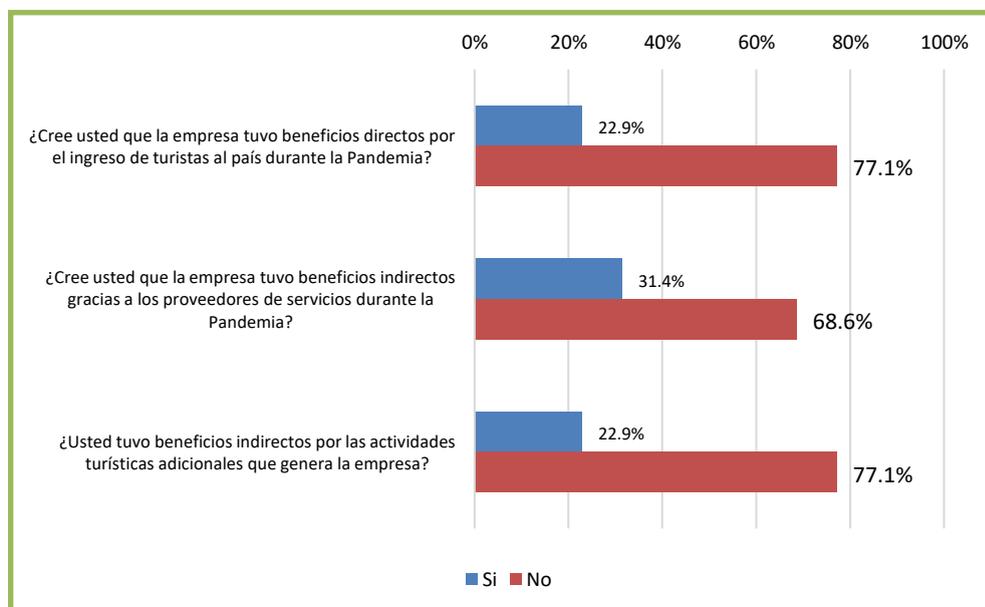


Figura 7: Ítems de los indicadores de la dimensión impacto inducido



**Interpretación y análisis:**

- En la tabla n° 10 y figura n° 7, los resultados en referencia al indicador impacto inducido por el ingreso de turistas al país durante la pandemia se desarrollaron tres preguntas las cuales estaban vinculada a los beneficios indirectos por el ingreso de turistas al país durante la pandemia, el resultado fue que un 77.1% manifestó que la empresa No tuvo beneficios indirectos debido a la no presencia de visitante y por las cancelaciones que ocurrieron a consecuencia de la pandemia y el 22.9% manifestó que Si hubo beneficios directos para la empresa y en la segunda pregunta se consultó si la empresa tuvo beneficios indirectos gracias a los proveedores de servicios durante la pandemia el 68.6% manifestó que No, este punto se refiere a las comisiones que recibela empresa por el endose de servicios o por la compra de suvenir por parte de sus visitantes, el 31.4% señaló que Si hubo beneficios indirectos por parte de los proveedores, esta respuesta probablemente se trata de relacionar con los beneficios que el estado ha brindado a las empresas para que se reactiven económicamente.
- Y finalmente a la pregunta si se tuvo beneficios indirectos por las actividades turísticas adicionales que genera la empresa la respuesta de los encuestados fue un 77.9% que No debido a la falta de visitantes a consecuencia del confinamiento, sobre si la empresa tuvo beneficios indirectos por las actividades turísticas adicionales que genera la empresa 22.9% manifestó que Si, esta respuesta probablemente fue considerado en función a la reactivación económica que ya se viene dando en nuestra región.

**B) Resultados de los indicadores de la dimensión impacto inducido**

**Tabla 11**

***Indicadores de la dimensión impacto inducido***

	Beneficios directos		Beneficios indirectos	
	f	%	f	%
Si	8	22.9%	8	22.9%
No	27	77.1%	27	77.1%
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

