



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA**

**Impacto turístico en el sector hotelero: caso de LM HOTELES a  
raíz del COVID-19 en la ciudad de Piura 2020**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA**

**AUTORES:**

Calle Chapilliquén Bianca Beatriz (ORCID: 0000-0002-0146-0215)

Yovera Silva Lisbeth (ORCID: 0000-0003-1698-3702)

**ASESOR:**

Mg. Martel Acosta Rafael (ORCID: 0000-0001-7067-8632)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**GESTIÓN TURÍSTICA**

**PIURA - PERÚ**

**2020**

## **DEDICATORIA**

Este trabajo se lo dedico a Dios porque me guía por un buen camino y me ha dado las fuerzas para seguir adelante, a mi familia por haberme forjado como la persona que son en la actualidad; muchos de mis logros se los debo a ellos. Me formaron con reglas y con algunas libertades, pero al final me motivaron constantemente alcanzar mis anhelos.

CALLE CHAPILLIQUÉN BIANCA BEATRIZ

Esta investigación se lo dedico principalmente a Dios quien fue el encargado de guiarme en todo momento, y por ser el pilar de mi vida.

A mis padres y hermanos que fueron los encargados en apoyarme en todo momento, por demostrarme su afecto, comprensión y por todo el apoyo incondicional que día a día me brindaron.

YOVERA SILVA LISBETH.

## **AGARDECIMIENTO**

Gracias a Dios por permitir tener y disfrutar a mi familia por apoyarme en cada decisión que tomo. Y al profesor Rafael Martel Acosta por corregir cada uno de nuestros errores, ayudándonos a terminar correctamente el trabajo.

CALLE CHAPILLIQUÉN BIANCA BEATRIZ

Agradezco primero a Dios por darme la vida y cuidarme día a día, por haber permitido cumplir gran parte de mis metas.

A mis queridos padres y hermanos quienes me orientaron y me guiaron por un buen camino, por depositar su confianza en mí y ayudarme durante el proceso de mi carrera universitaria.

Al profesor Rafael Martel Acosta quien fue el encargado de brindarme sus enseñanzas y conocimientos durante todo el proceso de la investigación y confiar desde un primer momento.

YOVERA SILVA LISBETH.

## ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEORICO .....	5
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	12
3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización apriorística. ....	13
3.3. Escenario de estudio.....	14
3.4. Participantes.....	14
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	14
3.6. Procedimiento .....	15
3.7. Rigor científico .....	15
3.8. Método de análisis de datos .....	16
3.9. Aspectos éticos.....	17
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	18
V. CONCLUSIONES .....	28
VI. RECOMENDACIONES .....	29
REFERENCIAS.....	30
ANEXOS .....	32

## Índice de Tablas

<b>Tabla 1:</b> MATRIZ DE CONSISTENCIA .....	4
--	---

## Índice de Figuras

<b>Figura 1:</b> Impactos socioculturales.....	20
<b>Figura 2:</b> Impactos medioambientales. ....	23
<b>Figura 3:</b> Impactos económicos .....	25

## RESUMEN

El trabajo de investigación titulada “Los impactos turísticos en el sector hotelero: caso LM HOTELES a raíz del COVID-19 en la ciudad de Piura, 2020”, tiene como objetivo general Identificar el impacto turístico en el sector hotelero: caso LM HOTELES a raíz del COVID-19 en la ciudad de Piura, el tipo de investigación utilizada es exploratorio-No experimental, para lograr este objetivo propuesto hemos utilizado como instrumento la guía de entrevista aplicándolas a los jefes de área que laboran en LM HOTELES obteniendo como principales resultados que en cada impacto turístico se ha originado aspectos positivos y negativos. Obteniendo como conclusiones que en el impacto sociocultural ha generado algunos ingresos en el restaurant, debido que el huésped siente seguridad al consumir dentro del establecimiento, pero también afecta en la Ocupabilidad del hotel porque presenta un 70%, por otro lado en el aspecto medioambiental, se produjo un impacto negativo por la contaminación ambiental generada por el uso excesivo de los diferentes productos dañinos, y por ultimo tenemos el aspecto económico que debido a las circunstancias dadas en cuanto a la rentabilidad del hotel y con el trabajo de sus colaboradores.

**Palabras claves:** Impacto turístico, hotelería, impacto social, impacto ambiental, impacto económico.

## ABSTRACT

The research work entitled "The tourist impacts in the hotel sector: LM HOTELES case as a result of COVID-19 in the city of Piura, 2020", has the general objective of Identifying the tourist impact in the hotel sector: LM HOTELES case due to of COVID-19 in the city of Piura, the type of research used is exploratory-non-experimental, to achieve this proposed objective we have used the interview guide as an instrument, applying them to the area managers who work in LM HOTELES, obtaining as main results that positive and negative aspects have arisen in each tourist impact. Obtaining as conclusions that the sociocultural impact has generated some income in the restaurant, because the guest feels security when consuming within the establishment, but it also affects the Occupancy of the hotel because it has 70%, on the other hand in the environmental aspect, There was a negative impact due to the environmental pollution generated by the excessive use of different harmful products, and finally we have the economic aspect that due to the circumstances given in terms of the profitability of the hotel and with the work of its collaborators.

**Keywords:** Tourism impact, hotels, social impact, environmental impact, economic impact.



## I. INTRODUCCIÓN

El turismo, es uno de los sectores económicos con mayor oferta a nivel mundial, pero con la inesperada situación de la pandemia COVID-19, se produjo interrupciones en el sector hotelero. Las empresas privadas (agencia de viajes, hoteles, bares, restauración, etc.), han tenido que suspender su actividad económica para no hacer más la propagación del COVID-19. Así mismo se exigen medidas de distanciamiento ya que es algo inevitable para toda actividad turística. Los ingresos económicos no han sido favorables para aquellas empresas pequeñas, porque no cuentan con capital suficiente para invertir. Se ha tenido que modificar los contratos laborales, otorgando vacaciones anticipadas y amenorando los ingresos económicos en los servicios turísticos.

El turismo en el Perú, es uno de los sectores que se ha visto más afectado a raíz del COVID-19, es por ello que, no se está recibiendo a turistas internacionales y nacionales, ya sea por trabajo u otros motivos. Desde que se hizo conocido el virus, ha ido afectando a miles de países y es por eso que, se ha paralizado totalmente toda actividad turística, a consecuencia de ello, se ha ido cayendo el turismo y la economía del país.

Es necesario tener medidas de seguridad. Para este sector, según la Organización Mundial del Turismo (OMT) para el año 2020 las llegadas de turistas van a disminuir a un 60%-80%, si comparamos que en enero del 2020 creció un 3% y 4%.

El Diario Gestión (2020,13 abril) publicó un artículo sobre el estudio de las "Pandemias en el siglo XXI y como ha afecto a la economía", donde comenta Guillén (2020), se deduce que el impacto económico a raíz del COVID-19, tiene como consecuencia la caída de la economía en el año 2020.

Aparicio & Delgado (2009) afirmaron que a través de un virus de influenza que lo había generado México, a consecuencia de eso, cerraron fronteras y detención de actividades económicas, anunciada por (SSA) secretaria de salud.

Argentina es uno de los muchos países que se está viendo afectado por este virus. En el diario la Nación la Federación Empresaria Hotelera Gastronómica Fehgra

(2020) nos indica que su proyección de ocupación de este año está a un 85% de reservas para diferentes turistas que visiten el contexto de Villa Langostura.

México, siendo un país con una gran afluencia de turistas, también se ha visto afectado, según el diario digital de Infobe (2020); indica que en Quintana Roo se ha llevado a cerrar 500 establecimientos de hospedajes donde ya existía un 93% de ocupación en cuanto a los días que se venían dando, pero como hubo cierres de fronteras en los países sudamericanos.

Rivas (2020) en una videoconferencia explico, que es muy complejo de lo que se está viviendo hoy en día y está afectando mucho. Se ha visto obligado a cerrar los establecimientos de hospedaje, al principio de toda esta situación no se podía hacer nada y se ponían a disposición del Ministerio de salud y dar hospedaje gratuito a los médicos que viajaban por el tema del coronavirus.

Es bueno estar informado del tema; para que más adelante se tome medidas o acciones necesarias frente a esta situación, con el objetivo de cuidar la salud; primero del personal y luego de los huéspedes que vienen a quedarse en nuestro establecimiento.

Clavijo (2020) comentó en un video conferencia que en Machu Picchu la mayoría de turistas viene en avión y con esta situación se ha parado todo y no hay acceso en ningún lugar.

Del Castillo & Plazencia (2014); confirmo que Perú en los últimos 8 años ha gozado de un buen desarrollo económico hasta el año 2009 que cayó en una crisis financiera internacional pero que alcanzo recuperar un 0.9%.

El gerente general del hotel Inkaterra; Gamero (2020), en una videoconferencia indicó que ha sido duro en estas últimas 8 semanas, resalto 3 aspectos en la empresa, uno es las finanzas; que fue golpeado brutalmente y poder mantener económicamente a la empresa, dos; laboral, tomar decisiones para mantener al personal dentro de la empresa ,lo cual tuvo que reducir las horas y dar trabajo para no dejar sin empleo a los colaboradores y por ultimo seguridad; mantener a un grupo de personas dentro de las instalaciones en los hoteles de la selva y Macchu Picchu.

## Justificación

En cuanto a la pertinencia social; la salud de los empleados y los huéspedes es lo primero e importante que cuidar, esto va a generar impactos negativos socioculturales, porque no va a haber relaciones en la sociedad, que se pueda establecer entre los turistas o visitantes. Por eso es que las empresas en un futuro van a tomar acciones necesarias para una emergencia sanitaria contra el COVID-19 para la tranquilidad y un ambiente saludable para las personas.

Para la pertinencia temática, esta pandemia ocasionó impactos negativos económicos en los establecimientos de hospedaje producido por la falta de demanda de turistas ya que puede caer en crisis la empresa porque no está laborando para poder generar ingresos. En LM hoteles recibe a personas ejecutivas que llegan solo a descansar. Todo el año

En cuanto a la pertinencia empresarial, se perjudica al gerente de LM HOTELES al no recibir clientes, de no haber ingresos económicos y no hay para pagar a sus empleados que están laborando en la empresa. Ahora, en los pagos de consumo de energía y agua vienen con el precio elevado, pero no tienen como pagar esa cantidad. En vez de ayudar, perjudican a otras empresas.

## Hipótesis

No se consigna hipótesis al ser una investigación de nivel exploratoria.

## Objetivo General

Identificar el impacto turístico en el sector hotelero: caso LM HOTELES a raíz del COVID-19 en la ciudad de Piura

## Objetivos Específicos

- Conocer los impactos socioculturales en el sector hotelero: caso LM HOTELES a raíz del COVID-19 en la ciudad de Piura.
- Analizar los impactos medio ambientales en el sector hotelero: caso LM HOTELES a raíz del COVID-19 en la ciudad de Piura.
- Determinar los impactos económicos en el sector hotelero: caso LM HOTELES a raíz del COVID-19 en la ciudad de Piura.