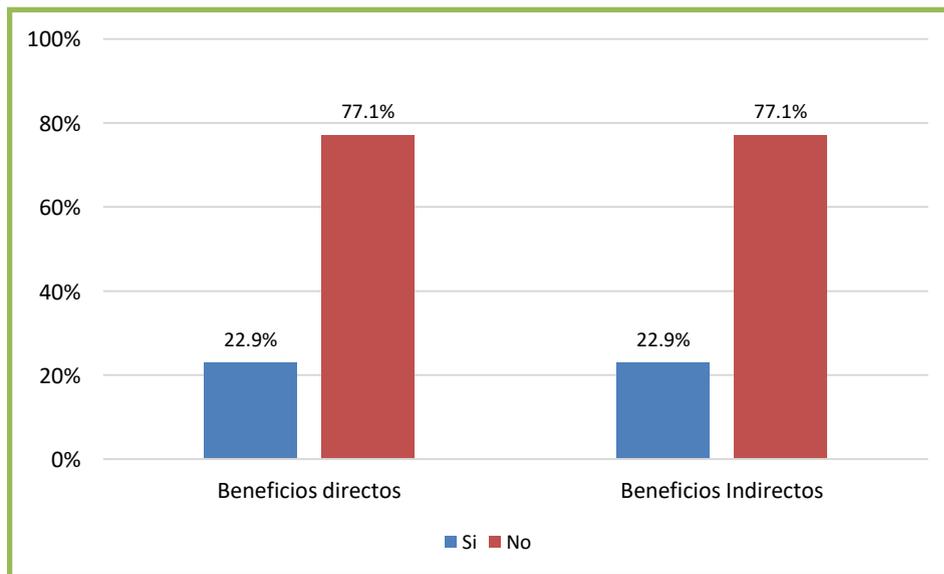


Figura 8: Indicadores de la dimensión impacto inducido

### Interpretación y análisis:

- De acuerdo a la tabla n° 11 y figura n°8 se observó que de acuerdo a la dimensión impacto inducido la empresa tuvo dificultades durante el estado de emergencia a consecuencia de la pandemia; este evento resalta en los resultados relacionado con el indicador beneficios directos donde el 77.1% manifiesta que la empresa No tuvo beneficios directos durante esa etapa y un 22.9% manifiesta que, Si hubo beneficios directos.
- Al hacer referencia al indicador beneficios indirectos el 77.1% manifiesta que la empresa No tuvo actividad para la temporada 2020 que le generen ese tipo de ingresos, pero el 22.9% manifiestan que la empresa si tuvo beneficios indirectos durante el estado de emergencia, con seguridad se referían al inicio de las fases de la reactivación económica.

### C) Resultados de la dimensión impacto inducido

Tabla 12

#### *Impacto inducido*

	F	%
Si	9	25.7%
No	26	74.3%
Total	35	100%

Fuente: Elaboración propia

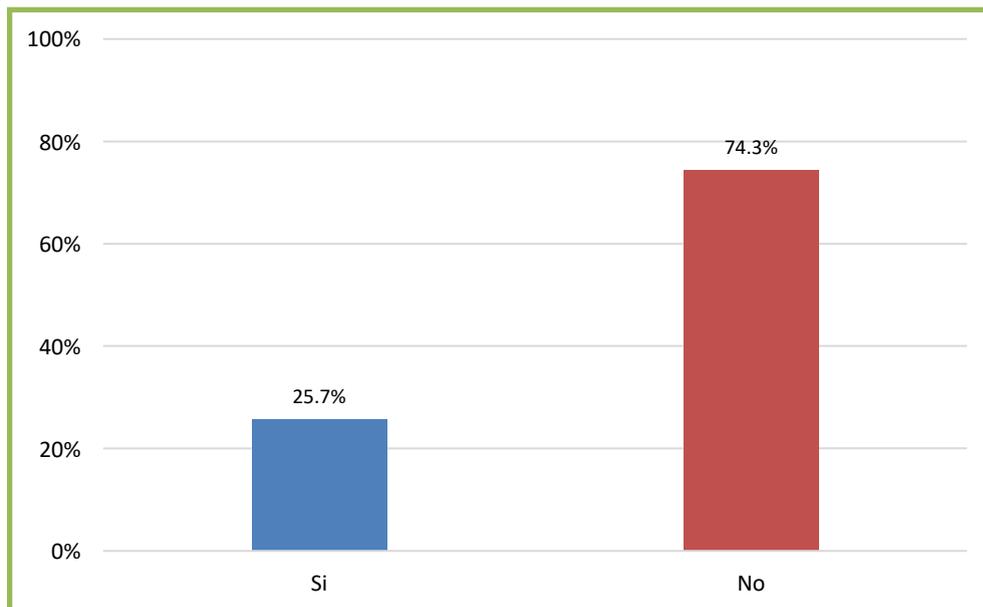


Figura 9: Impacto inducido

**Interpretación y análisis:**

- De acuerdo a la tabla n° 12 y figura n° 9 se observó que de acuerdo a la dimensión impacto inducido la empresa tuvo dificultades durante el estado de emergencia a consecuencia de la pandemia; este evento resalta en los resultados relacionado con el indicador impacto inducido, se tuvo un resultado del 74.3% manifiesta que la empresa No tuvo impacto inducido a consecuencia de la pandemia durante esa etapa un 25.7% manifiesta que Si tuvo impacto que genero dificultades económicas en la empresa.

**4.3. Resultados de la variable impacto económico**

**Tabla 13**

***Impacto económico***

	F	%
Si	10	28.6%
No	25	71.4%
Total	35	100%

Fuente: Elaboración propia

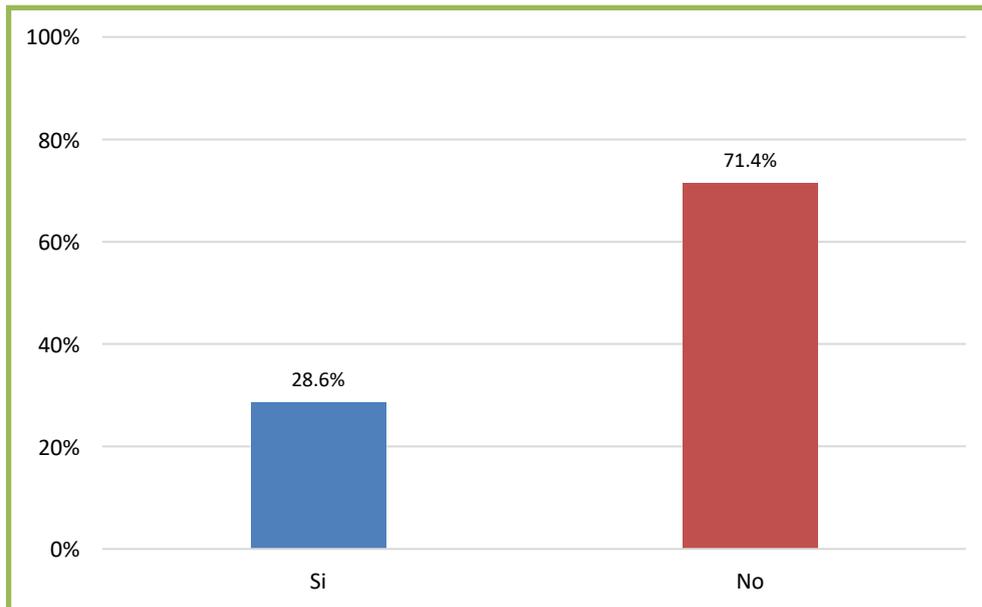


Figura 10: Impacto económico

**Interpretación y análisis:**

- De acuerdo a la tabla n° 13 y figura n°10 se observó que de acuerdo a la dimensión impacto económico la empresa tuvo dificultades durante el estado de emergencia a consecuencia de la pandemia; este evento resalta en los resultados relacionado con el indicador impacto económico donde el 71.4% manifiesta que en la empresa No tuvo impacto económico que afectara a la empresa debido a que dio suspensión perfecta a sus empleados y un 28.6% manifiesta que Si hubo impacto económico durante el estado de emergencia debido a que la empresa no pudo pagar compromisos pendientes con el banco e incluso con algunos proveedores.



## CAPITULO V

### 5.1. DISCUSIÓN

#### 5.1.1. DESCRIPCION DE LOS HALLAZGOS MAS RELEVANTES

En el presente trabajo de investigación se ha podido identificar que, dentro de lo más relevante en el caso de la producción, es de que la empresa durante el periodo de emergencia sanitaria no ha podido producir paquetes turísticos para ofertar a los visitantes, debido primero al cierre de fronteras a nivel internacional, segundo el confinamiento declarado por el estado el cual prácticamente cerro la oportunidad de poder ofertar los diferentes productos de la agencia. Esto mismo es observado y previsto en la etapa de las cancelaciones que se empezaron a tener al inicio, prueba de ellos es el resultado de la presente investigación señala que el 60% de los encuestados manifiesta que la empresa no produjo paquetes turísticos mostrando la gravedad y la incertidumbre de los empresarios.

Este periodo de pandemia demostró también a la investigación que la empresa no hubiera recuperado su inversión prevista para la temporada 2020, este lo confirmaron el 94.3% de los encuestados, respuesta que refleja lo que está viviendo la mayoría de los empresarios vinculados a las agencias de viajes.