**Tabla 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA**

	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	
¿Cuáles son los impactos turísticos en el sector hotelero: caso de LM HOTELES a raíz del COVID-19 en la ciudad de Piura 2020	Identificar los impactos turísticos en el sector hotelero: caso de LM HOTELES a raíz del COVID-19 en la ciudad de Piura.	El estudio no posee hipótesis por ser de carácter exploratorio.	D1:IMPACTO SOCIOCULTURAL	Análisis del comportamiento del Huésped	
				Ocupabilidad del hotel	
			D2:IMPACTO MEDIO AMBIENTAL	Manual de buenas practicas	
				Uso de artículos dañinos	
	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer los impactos socioculturales en el sector hotelero: caso LM HOTELES a raíz del COVID-19 en la ciudad de Piura 2020.</li> <li>• Determinar los impactos medioambientales en el sector hotelero: caso LM HOTELES a raíz del COVID-19 en la ciudad de Piura 2020.</li> <li>• Analizar los impactos económicos en el sector hotelero: caso LM HOTELES a raíz del COVID-19 en la ciudad de Piura 2020.</li> </ul>	D3: IMPACTO ECONÓMICO	Realidad de los trabajadores
					Situación de desempleo
					Rentabilidad de la empresa

## II. MARCO TEORICO

### Antecedentes Nacionales

Reyes, F (2015), Universidad Cesar Vallejo en su tesis titulada “Impactos del turismo en las Lomas de Paraíso en el distrito Villa María del triunfo” la investigación tiene como objetivo Determinar los impactos que está causando el turismo en las Lomas de Paraíso en el distrito Villa María del Triunfo teniendo como metodología de estudio un enfoque cualitativo, su diseño es investigación-acción, la técnica que aplico es la guía de entrevista y la ficha de observación, este concluyo que el aspecto económico del turismo está generando grandes oportunidades de trabajo pero que por el momento no se estaba dando, sin embargo se debe concientizar a todos los pobladores de Villa María que de esa manera obtengan mejores beneficios para todos.

Según Urbina D. (2019) en su tesis denominada “Análisis de la gestión hotelera y el impacto de las nuevas tendencias sostenibles en el distrito de Tambopata, madre de dios, 2019”, tiene como objetivo Analizar los impactos generados por la aplicación de una gestión hotelera sostenible en el distrito de Tambopata, Madre de Dios, su diseño metodológico es investigación-acción con un enfoque cualitativo y su tipo de investigación es observacional, por otro lado su muestreo es no probabilística por conveniencia ya que está conformado por expertos para el desarrollo del tema de investigación, la técnica a trabajar es la recolección de datos lo cual serán entrevistas y fichas de observación, se llegó a la conclusión sobre la aplicación de una gestión hotelera sostenible en el distrito de Tambopata que trae como consecuencia impactos significativos.

### Antecedentes Internacionales

Monti, E (2011), Universidad de Alicante en su investigación titulada “LA CRISIS ECONÓMICA DE Y EL TURISMO: Análisis de efectos y medidas de respuesta en Rio Grande do Norte, Brasil”, tiene como objetivo, Analizar las consecuencias de la crisis económica internacional de 2008 en el desarrollo del turismo en Rio Grande do Norte, Brasil, la investigación ha desarrollado una metodología exploratorio-descriptivo, el instrumento del recolección de datos es el cuestionario, se concluyó que los impactos que genero la crisis, se vieron

afectados todos los sectores, el principal el sector turismo, ya que la oferta, demanda e inversiones turísticas obtengan un resultado negativo, todo ello afecto a nivel mundial. Se consideró a este autor porque en su investigación menciona sobre el impacto económico que se ha visto afectado en el sector turístico; su aporte es muy importante porque ayudó a obtener información para este nuevo tema de investigación, es por ello que este estudio se consideró dentro del trabajo, aunque no se encuentre dentro de los años establecidos.

Vásquez, Fernández & Escampa (2017) en su trabajo de investigación titulada como “El impacto socio-cultural del turismo en Benalmádena” nos habla del impacto sociocultural del turismo contiene una consecuencia del enlace que va existir entre dos o grupos de personas, sociedad invitante y la sociedad del convidado. Si el turismo contribuye con la sociedad puede favorecer una confianza hacia los visitantes y sería positivo para un intercambio de culturas de los pueblos (OMT, 1997). El objetivo ha sido analizar los impactos socioculturales del destino maduro de Benalmádena a través de los comentarios de las personas que son residentes del lugar. Mostrando también impactos positivos y negativos que causo al turismo.

Rivas (2017) , en su trabajo de investigación titulada “Los impactos ambientales en áreas turísticas rurales y propuestas para la sostenibilidad”, el desarrollo económico que se registra en ciertos lugares rurales en el país que genera un enorme espacio donde se centra condiciones que favorece la inversión turística, pero se observa que hay mal manejo de territorios.

Maya (2012), en su trabajo de investigación titulada “La Gestión Ambiental en los hoteles: Dann Carlton, San Fernando Plaza, Hotel GHL Confort San Diego y Hotel Mediterráneo en la ciudad de Medellín. Cuando hay contacto entre un ser humano y el medio ambiente, el que sale más afectado es el medio ambiente por el daño de los recursos naturales. Es importante ver el análisis de los establecimientos de hospedaje como parte del turismo. Por eso es importante ver la parte ambiental de los establecimientos ya que son los que producen una mayor contaminación en las cuales son lo que consumen más energía, agua y otros recursos. Fue conveniente tomar este autor porque en su trabajo de investigación expresó la importancia de la gestión ambiental, estableciendo

políticas para la sostenibilidad en los establecimientos de hospedaje, por esta razón se consideró la investigación, aunque no se encuentre en los años determinados.

Fimbres (2011), en su centro de estudios superiores del estado de Sonora, en su investigación titulada como “Gestión hotelera orientada a la protección del medio ambiente y su impacto en la imagen de la empresa: Caso Hermosillo, Sonora, México, esta utilizó la metodología de Silvia Ayuso que le hace como referencia a grounded theory y realiza un enfoque interdisciplinar que tiene combinación con métodos cualitativos y cuantitativos en cuanto a la parte ambiental. Este autor se ha referenciado, a pesar de no estar dentro de los años considerados, porque tiene gran aporte en esta investigación, acerca de la gestión hotelera que está situada al cuidado del medio ambiente para un desarrollo sostenible.

Ayuso (2003) explica sobre que el desarrollo sostenible y las guías de buenas prácticas lo tienen que vivir y entender los agentes turísticos, para que lo lleven a la práctica. Esta autora señala que la metodología cualitativa tiene que mostrar una máxima información y las muestras de las empresas estudiadas con respecto a dichas variables que influyen a la investigación. Se menciona este antecedente porque contribuye con nuestra investigación en cuanto al valor de las guías de buenas prácticas para un desarrollo sostenible en los agentes turísticos, a pesar de ello este estudio sobrepasa a los años acordados.

Penela (2015) Universidad de San Martín de Porres en su investigación titulada “Gestión Ambiental en los hoteles de Santiago de Compostela”. Tiene como objetivo analizar prácticas de gestión ambiental en cuanto a los hoteles de la ciudad de Santiago de Compostela en función de categoría de los establecimientos. Se muestran resultados en los hospedajes y existen medidas que se implantan en la utilización de toallas (93,94), utilización de productos biodegradables (90,91%), información sobre la protección del medio ambiente (84, 85%). Esto no presentan un costo alto para la empresa. Es importante la variable del medioambiente en el caso de los hoteles de Santiago de Compostela y reducir el impacto ambiental en sus actividades.

- Impacto Turístico

La importancia de la sostenibilidad dentro del turismo, aunque genere impactos que no favorecen se debe a que no se planifica o no hay límites para una calidad al ser contacto entre los individuos, manteniendo nuestra cultura de los pobladores, el medio ambiente e interés de dicha actividad (OMT, 2001).

La palabra “impacto”, que según Amuqandoh (2010) así como los impactos que favorecen, han sido nombrados como “beneficios”, los impactos que no favorecen en nada se denominan “costos”.

Así mismo el sector turismo puede afectar negativamente en cuanto a la diversidad biológica y en cuanto a los recursos naturales, a la vez contar con impactos culturales y sociales. Cuando existe deterioro en los recursos naturales, tanto en renovable y no renovables afecta directamente al turismo.

- Impacto Sociocultural y Culturales del Turismo

Dogan (1989), realizó un descubrimiento sobre el desarrollo turístico, lo que provoca una serie de efectos que afecta a los residentes como, por ejemplo; una secuencia de hábitos, costumbres, valores y creencias de los residentes del destino turístico. Se produce intercomunicación o correlación de dos individuos. Si el turismo se organiza muy bien hay una probabilidad que haya contacto de los visitantes en un lugar turístico y una población en la localidad (Acerenza, 1984; Benseny, 2006).

Así mismo los impactos socioculturales del turismo se deducen de las relaciones sociales que se implanta en un destino turístico y resultado de la relación en la sociedad durante la estancia de los turistas o visitantes en un mismo lugar.

Cooper et al. (1993), habla de impactos socioculturales indirectos la cual se refiere a los diferentes cambios sociales que se van a establecimientos en nuevas formas de la comunicación, infraestructura y transporte de la actividad turística.

- Impacto Medioambiental



Según Ayuso, S. (2003) nos dice que resulta obvio pensar sobre el calentamiento global lo cual se debe a la mano de hombre y de todas sus actividades que realiza, una de ellas es el turismo lo cual tiene un efecto hacia el medio ambiente. Como se sabe la hotelería es uno de los componentes del turismo que contribuye al calentamiento global, es por ello que no se puede evitar cualquier actividad hotelera ya que es una de las actividades que realiza el ser humano y esto no hace que se deje de dañar el medio ambiente, por ello se trata es de minimizar este daño, por ese motivo se está creando hoteles sustentables que sean más responsables con el ambiente lo que ahí se debe de practicar los valores hacia lo que nos rodea y por eso debemos de cuidarlo.

➤ Hotelería Sostenible

La sostenibilidad de un hotel es quien busca una integración en cuanto a los valores y principios que son asociados al desarrollo sostenible ya sea en todos sus procesos de negocio, esto implica la relación con todos sus actores involucrados en la actividad (Kirk, 1995), cada una de las cantidades puede contaminar al medio ambiente, que puede llegar a notarse.

Hay un instrumento que podemos aplicar en las industrias hoteleras:

- Guías de buenas prácticas ambientales: Las establece la empresa para así reducir impactos y tener una gestión más responsable de una manera eficiente y eficaz. Pequeñas empresas alcanzan un buen balance económico de la empresa (ahorran la energía y el agua, reducen los residuos, etc.).

✓ Medio Ambiental

Es aquel conjunto de efectos que son favorables o no, que son producidos en el ambiente, esto se da por las diferentes actividades humanas que se realiza. Existen factores los cuales se ven afectados de acuerdo a las medidas por cada acción humana, las cuales tenemos: físico químico, biológico, paisajístico, económico, cultural, social y humano. Por lo tanto, esto afecta por todas aquellas actividades que realizan los seres humanos

es por ello que se debe cuidar y proteger el medio ambiente, de esa manera se puede obtener un beneficio para todos.