Ahora al preguntar sobre si se hubiera mantenido a los trabajadores durante la emergencia los mismos trabajadores reconocieron en un 82.9% que la empresa se hubiera perjudicado porque hubiera generado sobre gastos por mantener a sus colaboradores y su decisión hubiera ido en perjuicio de la empresa agravando su situación económica.

Al consultar a los encuestados sobre los bienes y servicios producidos por la empresa antes y durante del estado de emergencia el 82.9% manifiesta que la empresa no tuvo la oportunidad de ofrecer bienes y servicios (paquetes turísticos) durante el periodo de emergencia, incluso los que ya se habían vendido previo al inicio de la pandemia se tuvo de devolver a pedido de los clientes ya que la noticia en el mundo sobre la emergencia sanitaria se iba a prolongar por un periodo indefinido.

Se ha podido identificar también que, dentro de lo más relevante en el caso de beneficios indirectos, es de que la empresa durante el periodo de emergencia sanitaria no ha tenido beneficios indirectos, debido al poco apoyo del gobierno a las medianas y pequeñas empresas con lo que no hubo oportunidad de tener beneficios indirectos. Esto mismo es observado y previsto en la etapa de confinamiento, prueba de ellos es el resultado de la



presente investigación donde dice que el 97.1% de los encuestados manifiesta que la empresa no tuvo beneficios indirectos; resultados que muestran la realidad y perjuicio en la que se vieron y se ven sumergidos los empresarios del sector agencias de viajes ya sean estos mayorías, minoristas o tour operadores.

### **5.1.2. LIMITACIONES DEL ESTUDIO**

- Una de las limitaciones ha sido el estado de emergencia, que ha paralizado todos los procesos administrativos, la falta de información no hay respuesta por los encargados de los números de contactos.
- No se pudo hacer encuestas presencialmente, lo cual no permitió que haya una conversación directa y conocer mayor información sobre lo ocurrido en el confinamiento por partes de los colaboradores de la empresa.
- No hubo acceso a información en bibliotecas especializadas a causa de la emergencia sanitaria decretado por el estado.
- Dificultades laborales para poder sopesar los gastos que implica desarrollar una tesis de investigación.
- Falta de apoyo por parte de la coordinación de la universidad, se nos generaron gastos adicionales que no estaban previstos son considerar la emergencia en la que aún se sigue viviendo.

### **5.1.3. COMPARACIONES CRITICAS CON LA LITERATURA EXISTENTE**

De acuerdo a Pulido y Cabello ,ellos manifiestan que ha habido otras pandemias que han generado preocupación en el mundo , este es el caso por ejemplo en los años de 1918 a 1919 donde se da la gripe española , una pandemia que genero grandes preocupaciones y hubo una recesión económica en el mundo, lo mismo ocurrió con la gripe asiática en 1957 y con el VIH en los 80 , fue muy preocupante para la población mundial, porque fueron pandemias que se estaban expandiendo rápidamente en las ciudades donde se generaron estos males, la ventaja en esos tiempos es que la masificación de los viajes no eran tantos como hoy en día y se puede apreciar de que la pandemia por el COVID-19 llego con mucha rapidez a todos los confines del planeta y prácticamente las economías se cerraron en todo el mundo y los tesisas manifiestan de que este ha sido un problema muy grande ya que ha repercutido en el PBI de muchos países del mundo y esto se puede apreciar también en la presente investigación, donde la producción de paquetes turísticos



cayeron en un 60% y esto se replicó en muchas otras empresas del sector turismo. En el caso del empleo, no se generó en un 82.9%.

De acuerdo a Mendoza, manifiesta que ha habido impacto económico, este es el caso por ejemplo de Lima Metropolitana a respecto a años anteriores, pese a la Intervención del gobierno, la disminución de la demanda y proveedores son problemáticas que el gobierno no puede hacer frente. Como problemática interna de las empresas, un gran porcentaje de empresarios no consideran al despido o recorte de personal como una solución primordial para hacer recorte a los costos, pues gracias al crédito de REACTIVA PERU se pudo hacer frente a los costos más importantes de cada empresa, sin embargo, esta iniciativa no asegura el apoyo a todas las empresas del sector turismo, tal como ocurrió con la agencia de viajes HIGH LIGHT TOURS.

De acuerdo a Talaverano manifiesta que los prestadores de servicio turística, no generan actividad turística por la coyuntura de la pandemia, con la finalidad de cumplir las medidas de protección hacia la población, esto se replicó en la agencia de viajes en el caso de actividad turística, no se generó en un 77.1%.

#### **5.1.4. IMPLICANCIAS DEL ESTUDIO**

- El estudio es importante porque permitirá a los propietarios de la empresa a involucrarse nuevamente en la actividad turística teniendo en cuenta la recuperación y posicionamiento del mercado, así mismo deberá cumplir con los protocolos de seguridad y complementará su labor con nuevas técnicas y conocimientos adquiridos en la emergencia.
- La tesis tiene como implicancia metodológica conocer en qué medida se vieron afectados los propietarios de la agencia de viajes en relación a años anteriores.

#### **5.1.5. PROPUESTAS.**

**Nombre de la Propuesta:** Promoción del turismo de aventura en el distrito de Kosñipata

**Lugar:**

- Departamento del Cusco
- Provincia y distrito del Cusco



### **Objetivos de la propuesta**

- Crear un plan de promoción para reactivar la agencia de viajes en el mercado nacional e internacional.
- Costear programas turísticos a precios accesibles para los turistas locales y nacionales.
- Recuperar el mercado tras el estado de confinamiento mediante en la que sumergió la empresa.

### **Justificación.**

La promoción de los diferentes productos turísticos que ofrece la agencia de viajes es elemental para su reactivación económica por pandemia, la propuesta quiere captar clientes nacionales y locales que deseen experimentar nuevas alternativas de turismo, así como conocer los principales recursos turísticos de la región, y en una segunda etapa captar el mercado internacional y de esa manera volver con la dinámica que se tenía en años previos a la pandemia.

### **Descripción de la propuesta**

- La propuesta permitirá a la empresa reactivar su economía consiguiendo clientes potenciales y posicionar a la empresa en el mercado local y nacional en una primera etapa y en la segunda es bombardea de información al mercado internacional.
- Se pretende también el posicionamiento de la empresa en el mercado nacional para ellos buscara el apoyo de PROMPERÚ y DIRCETUR para participar en las ferias turísticas.
- Se repotenciará la página web y se incursionará a las redes sociales como parte de la propuesta esta acción permitirá que la empresa sea conocido por más gente y principalmente por los jóvenes que son los que hacen uso con mayor frecuencia de las redes sociales.

### **Metodología**

Para el cumplimiento de las metas se propone plantear estrategias de orden prioritario, las cuales son:

- Se creará contenido nuevo con imágenes y videos de mejora calidad que serán ofertadas en las redes sociales y pagina web.



- Reajuste en el coste de los diferentes programas, esto permitirá tener precios bajos y mayores oportunidades de posicionarse en el mercado nacional.
- Se contratará especialistas para darle soporte informático a las redes sociales, pagina web.
- Se llevará información seleccionada de brochure, CDs y folletería a las ferias turísticas donde se participará promocionando a la empresa.

**Resultados esperados de la propuesta:**

Con el desarrollo de la propuesta se espera:

- Garantizar la reactivación de la empresa.
- Ser reconocido por la calidad en sus diferentes servicios.
- Incrementar la demanda, así como la oferta de la empresa.
- Generar confianza en los turistas mediante la seguridad y respeto de sus programas.



## CONCLUSIONES

PRIMERA. Se pudo determinar que el “impacto económico en la agencia de viajes HIGH LIGHT TOURS E.I.R.L. en tiempos de pandemia por el COVID 19 en Cusco ,año 2021” fue muy grave debido a que no pudieron trabajar durante el periodo 2020 a consecuencia del de la emergencia sanitaria y las políticas de estado con el objetivo de reducir la mortandad y la tasa de contagios a consecuencia de la epidemia; esto genero la cancelación de viajes y oportunidades comerciales para la empresa, a pesar que ya estamos en el 2021 la actividad no se a recuperado aun demostrando lo sensible que es la actividad turística.

SEGUNDO. El impacto directo en la agencia de viajes HIGH LIGHT TOURS E.I.R.L., a consecuencia de la pandemia por el COVID 19 fue muy fuerte en lo económico para los propietarios y el resultado de las encuestas la han demostrado con el 94.3% de los encuestados manifestaron que la empresa no recupero sus inversiones durante la pandemia y se puede decir que está no podrá ser recuperado por un largo periodo, por lo menos hasta que se reactive la economía del sector turismo.