✓ Sociales

Esto hace referencia a un cambio, en el cual esto se efectúa a la sociedad debido a los productos de investigaciones como una definición en cuanto a impacto social, esto no se limita a dichos criterios a criterios económicos. Un concepto de impacto es que se precisa a diferenciar entre efecto, resultado e impacto, cuando se habla de impacto quiere decir que es el cambio inducido por un proyecto el cual se ha sostenido con el pasar del tiempo, en otros casos, existen grupos que no son involucrados en este, lo que se puede ver en este impacto es que existe el intercambio de culturas y la comunicación entre sí.

✓ Económicos

En efecto de la economía, en el caso del empleo y de los ingresos producidos por una toma de decisiones, actos o políticas que se da en una empresa. En el turismo este representa una buena alternativa de solución para el desarrollo de la economía, lo que puede convertirse en un mecanismo muy importante en la conservación de todos los recursos ya sean naturales y culturales.

## Marco Conceptual

❖ ¿Qué es el impacto medio ambiental?

Según Pérez, (2012), nos indica que son aquellos problemas de la contaminación, depredación, deforestación, etc. Esto ha hecho que el sector turismo haya dado lugar a la formulación en cuanto a medidas de conservación y mejoramiento de una buena calidad ambiental. El turismo debe contribuir en la revaloración del entorno natural y de esa manera puede desarrollar su actividad, el ambiente debe de estar conservado para que ayude a elevar la calidad de toda actividad turística para que de esa manera dinamicen la economía ya sea local y nacional.

Los problemas de contaminación que se genera son muchos, pero existe medidas para un turismo sostenible y los establecimientos de hospedaje están obligados a cumplir para un buen manejo de gestión ambiental.

❖ ¿Qué es impacto sociocultural?

Según Blanco (1998), nos dice que los impactos que generan los turistas en un espacio natural no solamente son físicos, estos tienen un componente social que es muy importante, en cuanto a la capacidad de carga social esto tiene como referencia la sensación de agobio que existe en las personas que llegan a visitar un lugar determinado al tener un elevado número de turistas. Para un cierto nivel de masificación, la experiencia recreativa del usuario este tiende a darle un valor negativo, en cuanto a las virtudes escénicas o naturales de aquel lugar que ha visitado.

El impacto sociocultural tiene una referencia en cuanto a cambios de la sociedad y a los habitantes en el modo de vivir y afecta al gran número de personas en el compartimiento de cada uno, formas de vida, tradiciones y cultura.

❖ ¿Qué es el impacto económico?

Según Pérez (2012), indica que el factor económico está sobre el empleo y los ingresos que son producidos por una decisión, acto o política. La actividad turística presenta una alternativa de para un desarrollo económico, es por ello que se debe plantear para un adecuado monitoreo de dicha actividad. Esto ayuda de una buena manera para un desarrollo de países en los que trabajen esta actividad, es por ello que se debe de conservar todos los recursos naturales y culturales para un crecimiento adecuado. Se tomó como referencia a este autor porque resalta un punto significativo sobre el factor económico para un buen desarrollo en el sector turístico de los países que trabajan esta actividad, cabe destacar que no se encuentra en los años formulados.

El impacto económico mide también los beneficios de la infraestructura de las inversiones como cualquier actividad. Ayuda en las decisiones de proyecto de inversión.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

La presente investigación es de tipo EXPLORATORIO BASICA. De acuerdo al Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica (CONCYTEC 2018), una investigación Básica, está orientada a un entendimiento más exacto a través del conocimiento de los aspectos fundamentales de los fenómenos, hechos observables o de las relaciones que establecen los individuos. Por lo tanto, la problemática y la única variable en analizar han sido encontrados en el hotel LM HOTELES a causa del COVID-19, y así poder llegar a una investigación precisa. Y es de diseño ESTUDIO DE CASO, según (Monje 2010) señala que es una investigación que examina un fenómeno simultaneo dentro de un entorno en la vida real, en particular cuando el fenómeno y con el entorno no son claramente visible, además se beneficia a proposiciones que orienta a la recolección y el análisis de datos. Se menciona este autor debido a que no existen estudios actualizados que definan este tipo de diseño que es el estudio de caso, por ende, está siendo considerado en el trabajo de investigación. Además, se puede señalar en la siguiente investigación, que la experiencia se basa únicamente en un lugar específico y se tuvo que realizar entrevistas para poder así obtener resultados.

Enfoque:

Se desarrolló dentro de un marco de enfoque cualitativo, porque se puede estudiar el problema, desde una perspectiva más cercana a la información, para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de la interpretación, además en la recolección de datos se hace una medición específica.

## 3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización apriorística.

CATEGORIA	DEFINICION CONCEPTUAL	SUB CATEGORIAS	ELEMENTOS	TECNICA	INSTRUMENTO
IMPACTO TURISTICO	La palabra "impacto", que según Amuqandoh (2010) así como los impactos que favorecen, han sido nombrados como "beneficios", los impactos que no favorecen en nada se denominan "costos". Así también en cuanto a la dimensión económica genera impactos negativos Beni, 2006) y las dimensiones de ambiente y sociocultural son denominadas como impactos negativos (OMT.2001).	IMPACTO SOCIOCULTURAL	Análisis del comportamiento del huésped	Entrevista	Guía de entrevista
			Ocupabilidad del hotel		
		IMPACTO MEDIOAMBIENTAL	Manual de buenas practicas		
			Uso de artículos dañinos		
		IMPACTO SOCIOECONOMICO	Realidad de los trabajadores		
			Situación de desempleo		
			Rentabilidad de la empresa		

### 3.3. Escenario de estudio

El trabajo de investigación se realizó en el sector hotelero LM HOTELES que se encuentra ubicada en Calle Las Casuarinas J1 Santa Isabel, en provincia y distrito de Piura. La cual lleva laborando 3 años de experiencia y brindando un servicio de calidad a todos sus huéspedes, en este establecimiento la llegada de clientes es corporativos, por ello se ofrece un servicio único.

### 3.4. Participantes

Para el trabajo de investigación se tuvo como participantes a los jefes de algunas áreas y al administrador de LM HOTELES para realizar las entrevistas:

- Al administrador de LM HOTELES, quien tiene 6 años de experiencia en el rubro hotelero, tiene como estudios superiores en técnico de administración. En LM HOTELES tiene 4 años de experiencia en realizar una buena y eficaz planificación en la empresa dentro de su área de trabajo.
- Al jefe de recepción, quien tiene 2 años de experiencia en LM HOTELES. No cuenta con estudios superiores. Pero con el poco tiempo que está trabajando se ha visto su desenvolvimiento en su área de trabajo.
- Al jefe Housekeeping, tiene 2 años de experiencia dentro de LM HOTELES, no cuenta con estudios superiores. Pero fuera de la empresa tiene 5 años de experiencia en esta área que le ayudado en desempeñar su buen trabajo dentro de la empresa.

### 3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

#### 3.5.1. Técnicas

Como técnica se empleó:

- La entrevista: Como técnica, ha servido para recopilar datos que han sido directamente a los jefes de algunas áreas y al administrador de LM HOTELES. La cual han sido 3 entrevistas aplicadas.

#### 3.5.2. Instrumento

- La guía de entrevista: Son datos que cuentan con 7 preguntas referentes a las dimensiones que han sido aplicadas con jefes de algunas áreas y al administrador de LM HOTELES. Para ello, en cuanto a las preguntas han

sido abiertas, en las cuales va ser diferente para cada jefe de las áreas como para el administrador.

### 3.6. Procedimiento

El trabajo de investigación Titulada Impacto turístico en el sector hotelero: caso de LM hoteles a raíz del COVID -19 se realizaron entrevistas a los jefes de algunas áreas y al administrador, en la ciudad de Piura del 2020, esta se dio de la siguiente manera:

- Para empezar, se envió un correo formal al administrador donde solicitamos su disponibilidad de tiempo para realizar la entrevista correspondiente.
- Después que respondió con la disponibilidad que fue el día 22 de septiembre del 2020, se dio inicio dicho proceso para realizar las entrevistas.
- Se llegó a dicho lugar a las 3:00 P.M., previa presentación con los jefes del área y el administrador del establecimiento.
- Se empezó a realizar las entrevistas con el impacto social al jefe de recepción, siguiente fue al jefe de housekeeping dándonos las respuestas correspondientes quien se encargó del impacto medio ambiental y por ultimo aplicamos el instrumento al administrador quien vio el impacto económico, lo cual es quien se asemejan a los huéspedes y parte económica del hotel.
- Para finalizar como evidencia que se estuvo en dicho lugar, se tomó foto aplicando el instrumento, lo que serán colocados en anexos y así se evidencie la salida de campo para la recolección de datos y concluir con el trabajo de investigación.

### 3.7. Rigor científico

Para lograr una mayor credibilidad en el trabajo de investigación, se utilizó 4 criterios:

- Valor de la verdad:

La investigación brinda confianza porque se evidencia el lugar y las personas en el momento que se realizó la entrevista, esto se dio por medio de fotografías las cuales han sido captadas en el momento.

- Aplicabilidad

En esta investigación los métodos que se utilizaron ayudaron a tener una buena recolección de datos ya que se fue al establecimiento para poder obtener los resultados de las personas encuestadas, de esa manera se permitió que puedan realizar estudios posteriores bajo la forma que se está aplicando.

- Consistencia

En el presente trabajo se logró identificar el verdadero comportamiento de los empleados de tal manera que se pudo observar que lo mencionado es similar a lo que se observó.

- Neutralidad:

Esta investigación se garantiza por lo que cuenta con un punto de neutralidad ya que se muestra los resultados tal y cual son en el estudio, no existe ningún tipo de motivación, interés o perspectiva sobre el mismo.

### 3.8. Método de análisis de datos.

En este método de análisis se utilizó un análisis sintetizado para poder determinar los impactos turísticos positivos o negativos que se genera en LM HOTELES en la ciudad de Piura.

Revisar el método de caso.

- Lo primero que realizó fue conocer los impactos socioculturales, luego se analizó los impactos medio ambientales y por ultimo determinó los impactos económicos, donde se incluyó 7 elementos en total. Todo ello sirvió para las preguntas de las entrevistas que se le realizo a los jefes de área.



- Lo segundo fue identificar a cada uno de los impactos turísticos en el sector hotelero LM HOTELES.

### 3.9. Aspectos éticos

Se ha considerado dos principios que se respetó para realizar el trabajo de investigación:

- La beneficencia.

Realizamos un estudio donde se está percibiendo una realidad que está afectando al rubro hotelero, lo cual se ha creído conveniente dar solución a LM HOTELES ya que de esa manera podrán tener en cuenta los impactos que genera una situación como esta pandemia y así poder saberlos enfrentar porque esto puede afectar mucho en cuanto al rubro, más aún si pasa de manera imprevista como en este caso que ha pasado.