TERCERO. De acuerdo al impacto indirecto que sufrió la agencia de viajes HIGH LIGHT TOURS E.I.R.L., durante la pandemia por el COVID 19 fue también considerable ya que los ingresos indirectos que se obtenía dentro de la actividad turística tampoco se dieron a consecuencia de la emergencia sanitarias, el resultado del 77.1% prueba que la empresa no tuvo ingresos adicionales debido a que no hubo actividades turísticas que generara ingresos económicos adicionales para la empresa.

CUARTO. En referencia al impacto inducido la agencia de viajes HIGH LIGHT TOURS E.I.R.L., en los tiempos de pandemia por el COVID 19 no consiguió ninguno ingreso adicional debido a que no hubo comisiones por la intermediación de servicios o comisiones que la empresa suele conseguir durante los servicios que brinda a sus pasajeros, el 77.15 de los encuestados confirma este resultado.



## RECOMENDACIONES

PRIMERO. La empresa HIGH LIGHT TOURS E.I.R.L., debe activar sus economías mediante los préstamos que el estado viene promoviendo para la reactivación del sector turismo y esta debería ser invertida en equipamiento de la empresa, así como el pago de deudas si esa fuera el caso.

SEGUNDO. La empresa debe cubrir sus gastos directos a consecuencia de lo ocurrido por la pandemia y luego de ello debe replantear sus políticas de desarrollo empresarial, estas deberían ayudarlo a estar preparado en un futuro y principalmente para mitigar emergencias como las que se viene viviendo.

TERCERO. La empresa debe trabajar en un plan de marketing que le permita posicionarse nuevamente en el mercado nacional e internacional, de este modo la reactivación económica para la empresa podría ser mucho más rápida.

CUARTO. Debe recuperar a sus colaboradores que perdió durante la emergencia estos ayudarían a reflotar la empresa porque ya conocen el sistema y las políticas de la agencia, así como el mercado con la cual están posicionados.



## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.

(s.f.).

Banco Mundial . (8 de Junio de 2020). *www.bancomundial.org*.

BBC NEWS MUNDO. (30 de MARZO de 2020). *Coronavirus: Perú decreta cuarentena general en el país y el cierre de fronteras durante 15 días ante la pandemia de covid-19*. Obtenido de BBC News Mundo: <https://www.bbc.com/mundo/noticias-america-latina-51902989>

Castrillon, F. J., & Toro Montoya, A. I. (2020). COV-2,COV19: El virus, la enfermedad y la pandemia. *Articulo de Revision*.

Diario Gestion. (23 de marzo de 2020). Estas son las 28 medidas económicas para enfrentar la crisis del coronavirus en Perú. pág. 1.

Economipedia. (2021). Bienes y Servicios . *Economipedia haciendo facil la Economia*.

Economista, E. (2016). Gasto. *El Economista*.

Fondo Monetario Internacional . (26 de Febrero de 2021). *www.imf.org*.

hosteltour. (s.f.).

Hosteltour. (15 de mayo de 2020). *Hosteltour*. Obtenido de [hosteltur.com/comunidad/004155\\_la-tremenda-vulnerabilidad-de-los-destinos-y-empresas-turisticas-que-hacer.html](http://hosteltur.com/comunidad/004155_la-tremenda-vulnerabilidad-de-los-destinos-y-empresas-turisticas-que-hacer.html)

Instituto Peruano de Economía. (2020). BOLETÍN IPE: IMPACTO DEL COVID-19 EN PERÚ Y LATINOAMÉRICA. *IPE*, 1.

Instituto Peruano De Economia. (14 de Marzo de 2021). *www.ipe.org.pe*.

Lazar, S. (2010). *comportamiento del consumidor* . D.F Mexico: Pearson Education.

MINCETUR. (s.f.). LEY GENERAL DE TURISMO.

Ministerio de Economía y Finanzas. (2011). *Guia Metodologica para la Identificacion, formulacion y Evaluacion Social de Proyectos de Inversion Publica del Sector Turismo,a nivel de Perfil*. Lima: Editorial Arkabas Av. Pardo Zela 491,-Lince.

MINSALUD. (25 de junio de 2020). *La Salud es de todos*. Obtenido de <https://www.minsalud.gov.co/Paginas/El-covid-19-nos-cambiara-muchas-cosas-como-sociedad.aspx>

Molla, B. (2006). *Compotamiento del consumidor* . Barcelona: Edit.UOC.

OMS. (s.f.). ¿ajdd.

OMS. (2010). ¿que es una pandemia? *World Health Organization*.

OMS. (2021). Coronavirus. *WHO*, 1.



- Organizacion Internacional del Trabajo. (2015). Empleo. *Mexico Employment*, 2.
- Organización Mundial de la Salud. (2019). Brote de enfermedad por coronavirus (COVID-19). *WHO*, 1.
- Organizacion Mundial de Turismo. (s.f.). OMT.
- Porto, J. P., & Gardey, A. (2018). *Definicion de Impacto Economico*. Recuperado el 22 de Abril de 2021, de <https://definicion.de/impacto-economico/>
- PricewaterhouseCoopers. (2012). Estudio de Impacto Económico como valorar la repercusión y el retorno de iniciativas e inversiones públicas. *PwC. España*.
- PricewaterhouseCoopers, S.L. (2012). Estudio de Impacto Económico Cómo valorar la repercusión y el retorno de iniciativas e inversiones públicas. *PwC.España*.
- Rivera, G., & Molina, J. M. (2006). Medición de limpacto económico de una empresa minera en su entorno como herramienta de gestión Caso de estudio Frontino Gold Mines Limited, en la región de Segovia y Remedios, Antioquia . *Gestion y Ambiente*, 41.
- Sabate, F. J. (2021). Inversion. *Zona economica* .
- Salino, L. H. (2021). El COVID – 19: las consecuencias en la economía peruana y mundial. *USIL Facultad de Derecho*, 1.
- Solomon, M. (2008). *Comportamiento del consumidor*. D.F Mexico: pearson education .



**A: MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES**

**TITULO: “IMPACTO ECONÓMICO EN LA AGENCIA DE VIAJES HIGH LIGHT TOURS E.I.R.L. EN TIEMPO DE PANDEMIA POR EL COVID 19 EN CUSCO ,AÑO 2021”**

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
IMPACTO ECONÓMICO	Según (PricewaterhouseCoopers, S.L., 2012, pág. 3) sirven para medir la repercusión y los beneficios de inversiones en infraestructuras, organización de eventos, así como de cualquier otra actividad susceptible de generar un impacto socioeconómico, incluyendo cambios legislativos y regulatorios.	El impacto económico de un mismo tipo de inversión puede ser muy diferente dependiendo de las características del país o región y del momento temporal en el que se lleve a cabo. La cuantificación del impacto económico no debe por tanto basarse en la mera extrapolación de otras experiencias, sino que requiere un análisis específico caso por caso.  • El Impacto Económico se basa en el empleo de técnicas	Impacto directo: Corresponde con la producción (valor añadido bruto) y el empleo generado en aquellos sectores que son receptores directos de las inversiones. También se refiere al gasto que atrae la organización del evento o el despliegue de la nueva infraestructura, así como los que se ven afectados por la reforma normativa o regulatoria.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Producción</li> <li>• Inversiones</li> <li>• Gastos</li> </ul>
			Impacto indirecto: Corresponde con la producción y el empleo generados en los sectores que se benefician indirectamente de las inversiones y del gasto, es decir, aquellos que suministran a los sectores directamente afectados los bienes y	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empleos generados</li> <li>• Bienes y servicios</li> <li>• Actividad</li> </ul>



		<p>estándar contrastadas académicamente en los siguientes tipos de impactos. (PricewaterhouseCoopers, 2012, pág. 3) Impacto directo</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Impacto indirecto</li><li>• Impacto inducido</li></ul>	<p>Impacto inducido: Corresponde con la producción y el empleo que se genera gracias al consumo de bienes y servicios que realizan los empleados de los sectores que se benefician, directa o indirectamente, de las inversiones y gastos. (PricewaterhouseCoopers, 2012, pág. 4)</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Benéfico directo</li><li>• Benéfico indirecto</li></ul>
--	--	--	---	---

FUENTE: elaboración propia



**B: MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**TITULO: “IMPACTO ECONÓMICO EN LA AGENCIA DE VIAJES HIGH LIGHT TOURS E.I.R.L. EN TIEMPO DE PANDEMIA POR EL COVID 19 EN CUSCO, AÑO 2021”**