- Autonomía.

Se realizó una investigación lo cual se ha respetado la ética donde no estamos involucradas con ninguna institución, organización o grupo, es por ello que somos autónomas en cuanto a la postura del trabajo.

- Justicia.

Se ha respetado los resultados obtenidos y se validaron todas las respuestas, siguiendo todos los procesos para la síntesis de las preguntas y así alcanzamos cumplir con los objetivos.

- No maleficencia.

El presente trabajo de investigación no cuenta con un carácter crítico o de destrucción.

#### IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En la presente investigación se muestra la interpretación de los resultados del instrumento de recolección de datos (entrevista) aplicado al administrador y a los jefes de algunas áreas de LM HOTELES de la ciudad de Piura.

- Objetivo 1: Conocer los impactos socioculturales en el sector hotelero: caso LM HOTELES a raíz del COVID-19 en la ciudad de Piura 2020.

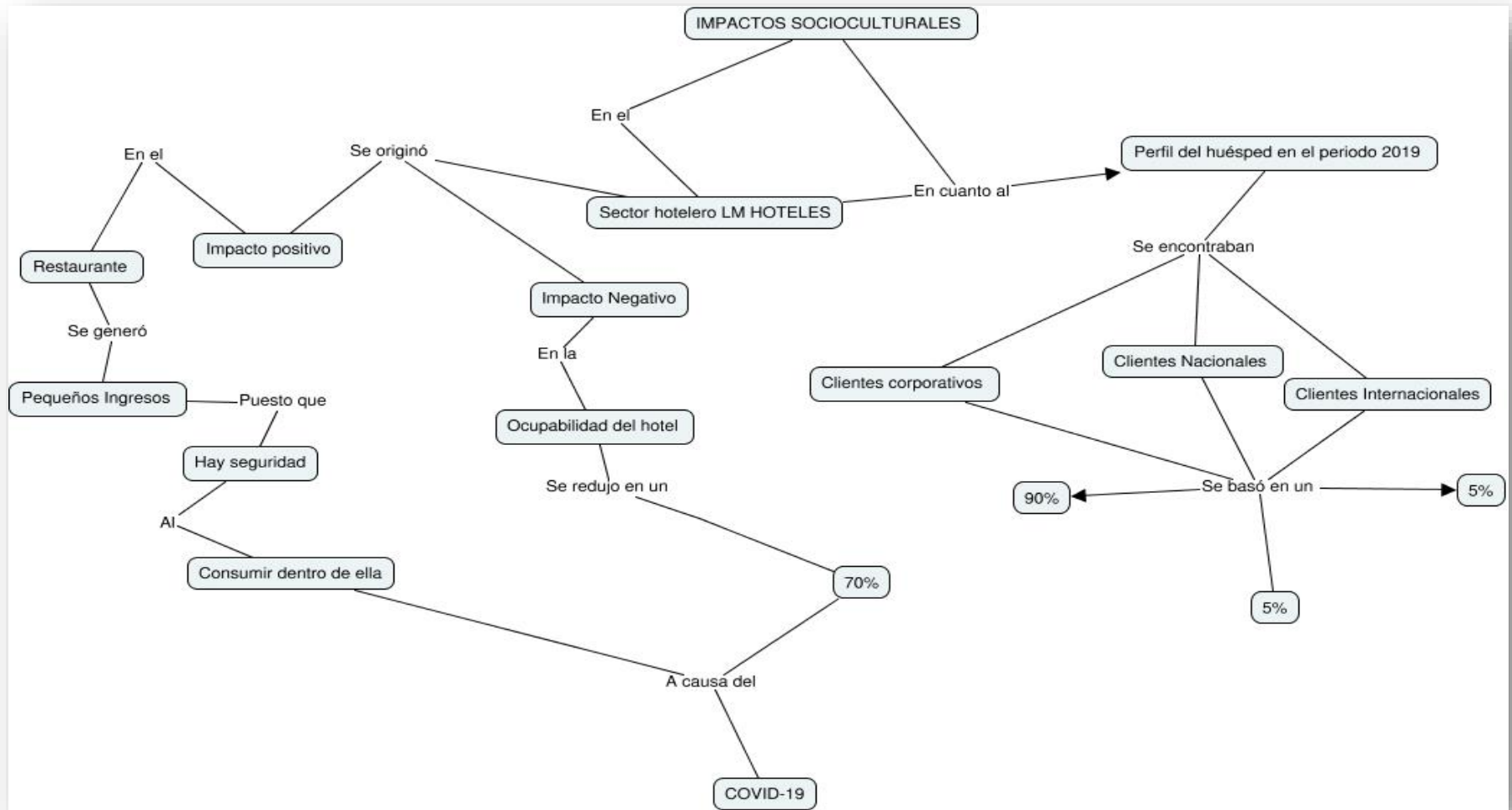
Durante este periodo se logró conocer que, los impactos positivos socio culturales; en LM HOTELES, se pudo generar un pequeño ingreso en el consumo de su restaurante que se encuentra dentro de las instalaciones del hotel, los clientes se sienten seguros realizando su compra dentro de ella para mayor seguridad. Esto indica que en cada área trabajan de forma ordenada teniendo comunicación entre sí, impactando la calidad de servicio ofrecido, el cual es favorable en los ingresos y la imagen del hotel.

En cuanto al perfil del huésped en el periodo 2019, turistas nacionales e internacionales se ha recibido un 5%. Mayormente son clientes corporativos que se basa a un 90%, lo cual están orientados a responder las necesidades de los profesionales que viajan al exterior para contribuir de charlas, encuentros, reuniones y además de eventos corporativos. Este alojamiento tiene los servicios como una sala de eventos para ayudar a los ejecutivos a completar su jornada de trabajo.

Se verifica a la asignación de los recursos necesarios para el adecuado abastecimiento de las actividades que conlleva a la preparación de los alimentos como la dotación de EPP (Equipos de protección personal). También en el aforo del restaurante y de las instalaciones se reduce a más de un 50% de capacidad, garantizando el distanciamiento social mínimo de 2 metros respetando absolutamente todas las medidas indicadas por el Ministerio de Salud y de Turismo. Asimismo, se ha visto un impacto negativo por la Ocupabilidad del hotel, porque se ha reducido un 70%, y esto viene hacer una desventaja para el establecimiento.

Si se sospecha que un huésped está con el coronavirus, es posible que permanezca en su habitación. El personal debe contactar una visita médica y seguir con las instrucciones e inmediatamente activar los procedimientos del POSI, siguiendo también las recomendaciones de las autoridades locales de salud pública. De esta forma ante esta situación en la que se encuentra el país y el mundo por el COVID-19 se está implantando protocolo de seguridad y salubridad en las instalaciones que se lleva a cabo con excelencia.

**Figura 1: Impactos socioculturales.**



**COMENTARIO:**

En la siguiente imagen, se observa elementos que componen al impacto socioculturales en LM HOTELES, se aprecia puntos importantes, pequeños ingresos en el restaurante como generador de impacto positivo, puesto que, se siente seguros consumir dentro del lugar. Otro punto importante es, la Ocupabilidad del hotel, que genera impacto negativo, debido que se redujo a un 70%, que ha ocasionado por consiguiente el COVID-19. Otro enlace que se muestra es, el perfil del huésped en el periodo 2019, un 90% se basa en los clientes corporativos.

- Objetivo 2: Determinar los impactos medioambientales en el sector hotelero: caso LM HOTELES a raíz del COVID-19 en la ciudad de Piura 2020.

En cuanto al impacto medio ambiental en esta situación del COVID – 19, se determinó algo negativo para LM HOTELES, porque existe un fuerte aumento de productos de limpieza y de residuos sólidos, es por eso que en estos momentos se está fortaleciendo rigurosas pautas de limpieza y desinfección, que es primordial en las instalaciones del establecimiento, para la seguridad y tranquilidad de los huéspedes. Para el ingreso de las habitaciones la persona encargada de la limpieza es necesario que se proteja con guantes y además de llevar a cabo una desinfección con cloro, usar vaporizadores en superficies blandas y para ello todos estos productos de limpieza y residuos sólidos que se encuentran dentro del establecimiento, tienen que ser desechados rápidamente por prevención.

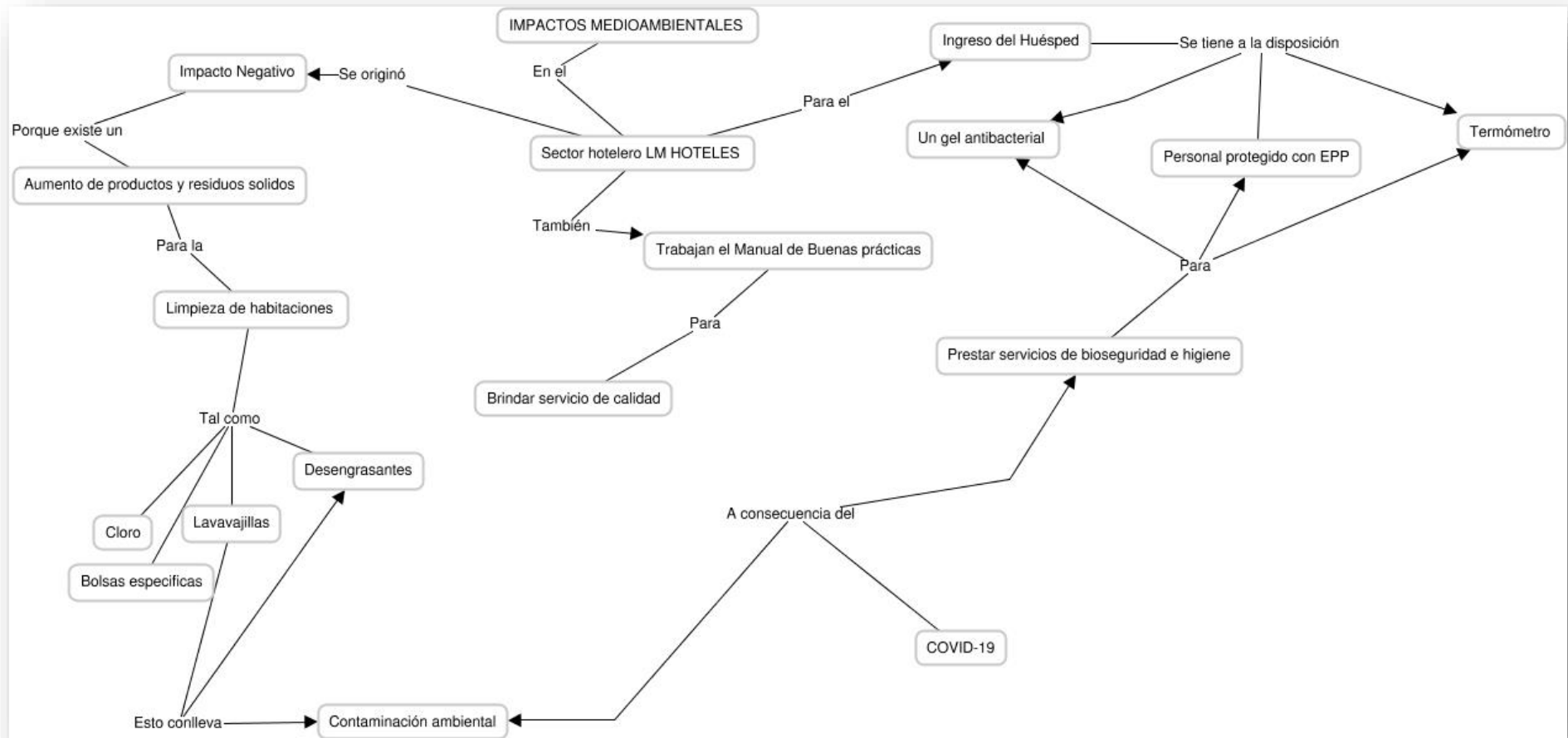
Para la limpieza de las habitaciones se utiliza ropa, estropajos, esponjas, bolsas específicas, cloro, señal de advertencia, escobas, lavavajillas, limpiadores de muebles, ambientadores, desengrasantes, y otros enseres desinfectantes para evitar contaminación cruzada, Para la desinfección también se utiliza productos clorados, puesto que, el virus no desaparece de inmediato cuando hacen contacto con desinfectantes. Y para esta situación se tiene que usar nuevos productos para una mejor seguridad. También, se genera para el medio ambiente un impacto negativo porque se está dando una gran contaminación en la acumulación de los residuos sólidos (bolsas, botellas, etc.). Además, LM HOTELES tiene la responsabilidad de trabajar para prevenir, controlar y disminuir el riesgo de contagio del COVID-19 dentro de las instalaciones, siguiendo con las disposiciones legales sanitarias. Darles así la seguridad a los huéspedes, prestando servicios de bioseguridad e higiene.

Para el ingreso del establecimiento se ha establecido medidas de bioseguridad como:

- ✓ En la entrada tienen a la disposición un lavamanos con un secador, para las personas que ingresan al establecimiento.
- ✓ Luego se cuenta con un gel antibacterial a base de alcohol glicerinado (mínimo al 70%) que puede ser de pedestal, frasco o adosados a la pared y tapabocas.
- ✓ Por otra parte, se toma la temperatura a las personas con el termómetro digital, respetando la distancia.

El establecimiento antes de esta pandemia ha trabajado con el manual con las buenas prácticas para brindar un buen servicio de calidad, sin embargo, con esto del COVID-19 se ha tenido que utilizar el doble aun por la seguridad del huésped.

**Figura 2: Impactos medioambientales.**



## COMENTARIO

En la siguiente imagen, se muestra los elementos que componen el impacto medioambiental dentro de LM HOTELES, se puede apreciar puntos importantes, el aumento de productos y residuos sólidos, como generador de impacto negativo para la limpieza de habitaciones, que ha ocasionado por consiguiente contaminación ambiental. Otro enlace que se muestra es el ingreso de huéspedes, que se ha tomado medidas de seguridad como a la disposición de un gel anti bacterial, personal protegido con EPP (equipo de protección personal) y termómetro, para prestar servicios de bioseguridad e higiene. Y el último enlace que se muestra, el sector LM HOTELES trabaja el Manual de buenas prácticas para poder brindar así, servicios de calidad.

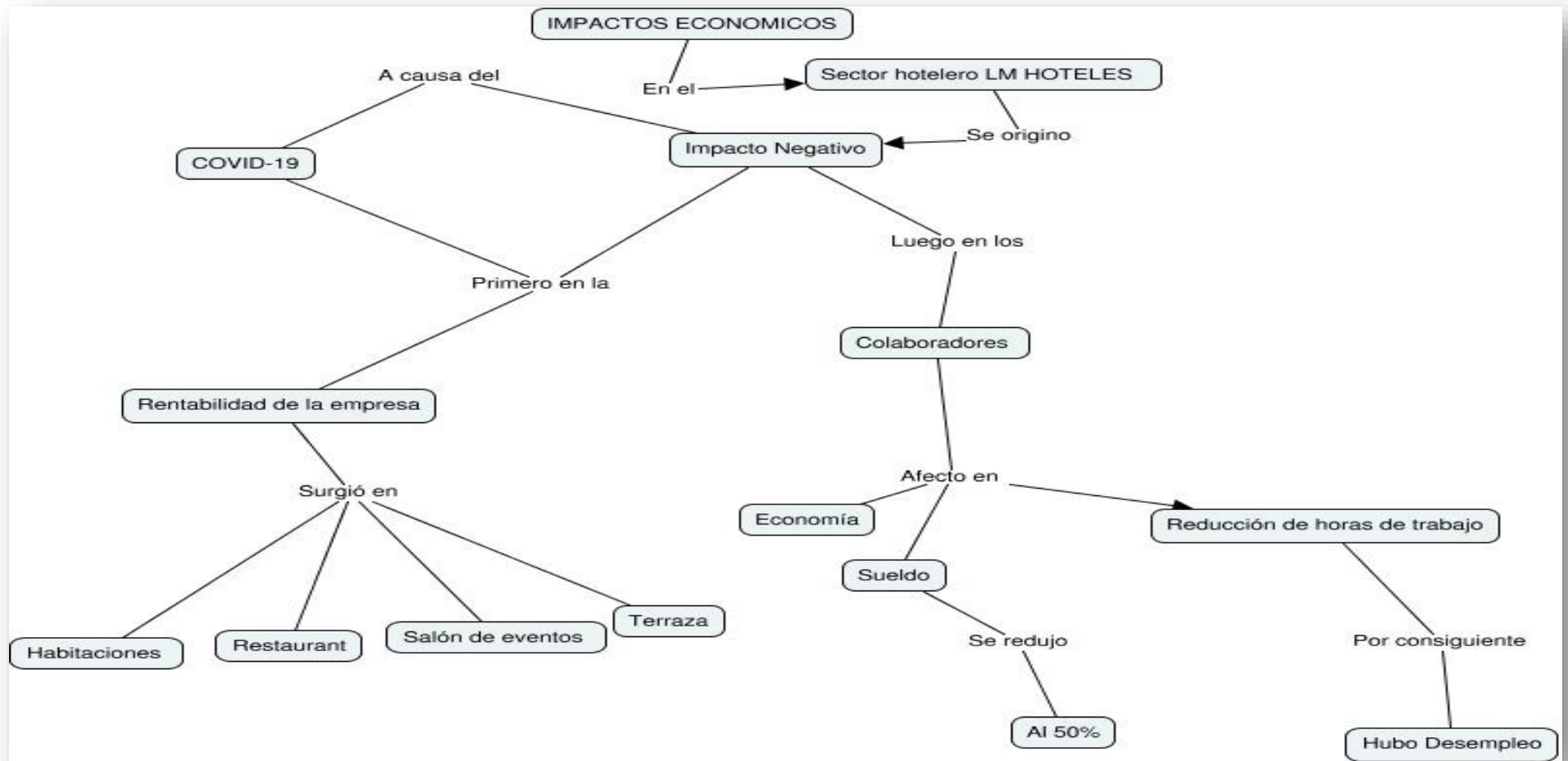
- OBJETIVO 3: Analizar los impactos económicos en el sector hotelero: caso LM HOTELES a raíz del COVID-19 en la ciudad de Piura 2020.

Para los colaboradores que interactúan directo con el huésped y visitantes, así como aquellos que realizan labores de limpieza en habitaciones, áreas públicas y servicios de lavandería, cuentan con elementos de protección personal (en especial con tapabocas y guantes). Además, se elabora e implementa programas de capacitación de los procedimientos Operativos Estandarizados para todo el personal de acuerdo a sus actividades a realizar, También controlan la ejecución de temperatura al personal administrativo y operativo. Dicha acción se realiza al ingreso, salida y cuando sea necesario durante la actividad, mantener informados y actualizados en el registro de temperatura.

Finalmente se analizó los impactos económicos en LM HOTELES, según lo observado en las respuestas dadas, hay impacto negativo que genera esta pandemia, debido a la situación dada. Pese a eso, el encargado del hotel se vio perjudicado junto a sus colaboradores, porque no ha contado con recursos necesarios, para sustentar los pagos de sus colaboradores, es por eso que tuvo que despedir personal en los tres meses de pandemia porque no hubo nada de rentabilidad en la empresa. Y en los meses posteriores se bajó al 50% de su sueldo y dar part time en sus actividades, para no perjudicar su economía de los colaboradores. Ya que muchos de ellos, pagan alquiler de sus viviendas y se abastecen de sus alimentos.



**Figura 3: Impactos económicos**



**COMENTARIO:**

En la siguiente imagen, se aprecia los elementos que componen el impacto económico dentro de LM HOTELES, se puede apreciar puntos importantes, el COVID 19 como generador impacto negativo dentro de la rentabilidad que afecta directamente a las habitaciones, restaurant y salón de eventos, así también, genera otro enlace en negativo a los colaboradores debido a que afecta la economía propiamente de las personas y se ha tomado medidas como en la reducción de horas de trabajo afectando el sueldo un 50% , esto ha generado por consiguiente el desempleo.

- Discusión

Esta investigación, al conocer los impactos socioculturales en el sector hotelero: caso LM HOTELES a raíz del COVID-19, como primer objetivo, se pudo encontrar que los resultados obtenidos durante la investigación, es que los huéspedes buscan una interacción cultural al salir de su lugar de procedencia, pero siempre y cuando con el debido cuidado, además el tipo de cliente que llega con frecuencia al hotel, son clientes corporativos, 5% clientes nacionales e internacionales. Y de este modo el hotel se ha visto afectado en su Ocupabilidad a un 90%, lo que genera un impacto negativo para el establecimiento. Estos resultados son corroborados por Vásquez, Fernández & Escampa (2017), quienes en su investigación señalan que el impacto sociocultural del turismo contiene una consecuencia del enlace que va a existir entre dos o grupos de personas, sociedad invitante y la sociedad del convidado, es por ello que el turismo contribuye con la sociedad, aunque puede favorecer confianza hacia los visitantes, de esta manera se da un impacto positivo por un intercambio de culturas de los pueblos, ya sea por costumbres o tradiciones. En tal sentido, bajo lo referido anteriormente y analizando los resultados, se confirma que el turismo implica el resultado de contacto de grupos de personas, ya sea a la comunidad anfitriona y a la comunidad huésped, y para ello se debería de estar organizados en ambos grupos para facilitar el intercambio cultural y la conservación.

Así mismo, se determinó sobre los impactos medioambientales que se ha dado en LM HOTELES a raíz del COVID-19, como segundo objetivo, según los resultados alcanzados, el uso de los artículos ha traído como consecuencia mayor incremento en productos y residuos sólidos, para una correcta limpieza de las instalaciones y habitaciones del establecimiento, brindando así un excelente servicio y seguridad al huésped, cumpliendo también con los protocolos de bioseguridad. Aunque esto conlleva una gran cantidad de contaminación para el medio ambiente, debido a que se emplean artículos desechables (bolsas plásticas, cartones, utensilios de limpieza, etc.). Esta situación también fue analizada por Maya (2012), quien señaló en su investigación, que es considerable observar el análisis de los establecimientos de hospedaje, como parte de un trabajo importante del turismo, porque son los que producen una mayor contaminación, como el consumo de energía, agua y

otros recursos dañinos. Por otro lado, resalta que hay establecimientos que si cumplen con las medidas establecidas para cuidar al medio ambiente. Se ha tomado este antecedente, porque el autor menciona la importancia del análisis de los establecimientos de hospedaje debido a la contaminación para el sector turístico; sin embargo, este estudio se excede a los años requeridos. De la misma forma, Penela (2015), en su trabajo de investigación ratifica con sus resultados, que los establecimientos implantan medidas para el cuidado del medio ambiente, como la utilización de toallas (93,94%), productos biodegradables (90.91%), información sobre la protección del medio ambiente (84,85%), situación que no representa costos altos para la empresa. Bajo lo expresado anteriormente y analizando los resultados, las actividades realizadas en los establecimientos de hospedaje, afectan también al medio ambiente, generando contaminación ambiental y el impacto que causa, es notable, especialmente en las zonas industriales donde las empresas turísticas son elevadas.

Y, por último, se analizó los impactos económicos en LM HOTELES a raíz del COVID-19, como tercer objetivo, según los resultados obtenidos en la investigación, se ha visto afectado la empresa como a los colaboradores, debido a esta pandemia, porque se han perjudicado con su empleo, es por ello que el administrador ha tomado medidas ante esta situación, como reducir a sus colaboradores, además, al cabo de tres meses se redujo un 50% del sueldo, por el bajo ingreso económico de la empresa. Por otro lado, Pérez (2012), señalo que el factor económico, está en los ingresos y en el empleo que ocasiona una decisión, acto o política, y de este modo, ayudan de una manera adecuada para una mejora en las personas que trabajan en esta actividad, es por ellos que se tiene que conservar los recursos naturales y culturales para un mayor crecimiento. Es importante considerar a este autor, a pesar que no se encuentra dentro del tiempo proporcionado, pero si coopera en el trabajo de investigación. Sin embargo, Monti (2011), indicó en su investigación, que los impactos que genera la crisis económica, se ve afectado en todos los sectores, principalmente en el turismo, es por eso que, en la oferta, demanda y en las inversiones turísticas, han obtenido un resultado negativo a nivel mundial. Se toma este antecedente porque aporta a la investigación datos importantes, que ha generado impactos en la crisis económica dentro del sector turístico. Analizando

los resultados y bajo lo referido anteriormente, los principales impactos positivos que genera el turismo es que se puede mencionar a la contribución de empleos que originan tanto por el gasto turístico y en el desarrollo de la actividad turística.

## V. CONCLUSIONES

Lo expuesto a lo largo de este trabajo permite arribar a las siguientes conclusiones:

- ✓ Sobre la dimensión de los impactos socioculturales, en el sector hotelero, se concluye que hubo un cambio preciso en la empresa, dentro de las instalaciones del establecimiento se encuentra un pequeño restaurante y este ha generado algunos ingresos, debido a que el huésped encuentra seguridad al consumir dentro de ella. También, se originó un impacto negativo, afectando un 70% en la ocupabilidad del hotel, esto se dio porque las personas cancelaron sus reservas debido a la pandemia y que dejó en la incertidumbre, además a otro tipo de empresas del sector turístico.
- ✓ En la siguiente conclusión, sobre los impactos medioambientales en el sector hotelero, se encontró un impacto negativo, generado por el uso de más, de los residuos sólidos dañinos, causando contaminación ambiental y problemas medioambientales, además no existe una buena gestión de los residuos sólidos, en resumen, de todo lo mencionado, afecta el suelo, el agua y al aire.
- ✓ Y por último se determinó los impactos socioeconómicos, se concluyó que, hubo impactos negativos en la rentabilidad de la empresa que afectó directamente a las habitaciones, salón de eventos y restaurante en un 80% de la rentabilidad, a diferencia del año pasado que tenían las 16 habitaciones ocupadas. Respecto al personal, la empresa se acogió a la ley Suspensión perfecta de labores, con el fin de que sea excepcional y que aplica cuando se verifica que el empleador procura la adopción de otras medidas que mantenga el vínculo tales como la autorización de vacaciones (pendientes o adelantadas) ordenando el pago de las remuneraciones a un 50%, la reducción de la jornada laboral y de la retribución de manera proporcional, entre otras medidas.

Para determinar impactos turísticos en el sector hotelero caso: LM HOTELES a raíz del Covid-19 en la ciudad de Piura.

Respecto a los impactos turísticos, se determinó que cada vez esta actividad ayuda a reducir la tasa de desempleo y a beneficiar el crecimiento de la empresa y a la recuperación económica. En este sentido, es importante pensar cuales son los impactos que conllevan al ejercer el turismo, puesto que están involucrados el aumento de los residuos sólidos, el desempleo en el país y el desplazamiento del turista del lugar habitual de residencia.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- ✓ Realizar convenios con el SANNA\ Clínica Belén, y con los centros de salud más cercanas al establecimiento para que brinden hospedaje a los profesionales como doctores, enfermeras que han dejado su ciudad de procedencia para prestar sus servicios, así mismo, puedan ocupar las habitaciones disponibles y de esa manera exista una ocupabilidad dentro del hotel.
- ✓ Elaborar un Plan de acción, donde se pueda realizar un proceso coordinado con las autoridades municipales, representantes de instituciones públicas y privadas, para el buen manejo de residuos sólidos, asegurando eficiencia y sostenibilidad, incluyendo procesos de minimización para reducir la contaminación ambiental generado por el establecimiento de hospedaje debido al COVID-19.
- ✓ Realizar un Plan de contingencia organizando un Comité de emergencia quienes se encarguen de implementar acciones correspondientes y con ello se minimice el impacto de acuerdo con la situación actual del COVID-19 en el país en cuanto a las actividades de los colaboradores que laboran en el establecimiento, ya que de esa manera se puede tomar acciones para poder afrontar de manera oportuna y adecuada ante cualquier estado de emergencia o incidente que se pueda presentar en LM HOTELES.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Acerenza, M. (1984). *Administración del Turismo. Conceptualización y Organización. Volumen 1*. México: Editorial Trillas.

Amuquandoh, F. E. (2010) "Residents' perceptions of the environmental impacts of tourism in the Lake Bosomtwe Basin, Ghana". *Journal of Sustainable Tourism* 18(2): 223-238.

Aparicio, M. & Delgado, G. (2009). *México la Economía antes y después de la influenza. Pesquisas. México y el resto del mundo*.

Ayuso, S. (septiembre de 2003). *La experiencia con las etiquetas. Gestión sostenible en la industria turística - Retórica y práctica en el sector hotelero Español. Tesis de Maestría. Universidad Autónoma de Barcelona, Barcelona, España. Recuperado el 10 de octubre de 2012, de la base de datos Scirus*.

Ayuso, Silvia (2003). *Gestión Sostenible en la Industria Turística*. Consultado en noviembre 15, 2007 en [http://www.tdx.cesca.es/TESIS\\_UAB/AVAILABLE/TDX-0621104-42](http://www.tdx.cesca.es/TESIS_UAB/AVAILABLE/TDX-0621104-42).

Blanco, Ricardo y Benayas, Javier. (1998), *Los estudios de capacidad de acogida y su contribución para establecer modelos de turismo sostenible en espacios naturales. Departamento de Ecología. Universidad Autónoma de Madrid España*.

Castillo, E, & Plazencia, J. (2014). *Plan de negocios para determinar la viabilidad de lanzamiento de una revista de soluciones comerciales dirigida al sector de servicios turísticos en el departamento de Lambayeque en el periodo 2014. (Tesis de Licenciatura). Universidad Católica "Santo Toribio de Mogrovejo". Chiclayo, Perú*.

Clavijo, A. (26 de abril de 2020). *4ª Videoconferencia, Hoteles en regiones del Perú: situación actual, ayudas necesarias y acciones futuras*.

Cooper C. ET AL. (1993) *Tourism Principles and Practice*. London: Longman.

Dogan, H. (1989). *Forms of adjustment: sociocultural impacts of tourism. Annals of Tourism Research*, 16, 216-236. *of community tourism impacts. Annals of Tourism Research*, 32, (4), 1056-1076.

Fimbres, M. A. (2011). *Gestión hotelera orientada a la protección del ambiente y su impacto en la imagen de la empresa: Caso Hermosillo, Sonora, México*. Mexico: RIAF.

Gamero, E. (8 de mayo de 2020). *5º videoconferencia: sector hotelero en Perú, donde estamos y visión del futuro*.

Gestión. (13 de abril de 2020). "Pandemias en el siglo XXI y como ha afecto a la economía".

Infobe. (26 de Marzo de 2020). Obtenido de Infobe: <https://www.lanacion.com.ar/economia/dolar/las-dos-caras-que-mostrara-el-turismo-este-ano-nid2208146>.

Kirk, D. (1995). *Environmental Management in hotels; International Journal of Contemporary Hospitality management*. Emerald Group Publishing Limited 7 (6), 3-8.

Maya, D. C. (2012). "La gestión ambiental en los hoteles: Dann Carlton, San Fernando Plaza, Hotel GHL". Obtenido de <http://rdigitales.uptc.edu.co/memorias/index.php/simposio/simposio/paper/viewFile/374/372>.

Monti, E. (2011). *La crisis económica internacional de 2008 y el turismo: efectos y medidas de respuesta en Rio Grande do Norte, Brasil*.

OMT (2001) "Introdução ao turismo". Roca, São Paulo.

OMT. (2020). *Empleos y turismo en tiempos del COVID-19*. Obtenido de <https://www.entornoturistico.com/empleos-y-turismo-en-tiempos-del-covid19/?fbclid=IwAR05ozcNVtiKVd4xj4RFYNAXugklHQ5EKPHrUurFoXrll9En4wJXZJnNXeY>.

Penela, A. C. (2015). *Gestión ambiental en los hoteles de santiago de Compostela*.

Pérez, F. (2012): *Gobierno corporativo y responsabilidad social de las empresas*, Madrid: Marcial Pons, Ediciones Jurídicas y Sociales, S.A.

Reyes, F. (2015); *Impactos del turismo en las lomas de paraíso en el distrito de Villa María del triunfo* Lima.

Rivas, H. (2017). "Los impactos ambientales en áreas turísticas rurales y propuestas para la sostenibilidad".

Rivas, S. (26 de ABRIL de 2020). 4ª Videoconferencia, *Hoteles en regiones del Perú*.

Urbina, D. N. (2019). *Análisis de la gestión hotelera y el impacto de las nuevas tendencias sostenibles en el distrito de Tambopata, madre de dios*. Lima.

Vázquez, F. E. (2017). *El impacto socio-cultural del turismo en Benalmádena*. Benalmadena.

ANEXOS  
ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES
¿Cuáles son los impactos turísticos en el sector hotelero: caso de LM HOTELES a raíz del COVID-19 en la ciudad de Piura 2020?	Identificar los impactos turísticos en el sector hotelero: caso de LM HOTELES a raíz del COVID-19 en la ciudad de Piura 2020.	El estudio no posee hipótesis por ser de carácter exploratorio.	D1:IMPACTO SOCIOCULTURAL	Análisis del comportamiento del huésped.
				Ocupabilidad del hotel
	OBJETIVOS ESPECÍFICOS		D2:IMPACTO MEDIO AMBIENTAL	Manual de buenas Prácticas Ambientales
				Uso de artículos dañinos
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer los impactos socioculturales en el sector hotelero: caso LM HOTELES a raíz del COVID-19 en la ciudad de Piura 2020.</li> <li>• Analizar los impactos económicos en el sector hotelero: caso LM HOTELES a raíz del COVID-19 en la ciudad de Piura 2020.</li> <li>• Determinar los impactos medioambientales en el sector hotelero: caso LM HOTELES a raíz del COVID-19 en la ciudad de Piura 2020.</li> </ul>		D3: IMPACTO ECONÓMICO	Realidad de los trabajadores
				Situación de desempleo
Rentabilidad de la empresa				



## ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERIA

Somos estudiantes del X ciclo de la carrera de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad Cesar Vallejo y estamos realizando una investigación sobre los impactos turísticos de LM HOTELES en la ciudad de Piura a raíz del COVID-19, es por eso que es importante su opinión y de ante mano agradecer el tiempo brindado.

**NOMBRE:** JOSE MENDEZ

**OCUPACIÓN:** ENCARGADO DE HOUSEKEEPING

**GRADO DE INSTRUCCIÓN:** SECUNDARIA

- IMPACTO MEDIOAMBIENTAL

1. ¿LM trabaja bajo el manual de buenas prácticas ambientales para el uso de los residuos sólidos?

Bueno yo si trabajo con el manual de buenas prácticas, por el momento yo me he visto en obligación de ver quien capacite a mi personal porque si antes limpiaban una vez, dos veces ahora tienen que limpiar el doble más cuidadosamente con sus EPP( equipos de protección personal ) vio seguridad por un tema de cuidado, porque como les digo primero fumigar toda la habitación, meter todo a una bolsa pastica grande negra, sacar las sabanas, llevarlos a lavandería y dejarlos 3 días en el sol para que eliminen los gérmenes, para luego los laven, entonces eso a cambiado, porque si en antes utilizaban 1 producto para desinfectar ahora utilizan bastantes.

2. ¿Qué impacto ambiental ha generado a LM HOTELES en cuanto al uso de artículos dañinos?

Un impacto fuerte, porque ahora con el tema de la pandemia se utilizan más cosas, como les explique en la anterior pregunta, para poder lavar las sabanas se tiene que dejar 3 días para luego lavarlas con lejía, pero con el tema de que se ocupan 3 habitaciones tengo que rotar las habitaciones que todas se ocupen. En cuanto en los productos todo tiene que ser nuevo, porque se tiene que prevenir ya lo usado y eso se tiene que botar para la seguridad del huésped.

## ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA

Somos estudiantes del X ciclo de la carrera de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad Cesar Vallejo y estamos realizando una investigación sobre los impactos turísticos de LM HOTELES en la ciudad de Piura a raíz del COVID-19, es por eso que es importante su opinión y de ante mano agradecer el tiempo brindado.

**NOMBRE:** CARLOS TIRADO SANTILLAN

**OCUPACIÓN:** ADMINISTRADOR

**GRADO DE INSTRUCCIÓN:** SUPERIOR-TECNICO EN ADMINISTRACIÓN

- IMPACTO SOCIOECONOMICO

1. ¿Cómo se ve afectada la rentabilidad de LM HOTELES en la inesperada pandemia?

Me vi afectado en un 80% en su totalidad, en el restaurante, habitaciones, salón de eventos y terraza. El año pasado las 16 habitaciones se encontraban ocupadas, en cambio en esta pandemia solo hay 3 habitaciones ocupadas. En cuanto a la economía ha bajado, el rendimiento del hotel está en un 10%, por lo general la rentabilidad es alta.

2. ¿La realidad de los trabajadores de LM HOTELES se vio perjudicado ante esta situación de pandemia?

En realidad, si me vi afectado, porque me vi obligado a despedir personal en estos tres meses de pandemia ya que no había nada, en cuanto al su sueldo les bajé a un 50%, después en los meses de junio y Julio ya están trabajando en tiempo partido. Les tuve que reducir horas de trabajo, en abril se les despidió a casi todos, pero a ellos si estuve apoyando en sus sueldos de mis colaboradores para que no sean perjudicados en su economía.

3. ¿Qué impactos ha generado la situación del desempleo de los colaboradores de LM HOTELES o a la paralización de sus actividades?

El impacto ha sido bastante para ellos, y muy chocante. Hay personas, familias que viven en alquiler, viven de un lado a otro, y yo como te vuelvo a repetir por no dejarlos en la calle he tratado de ver como apoyarlos, pero llega un momento que también ya no alcanza. Ya no puedes apoyarlos y también presente mi empresa a reactiva y no me salió, entonces es un impacto fuerte para ellos porque sustentan a su familia.

## ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA

Somos estudiantes del X ciclo de la carrera de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad Cesar Vallejo y estamos realizando una investigación sobre los impactos turísticos de LM HOTELES en la ciudad de Piura a raíz del COVID-19, es por eso que es importante su opinión y de ante mano agradecer el tiempo brindado.

NOMBRE: ROXANA MENDEZ

OCUPACIÓN: RECEPCIONISTA

GRADO DE INSTRUCCIÓN: TECNICO SUPERIOR UNIVERSITARIO EN ALIMENTOS

- IMPACTO SOCIAL

1. ¿Cómo ha afectado a LM HOTELES en su capacidad instalada debido a la pandemia?

En estos momentos de pandemia, ha reducido 30% de Ocupabilidad. Antes que todo esto sucediera, y las habitaciones estaban llenas y las ganancias estaba por alto.

2. ¿Qué tanto ha cambiado en el análisis del comportamiento del huésped dentro de las instalaciones del hotel?

Dentro de las instalaciones tenemos un restaurante, y en la compra ha mejorado, porque hay personas que se sienten seguros comprando adentro, que afuera del restaurante.

### ANEXO 3 VALIDACIÓN DE EXPERTOS

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA  
TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

PIURA, 17 DE SEPTIEMBRE DE 2020.

APELLIDO Y NOMBRES DEL EXPERTO: REYNA QUISPE CRYSTAL MASSIEL DEL CARMEN

DNI: 43958936

Teléfono: 982702110

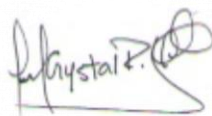
Título/grados: MGTR. MARKETING Y NEGOCIOS GLOBALES

Cargo e institución en que labora: DOCENTE UCV.

<b>Título de Investigación:</b>	
Impacto turístico en el sector hotelero: caso LM HOTELES a raíz del COVID-19 en la ciudad de Piura 2020.	
<b>DATOS DEL TESISTA</b>	
<b>NOMBRES y APELLIDOS</b>	Bianca Beatriz Calle Chapilliquén y Lisbeth Yovera Silva.
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Entrevista <input checked="" type="checkbox"/> Cuestionario <input type="checkbox"/>
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b>GENERAL</b> - Identificar el impacto turístico en el sector hotelero: caso LM HOTELES a raíz del COVID-19 en la ciudad de Piura 2020.
	<b>ESPECÍFICOS</b> - Conocer los impactos socioculturales en el sector hotelero: caso LM HOTELES a raíz del COVID-19 en la ciudad de Piura 2020. - Analizar los impactos medio ambientales en el sector hotelero: caso LM HOTELES a raíz del COVID-19 en la ciudad de Piura 2020. - Determinar los impactos socioeconómicos en el sector hotelero: caso LM HOTELES a raíz del COVID-19 en la ciudad de Piura 2020.
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO. SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS.	
<b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>	El instrumento consta de 7 preguntas y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura. Luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.

PREGUNTAS	OPINIÓN
<p>1. ¿Cómo le ha afectado a LM HOTELES en cuanto a la ocupación del hotel, a causa de esta pandemia?</p> <p>Cómo ha afectado a LM HOTELES en su capacidad instalada debido a la pandemia?</p>	<p>TA( )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: Redactar mejor, sacar el le, y mejora la redacción, no tiene mucha coherencia .Ahí te puse un ejemplo, lo mismo pasa con las otras preguntas resaltadas.</p>
<p>2. ¿Que tanto ha cambiado el hábito de compra en los huéspedes, dentro de las instalaciones del hotel?</p>	<p>TA( )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: Mejorar redacción.</p>
<p>3. ¿Considera usted que está usando las guías de buenas prácticas ambientales para LM HOTELES en el uso los residuos sólidos para sus empleados y a la llegada del huésped al establecimiento?</p>	<p>TA( )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: ¿Cuántas guías existen? O creo que sería mejor utilizar el término protocolos de seguridad para el huésped.</p>
<p>4. ¿Qué impactos positivos medioambientales ha generado a LM HOTELES en cuanto a la disminución de la utilización de productos de limpieza?</p>	<p>TA( )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: ¿Aquí se da entender que en pandemia no están realizando limpieza en el hotel?</p>
<p>5. ¿Cómo le afecto a LM HOTLES en cuanto a la rentabilidad de la empresa a consecuencia de la inesperada pandemia?</p>	<p>TA( )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: Lleva acento.</p>
<p>6. ¿Cómo les afecto a sus colaboradores de LM HOTLES en su economía a consecuencia de esta pandemia?</p>	<p>TA( )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: Utilizar otras palabras, se repite mucho el cómo les afecto.</p>
<p>7. ¿Cuál es el impacto que ha generado sobre el desempleo dentro de LM HOTELES en esta situación sobre los colaboradores?</p>	<p>TA( )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: Me parece que no debería ir ya que en la 7 ya estas preguntando acerca de los colaboradores y su economía.</p>

<b>1. PROMEDIO OBTENIDO</b>	N° T.A 7	N° T.D
<b>2. COMENTARIO GENERAL</b> SOLO MEJORAR LA REDACCIÓN DE LAS PREGUNTAS.		



---

FIRMA Y SELLO DEL EXPERTO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA  
TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

PIURA, 14 DE SEPTIEMBRE DE 2020.

APELLIDO Y NOMBRES DEL EXPERTO: ANGULO ZUTA JANET

DNI: 42332394

TELÉFONO: 992010382

TÍTULO/GRADOS: MG. GESTIÓN PÚBLICA

CARGO E INSTITUCIÓN EN QUE LABORA: RESPONSABLE DE LA UNIDAD DE PERSONAL DRTC- AMAZONAS

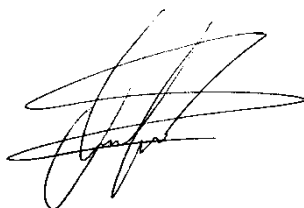
<b>Título de Investigación:</b>	
Impacto turístico en el sector hotelero: caso LM HOTELES a raíz del COVID-19 en la ciudad de Piura 2020.	
<b>DATOS DEL TESISISTA</b>	
<b>NOMBRES y APELLIDOS</b>	Bianca Beatriz Calle Chapilliquén y Lisbeth Yovera Silva.
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Entrevista <input checked="" type="checkbox"/> Cuestionario <input type="checkbox"/>
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b>GENERAL</b> - Identificar el impacto turístico en el sector hotelero: caso LM HOTELES a raíz del COVID-19 en la ciudad de Piura 2020.
	<b>ESPECÍFICOS</b> - Conocer los impactos socioculturales en el sector hotelero: caso LM HOTELES a raíz del COVID-19 en la ciudad de Piura 2020. - Analizar los impactos medio ambientales en el sector hotelero: caso LM HOTELES a raíz del COVID-19 en la ciudad de Piura 2020. - Determinar los impactos socioeconómicos en el sector hotelero: caso LM HOTELES a raíz del COVID-19 en la ciudad de Piura 2020.
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO. SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS.	
<b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>	El instrumento consta de 7 preguntas y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura. Luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.

<b>PREGUNTAS</b>	<b>OPINIÓN</b>
8. ¿Cómo le ha afectado a LM HOTELES en cuanto a la ocupación del hotel, a causa de esta pandemia?	TA ( X )      TD ( )  SUGERENCIAS:
9. ¿Que tanto ha cambiado el hábito de compra en los huéspedes, dentro de las instalaciones del hotel?	TA( X )      TD( )  SUGERENCIAS:
10. ¿Considera usted que está usando las guías de buenas prácticas ambientales para LM HOTELES en el uso los residuos sólidos para sus empleados y a la llegada del huésped al establecimiento?	TA( )      TD(X )  SUGERENCIAS: Considero que está plasmado correctamente, ¿pero ahí le faltaría una palabra “antes de” manejaba las guías de buenas prácticas? “Antes de” trabaja lo que es el manejo de sólidos? Que actividades medioambientales trabajaban o la parte ambiental del hotel. Sería mi opinión ante esta pregunta.
11. ¿Qué impactos positivos medioambientales ha generado a LM HOTELES en cuanto a la disminución de la utilización de productos de limpieza?	TA( X )      TD( )  SUGERENCIAS: _____ _____ _____
12. ¿Cómo le afecto a LM HOTLES en cuanto a la rentabilidad de la empresa a consecuencia de la inesperada pandemia?	TA( )      TD(X )  SUGERENCIAS: Mejorar la pregunta como, por ejemplo: ¿Al ver reducción de personal, como ellos manejan la parte del factor humano, el hotel como apoyaron a sus colaboradores?
13. ¿Cómo les afecto a sus colaboradores de LM HOTLES en su economía a consecuencia de esta pandemia?	TA( X )      TD( )  SUGERENCIAS: _____ _____



<p>14. ¿Cuál es el impacto que ha generado sobre el desempleo dentro de LM HOTELES en esta situación sobre los colaboradores?</p> <p>¿Cómo cuidaría a mis colaboradores, que beneficios le estoy dando a través de esta pandemia?</p> <p>¿Qué estrategias ha tenido la empresa con su personal en especial el personal que tiene más años de servicio?</p>	<p>TA( )      TD( X )</p> <p>SUGERENCIAS: Le recomendaría que mejore la pregunta. Ahí he puesto un ejemplo.</p>
--	---

<p><b>1. PROMEDIO OBTENIDO</b></p>	<p>N° T.A 7</p>	<p>N° T.D</p>
<p><b>2. COMENTARIO GENERAL</b> MEJORAR ALGUNAS PALABRAS A LAS PREGUNTAS, EL RESTO ESTA BIEN.</p>		




---

FIRMA Y SELLO DEL EXPERTO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA  
TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

Piura, 20 DE septiembre de 2020.

APELLIDO Y NOMBRES DEL EXPERTO: AGURTO RUIZ KARLA PAOLA

DNI: 46695542

TELÉFONO: 949411151

TÍTULO/GRADOS: MG. EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS

CARGO E INSTITUCIÓN EN QUE LABORA: COORDINADORA DE ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA – UCV PIURA.

<b>Título de Investigación:</b> Impacto turístico en el sector hotelero: caso LM HOTELES a raíz del COVID-19 en la ciudad de Piura 2020.	
<b>DATOS DEL TESISISTA</b>	
<b>NOMBRES y APELLIDOS</b>	Bianca Beatriz Calle Chapilliquén y Lisbeth Yovera Silva.
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Entrevista <input checked="" type="checkbox"/> Cuestionario <input type="checkbox"/>
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b>GENERAL</b> - Identificar el impacto turístico en el sector hotelero: caso LM HOTELES a raíz del COVID-19 en la ciudad de Piura 2020.
	<b>ESPECÍFICOS</b> - Conocer los impactos socioculturales en el sector hotelero: caso LM HOTELES a raíz del COVID-19 en la ciudad de Piura 2020. - Analizar los impactos medio ambientales en el sector hotelero: caso LM HOTELES a raíz del COVID-19 en la ciudad de Piura 2020. - Determinar los impactos socioeconómicos en el sector hotelero: caso LM HOTELES a raíz del COVID-19 en la ciudad de Piura 2020.
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO. SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS.	
<b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>	El instrumento consta de 7 preguntas y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura. Luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
<b>PREGUNTAS</b>	<b>OPINIÓN</b>

<p>15. ¿Cómo le ha afectado a LM HOTELES en cuanto a la ocupación del hotel, a causa de esta pandemia?</p>	<p>TA( X )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>16. ¿Que tanto ha cambiado el hábito de compra en los huéspedes, dentro de las instalaciones del hotel?</p>	<p>TA( X )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>17. ¿Considera usted que está usando las guías de buenas prácticas ambientales para LM HOTELES en el uso los residuos sólidos para sus empleados y a la llegada del huésped al establecimiento?</p>	<p>TA( X )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>18. ¿Qué impactos positivos medioambientales ha generado a LM HOTELES en cuanto a la disminución de la utilización de productos de limpieza?</p>	<p>TA( X )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>19. ¿Cómo le afecto a LM HOTLES en cuanto a la rentabilidad de la empresa a consecuencia de la inesperada pandemia?</p>	<p>TA( X )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>20. ¿Cómo les afecto a sus colaboradores de LM HOTLES en su economía a consecuencia de esta pandemia?</p>	<p>TA( X )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>21. ¿Cuál es el impacto que ha generado sobre el desempleo dentro de LM HOTELES en esta situación sobre los colaboradores?</p>	<p>TA( X )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<b>3. PROMEDIO OBTENIDO</b>	N° T.A 7	N° T.D
<b>4. COMENTARIO GENERAL</b> LA MATRIZ GUARDA COHERENCIA CON LOS OBJETIVOS A ALCANZAR.		



FIRMA Y SELLO DEL EXPERTO

## Declaratoria de Originalidad del Autor/ Autores

Nosotros, Calle Chapilliquén Bianca Beatriz (Autora 1), Yovera Silva Lisbeth (Autora 2) egresado de la Facultad Ciencia Empresariales / Escuela Profesional de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad Cesar Vallejo campus Piura, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan al trabajo de investigación / Tesis titulado:



“Impacto Turístico en el Sector hotelero: caso LM HOTELES a raíz del COVID-19 en la ciudad de Piura 2020”.

Es nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que el trabajo de investigación/ Tesis:

1. No ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicado ni presentado anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Lugar y Fecha

Apellidos y nombres del Autor Paterno Materno, Nombre 1 Nombre 2	
DNI:71830654	Firma 
ORCID: 0000-0002-0146-0215	
Apellidos y Nombres del Autor Calle Chapilliquén Bianca Beatriz	
DNI: 70410485	Firma 
ORCID: 0000-0003-1698-3702	
Apellidos y Nombres del Autor Yovera Silva Lisbeth	

### Declaratoria de Originalidad del Asesor

Yo, ....., docente de la Facultad / Escuela de posgrado..... y Escuela Profesional / Programa académico ..... de la Universidad César Vallejo .....(filial o sede), asesor (a) del Trabajo de Investigación / Tesis titulada:

“ ..... ”

del (los) autor (autores) ....., constato que la investigación tiene un índice de similitud de .....% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender el trabajo de investigación / tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo. En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Lugar y Fecha

Apellidos y nombres del Autor	
Paterno Materno, Nombre 1 Nombre 2	
DNI	Firma
ORCID	

## Acta de Sustentación del Trabajo de Investigación / Tesis (\*)

Piura, 04 de diciembre de 2020

Siendo las 18:00 horas del día 21 del mes diciembre de 2020, el jurado evaluador se reunió para presenciar el acto de sustentación del Trabajo de Investigación / Tesis titulado:

“Impacto Turístico en el Sector hotelero: caso LM HOTELES a raíz del COVID-19 en la ciudad de Piura 2020”.

Presentado por las autoras Calle Chapilliquén Bianca Beatriz, Yovera Silva Lisbeth, egresadas de la Escuela Profesional de Administración en Turismo y Hotelería / Programa Académico de ..... . Concluido el acto de exposición y defensa del Trabajo de Investigación / Tesis, el jurado luego de la deliberación sobre la sustentación, dictaminó:

Autor	Dictamen
Calle Chapilliquén Bianca Beatriz	
Yovera Silva Lisbeth	

Se firma la presente para dejar constancia de lo mencionado:

\_\_\_\_\_  
Nombres y Apellidos

PRESIDENTE

\_\_\_\_\_  
Nombres y Apellidos

SECRETARIO

\_\_\_\_\_  
Nombres y Apellidos

VOCAL (ASESOR)

\* Elaborado de manera individual.

Aprobar por Excelencia (18 a 20) / Unanimidad (15 a 17) / Mayoría (11 a 14) / Desaprobar (0 a 10). El número de firmas dependerá del trabajo de investigación o tesis.

### Autorización de Publicación en Repositorio Institucional

Nosotros, Calle Chapilliquén Bianca Beatriz, Yovera Silva Lisbeth identificado con DNI N°71830654, 70410485, egresados de la Facultad de Ciencia Empresarial de Escuela de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad César Vallejo, autorizamos, la divulgación y comunicación pública de nuestro Trabajo de Investigación / Tesis:



“Impacto Turístico en el Sector hotelero: caso LM HOTELES a raíz del COVID-19 en la ciudad de Piura 2020”.

En el Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulada en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de NO autorización:

.....  
 .....

Lugar y Fecha

Apellidos y nombres del Autor Paterno Materno, Nombre 1 Nombre 2	
DNI:71830654	Firma 
ORCID: 0000-0002-0146-0215	
Apellidos y Nombres del Autor Calle Chapilliquén Bianca Beatriz	
DNI: 70410485	Firma 
ORCID: 0000-0003-1698-3702	
Apellidos y Nombres del Autor Yovera Silva Lisbeth	