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLE/ DIMENSIONES	METODOLOGIA
<p><b>Problema General:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuál es el impacto económico de la agencia HIGH LIGHT TOURS E.I.R.L., en tiempos de pandemia por el COVID 19 en Cusco año 2021?</li> </ul> <p><b>Problemas Específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cómo es el impacto directo de la agencia HIGH LIGHT TOURS E.I.R.L., en tiempos de pandemia por el COVID 19 en Cusco año 2021?</li> <li>• ¿Cuál es el impacto indirecto de la agencia de viajes HIGH LIGHT TOURS E.I.R.L., en tiempos de pandemia por el COVID 19 en Cusco año 2021?</li> <li>• ¿Cómo es el impacto inducido de la agencia de viajes high light tours e.i.r.l., en tiempos de pandemia por el COVID 19 en Cusco año 2021?</li> </ul>	<p><b>Objetivo General:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar el “impacto económico de la agencia HIGH LIGHT TOURS E.I.R.L., en tiempos de pandemia por el COVID 19 en Cusco año 2021”.</li> </ul> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Describir el impacto directo de la agencia HIGH LIGHT TOURS E.I.R.L., en tiempos de pandemia por el COVID 19 en Cusco año 2021”.</li> <li>• Evaluar el impacto indirecto de la agencia HIGH LIGHT TOURS E.I.R.L., en tiempos de pandemia por el COVID 19 en Cusco año 2021”.</li> <li>• Describir el impacto inducido de la agencia high light tours e.i.r.l., en tiempos de pandemia por el COVID 19 en Cusco año 2021”.</li> </ul>	<p><b>Variable de Estudio:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Impacto económico</li> </ul> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Impacto directo</li> <li>• Impacto indirecto</li> <li>• Impacto inducido</li> </ul>	<p><b>Nivel/ Alcance:</b></p> <p>Descriptivo</p> <p><b>Diseño:</b></p> <p>No experimental.</p> <p><b>Enfoque:</b></p> <p>Cuantitativo</p> <p><b>Población:</b></p> <p>La población muestra serán los trabajadores internos y colaboradores externos de la agencia de viajes.</p> <p><b>Muestra:</b></p> <p>Se utilizará el muestreo no probabilístico de los trabajadores internos y colaboradores externos, estos suman un total de 35.</p>

FUENTE: ELABORACION PROPIA



**C: MATRIZ DE INSTRUMENTOS**

**TITULO: “IMPACTO ECONÓMICO EN LA AGENCIA HIGH LIGHT TOURS E.I.R.L. EN TIEMPO DE PANDEMIA POR EL COVID 19 EN CUSCO, AÑO 2021”**

Variable	Dimensiones	Indicadores	INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS	Respuesta
Impacto Económico	Impacto directo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Producción</li> <li>• Inversiones</li> <li>• Gastos</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Sabe si la empresa produjo paquetes turísticos para comercializar en tiempos de pandemia?</li> <li>2. ¿Sabe si la empresa tuvo cancelaciones de sus productos por parte de sus clientes?</li> <li>3. ¿Cree que el propietario de la empresa recupero su inversión durante la pandemia?</li> <li>4. ¿Cree que hubiera habido sobregasto en la empresa si se hubiera mantenido el total de sus trabajadores?</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si</li> <li>• No</li> </ul>
	Impacto indirecto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empleos generados</li> <li>• Bienes y servicios</li> <li>• Actividad</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>5. ¿Cree usted que la empresa genero empleos durante la pandemia?</li> <li>6. ¿La empresa generaba empleos con frecuencia?</li> <li>7. ¿Usted creo que hubo bienes y servicios requeridos por la empresa durante la pandemia?</li> <li>8. ¿Usted cree que hubo actividad turística que genero ingresos económicos a la empresa durante la pandemia?</li> </ol>	



	<b>Impacto inducido:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Benéfico directo</li><li>• Benéfico indirecto</li></ul>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. ¿Cree usted que la empresa tuvo beneficios directos por el ingreso de turistas al país durante la pandemia?</li><li>2. ¿Cree usted que la empresa tuvo beneficios indirectos gracias a los proveedores de servicios durante la pandemia?</li><li>3. ¿Usted tuvo beneficios indirectos por las actividades turísticas adicionales que genera la empresa?</li></ol>	
--	--------------------------	---	--	--

FUENTE: ELABORACION PROPIA



**D: INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS.**

	UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO	
<p><b><u>FICHA DE OBSERVACION</u></b></p> <p>N° _____</p> <p>OBJETO DE ESTUDIO:</p> <p>_____</p> <p>LUGAR DE ESTUDIO:</p> <p>_____</p> <p>FECHA:</p> <p>___/_____/2020</p> <p>NOMBRE:</p> <p>JUAN CARLOS GONZALO GAMARRA TINAJEROS</p>		



DESCRIPCION DE LA OBSERVACION:

INTERPRETACION: