



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN
TURISMO Y HOTELERÍA**

**Adaptación de los prestadores de servicios turísticos a causa del
Covid-19, en Lima Metropolitana, Perú 2020.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración en Turismo y Hotelería**

AUTORES:

Lau Martell, Victor Emilio (ORCID: 0000-0002-5502-1701)
Portocarrero Hernandez, Marlon (ORCID: 0000-0003-3156-7328)

ASESORA:

Mg. Velasquez Viloche, Leli Violeta (ORCID: 0000-0001-9985-0344)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Turística

LIMA - PERÚ

2020

Dedicatoria

Dedico la tesis, a mi mamá, a mi tía y a mi hermana; por darme las fuerzas y el apoyo para concluir satisfactoriamente mis estudios, por animarme en cada momento, a pesar de las dificultades o circunstancias que se han podido presentar, al esfuerzo que realizó mi madre al invertir en mi educación, lo cual le estoy totalmente agradecido.

Lau Martell, Victor Emilio.

Dedicatoria

A Dios por brindarme bienestar, salud y la sabiduría que me hace ser cada día mejor. A mi madre por brindarme siempre su apoyo, por su amor incondicional, y por animarme en momentos adversos que me ayudaron a salir adelante. A mi padre por ser el responsable de llenarme de valores y enseñarme a enfrentar cada obstáculo. A mi hermana por el cariño que siempre me mostró y porque me tiene como un ejemplo a seguir, lo cual me enorgullece.

Portocarrero Hernández, Marlon.

Agradecimiento

A Dios, por darnos la vida para cumplir nuestros propósitos y darnos sabiduría para tomar las mejores decisiones. A nuestros padres, por sus cuidados, enseñanzas y apoyo incondicional en el transcurso de nuestras vidas. A todos los profesores, que formaron parte de nuestra formación profesional que nos inculcaron sus conocimientos y experiencias y nos motivaron a ser profesionales con valores y ética. A la profesora Leli Violeta Velasquez Viloche por su enseñanza durante este año, su paciencia y conocimiento demostrado, para encaminarnos hacia nuestra meta.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen.....	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	7
III. METODOLOGÍA	16
3.1 Tipo y diseño de investigación	16
3.2 Categorías, subcategorías y matriz de categorización apriorística	17
3.3 Escenario de estudio	18
3.4 Participantes.....	18
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.6 Procedimientos	19
3.7 Rigor científico.....	19
3.8 Método de análisis de información.....	20
3.9 Aspectos éticos.....	21
IV. RESULTADOS Y DISCUSIONES	22
V. CONCLUSIONES	38
VI. RECOMENDACIONES.....	40
REFERENCIAS	41
ANEXOS	46

Índice de tablas

Tabla 1: Cuadro comparativo de hoteles categorizados y registrados en el Directorio Nacional del MINCETUR.	23
Tabla 2: Cuadro comparativo de hostel, albergue y apart hotel categorizados y registrados en el Directorio Nacional del MINCETUR.	23
Tabla 3: Cuadro comparativo de restaurantes categorizados y calificados que están registrados en el Directorio Nacional del MINCETUR.	25
Tabla 4: Cuadro comparativo de agencias de viajes y operadores categorizados y registrados en el Directorio Nacional del MINCETUR.	27
Tabla 5: Cuadro de resultados totales de los establecimientos turísticos registrados y aprobados con el plan de prevención, vigilancia y control del Covid en el tablero SISCOVID.	32

Resumen

La tesis tuvo como objetivo principal, analizar la adaptación de los prestadores de servicios turísticos a causa del Covid-19, en Lima Metropolitana.

El tipo de investigación que se utilizó fue de tipo básica, en el cual tiene como diseño la revisión sistemática de narrativa de tópico, permitió realizar una evaluación de manera exhaustiva, de tal modo que contribuya a solucionar interrogantes de investigaciones futuras. Por lo tanto, se realizó la revisión documental que permitió investigar con mayor criterio la información relacionada al giro de los prestadores de servicios turísticos que se desarrollan dentro de Lima Metropolitana, teniendo como respaldo a fuentes como al MINCETUR, SUNAT y el SISCOVID empresas.

Los resultados obtenidos fueron que existe 3034 prestadores de servicios turísticos según el directorio nacional del MINCETUR, 2361 que se mantienen activos según la SUNAT y finalmente 1820 que presentaron el plan para la vigilancia, prevención y control del covid en el trabajo registrados en el SISCOVID de los cuales 1529 fueron aprobadas. Concluyendo que los prestadores de servicios turísticos tuvieron la necesidad de optar por un cambio en las condiciones de adaptación para la reactivación de sus actividades, mediante estrategias de subsistencia y permanencia en la actividad turística.

Palabras clave: Adaptación, Prestadores de servicios turísticos, COVID-19.

Abstract

The main objective of the thesis was to analyze the adaptation of tourism service providers due to covid-19, in Lima Metropolitana.

The type of research used was of a basic type, in which the systematic review of topical narrative is designed, allowed an evaluation to be carried out exhaustively, in such a way as to help solve questions of future research. Therefore, the documentary review was carried out that allowed to investigate more criteria the information related to the rotation of tourism service providers that develop within Lima Metropolitana, having as support to sources such as MINCETUR, SUNAT and SISCOVID companies.

The results obtained were that there are 3034 tour service providers according to the national directory of MINCETUR, 2361 that remain active according to SUNAT and finally 1820 who presented the plan for the monitoring, prevention and control of covid at work registered with SISCOVID of which 1529 were approved. Concluding that tour service providers had the need to opt for a change in the conditions of adaptation for the reactivation of their activities, through subsistence strategies and permanence in tourism activity.

Keywords: Adaptation, Tour Service Providers, COVID-19.

I. INTRODUCCIÓN

Para tener un breve concepto de turismo se recurrió a lo mencionado por la OMT (2008) el turismo son los acontecimientos sociales, culturales y económicos relacionado con el desplazamiento de los seres humanos a espacios que se localizan de manera externa a su ambiente ordinario por diferentes razones ya sea negocios, ocio, familiares o estudios; por un espacio de estacionalidad inferior a 12 meses. En el cual los turistas o las personas realizan acciones que determinan el dinamismo turístico en un contexto específico.

Así mismo, de acuerdo con el Mincetur (2007) son todas las actividades generadoras de dinero con el propósito de gratificar los requerimientos de los visitantes. Por ende, el turismo es visto como una operación consumada por los turistas que determine un desempeño relacionada con la intención de brindar y ofertar los servicios bienes que deleiten los menesteres del visitante. De tal manera que el turismo se convierte en una fuente generadora de dinero a causa de la realización de las actividades turísticas, trayendo consigo desarrollo en la sociedad, las empresas y en el PBI de nuestro país.

Por otro lado, se determinó la realidad problemática por lo cual atravesaban las empresas turísticas y la sociedad a causa de la pandemia, “en diciembre de 2019, un organismo patógeno llamado "coronavirus" se originó en la ciudad china de Wuhan, y el 11 de marzo de 2020 la Organización Mundial de la Salud declaró un estado de pandemia” (Cipolletta, S. y Ortu, M. 2020, P.04). Esto generó un desbalance negativo en lo que respecta a la estabilidad económica del país. El virus ocasionó que todos los estados declaren estado de emergencia por un tiempo indefinido, tomando las medidas de precaución para no aumentar el índice de contagiados y fallecidos, esto generó el cese de las empresas, pérdida de empleos, desorden social y causó una crisis económica en todos los países.

En la ciudad, muchas tiendas minoristas, hoteles e incluso casinos detuvieron sus operaciones. Por lo tanto, los residentes se han vuelto pesimistas sobre el crecimiento del turismo en el año en curso. El gobierno tiene un papel crucial en la configuración de una perspectiva

positiva de la recuperación del turismo en el futuro (en particular, una recuperación inminente); por lo tanto, entender los factores determinantes es imperativo (Lawrence, F. Rob, L. Ben, Y, 2020, p.01).

Y en lo que respecta a nuestro país el Perú no es ajeno a la realidad de afrontar el virus Covid-19.

Así mismo la pandemia Covid-19 trajo consigo muchas crisis en diferentes factores.

El brote de la pandemia COVID-19 ha obligado a muchas empresas a cerrar, lo que ha llevado a una interrupción sin precedentes del comercio en la mayoría de los sectores industriales. Los minoristas y las marcas se enfrentan a muchos desafíos a corto plazo, como los relacionados con la salud y la seguridad, la cadena de suministro, la fuerza de trabajo, el flujo de caja, la demanda de los consumidores, las ventas y el marketing (Donthu, N., & Gustafsson, A, 2020, p. 284).

De todos los sectores de organizaciones y empresas el sector turismo ha sido el que mayor impacto recibió, de tal manera que se ha restringido los viajes, así como describe a continuación: según la OMT (2020) en relación a lo que menciona la OMT que los países a nivel global tuvieron la obligación de restringir los vuelos nacionales e internacionales, obstaculizando así la actividad turística, los vuelos de un país a otro, los alojamientos en hoteles, la alimentación en restaurantes turísticos, visitas guiadas a centros patrimoniales y recorridos por los diferentes lugares turísticos a raíz del estado de emergencia por el covid-19. De tal manera que el turismo ha sido consumado por un periodo de tiempo indefinido lo cual está reglamentado en las leyes de cada país a través de un estado de emergencia.

En tal sentido, se trata de las restricciones más rigurosas que se han dado hasta la actualidad sobre los viajes internacionales de la historia con la finalidad de resguardar el bienestar de la sociedad. “según Castro, J. (2020) *el arribo de los turistas extranjeros a nuestro país tuvo un desbalance entre el 70% para el mes de marzo y un 90% para abril*. Así lo enfatizó, el secretario general de la OMT Zurab Pololikashvili manifestó que el turismo ha demostrado

responsabilidad de preservar el bienestar de las personas ya que es de mucha trascendencia en el desarrollo de las actividades turísticas. En tal sentido, también se mencionó que el sector turismo está en la capacidad de impulsar la recuperación de las actividades ya que el periodo de restricciones mundiales de los viajes ayudará a analizar nuevos métodos y estrategias de ejecución de las actividades turísticas para el periodo de post virus permitiendo que los destinos puedan absolver las restricciones en el momento que sea seguro y confiable hacerlo.

Por otro lado, la realidad que tuvo que afrontar el Perú relación a las actividades turísticas también ha sido perjudicada por la pandemia disminuyendo de manera significativa las cifras de turistas extranjeros en el Perú, según Castro, J. (2020) *el turismo receptivo se ha visto disminuido en lo que respecta a los primeros meses del presente año*. Manifestó que las cifras de turistas receptivos han disminuido considerablemente en el primer trimestre ya transcurrido del presente año, datos que han sido proporcionados por la Superintendencia Nacional de Migraciones, haciendo un recuento de los turistas que han ingresado a nuestro país en lo que respecta al mes de marzo se enfatizó un déficit de -69,5% en semejanza con el mismo lapso del año pasado, ocasionado por la pandemia (Covid-19). Así mismo, se proyectó que la caída en las cifras siga en aumento para el mes de abril entre un 80% y un 90% lo que significaría una crisis temporal en el sector turismo.

Del mismo modo, Así lo reveló el Mincetur (2020) se calculó las variaciones en las cifras de arribos de extranjeros al Perú se han dado de manera negativa, dado que se realizó un cuadro comparativo de los arribos en años posteriores con los actuales dentro del primer trimestre resulta ser un punto de quiebre para el turismo en nuestro país, relacionado a los 3 primeros meses transcurridos del presente año al país alcanzó la cifra de 845,572, lo que significó una disminución del 23,3% en relación al 2019. Así mismo, se manifestó que nuestros principales mercados de turistas que arriban al Perú se han visto disminuidos, desde Chile (-21,4%), desde Estados Unidos (-24,8), desde Ecuador (-17%), desde Bolivia (-0,3%) y Colombia (-20,5%)". Todo esto generado lo que anteriormente se mencionó en la información brindada por la OMT a cerca de las restricciones de viajes a nivel mundial a causa del virus.

Por otro lado, según Castro, J. (2020) *El efecto coronavirus determinó el cese del estreno de 20 nuevos hoteles en nuestro país*. En el cual se destacó las declaraciones de Tibisay Monsalve, líder de la Sociedad Hoteles del Perú (SHP), que según las proyecciones periódicas que la entidad realiza, tenían proyectado o contemplado la inauguración de 11 hoteles para el periodo 2020 y 9 hoteles para el periodo 2021, lo que hubiera constituido un mayor desarrollo en las actividades turísticas e incrementado el aporte del sector turismo en el PBI para nuestro país, sin embargo, debido a las restricciones en la actividad turística se vieron obligados a interrumpir o paralizar la ejecución de dichos hoteles. Por consiguiente, Fredy Gamarra, directivo de “Ahora Perú” manifestó: las inversiones hoteleras van a seguir a un ritmo mucho menor de lo habitual, debido a que se tendrán que adaptar a los cambios que el estado de emergencia dispuso para que en el periodo post virus tengan un recurso vigente para el desarrollo de sus actividades.

La tesis aspiró analizar la adaptación de las empresas calificadas como los prestadores de servicios turísticos a causa del Covid-19. De tal manera que, la tesis se justificó en obtención de datos e información de plataformas virtuales que faciliten el desarrollo del objetivo planteado. Por lo tanto, según Méndez (2012) la justificación dentro de una investigación se enfoca en diferentes factores que engloban una investigación formando parte esencial de la misma. Estos factores se distribuyen en social, teórica, práctica, metodológica y económica. De tal manera, que ayuden a dar importancia y relevancia a nuestro proyecto de investigación.

En relación a la justificación teórica se recurrió a realizar consultas en línea, en principio se al MINCETUR (2020) en el cual se encontró data e información relacionada correspondiente a los prestadores de servicios turísticos categorizados, de tal manera que nos brindó la información actual de los prestadores de servicio, lo cual se obtuvo ingresando a la plataforma del MINCETUR en la pestaña orientación de trámites y servicios, seguidamente en empresas de servicios turísticos calificados y finalmente se accedió al directorio nacional de prestadores de servicios turísticos calificados. En consecuencia, esa

fue la ruta para lograr obtener los datos precisos haciendo filtros del tipo de prestador que se requería información, la región como ubicación geográfica, categoría, etcétera. Finalmente se realizó un análisis de la base de datos del directorio que tuvieron importancia y relevancia para el proyecto de tesis.

Por otro lado, se hizo uso de la plataforma de la SUNAT (2020) en este caso se tuvo que analizar el estado de los prestadores de servicios turísticos teniendo en cuenta la información brindada por el MINCETUR, lo que se obtuvo en este campo es el estado en el cual se encontraban los prestadores turísticos a través del RUC (registro único del contribuyente). En tal sentido, se adquirió información de los prestadores de servicios calificados obtenidos en la plataforma del MINCETUR el cual se accedió mediante consulta RUC de la plataforma virtual de la SUNAT, lo cual nos permitió visualizar el tipo de contribuyente, nombre comercial, estado activo, condición habido, domicilio fiscal, emisión de comprobantes, actividad económica, etcétera. Así mismo, se realizó un cruce de información de todos los prestadores turísticos obtenidos en el MINCETUR con los que aún se mantenían activos y habidos en la SUNAT.

Finalmente se realizó la búsqueda de información en la plataforma virtual del SISCOVID EMPRESAS (2020) a raíz del covid-19 las empresas de turismo se han visto afectadas en el desarrollo de sus actividades, por lo tanto, para este periodo de covid-19 se propuso realizar un “plan para la vigilancia, prevención y control del covid-19 en el trabajo. En tal sentido, en proceso de recopilación de información para el proyecto de tesis se tuvo que acceder al tablero de empresas registradas en el sistema integrado para covid-19, el cual nos facilitó toda la información de las empresas que han presentado el plan y las que han sido aceptadas, en este caso específico se enfatizó en los prestadores de servicios turísticos realizando un cruce y análisis de información los ya recopilados del MINCETUR, SUNAT y SISCOVID EMPRESAS obteniendo resultados que favorecieron a los objetivos planteados en la tesis.

Del mismo modo, Baptista, Fernández y Hernández (2010), resalta la importancia de plasmar la justificación dentro de una investigación, ya que se tiene que evidenciar un propósito definido, una finalidad de estudio. Teniendo en cuenta, lo expresado por los autores anteriormente nuestra justificación se basó en la conveniencia de conducir el proyecto de tesis y cuáles serán las posteriores utilidades que se emitirá en ella.

Toda la coyuntura social generada por el virus nos llevó a realizar un análisis de cómo será el manejo de las actividades turísticas post virus, creando una buena oportunidad de investigación el poder analizar de que las empresas del sector turismo van a tener que replantear su modo de accionar en sus actividades de una convencional o tradicional a una forma extraordinaria en el desarrollo de sus actividades implantando nuevas metodologías de desarrollo.

En tal sentido se puso a manifiesto una transformación que ayude a reinventar el turismo creando alternativas de desarrollo en la actividad turística, dentro de un marco sanitario y de bioseguridad. En consecuencia, se llegó así al problema de la tesis ¿Cómo es la adaptación de los prestadores de servicios turísticos a causa del covid-19, en Lima Metropolitana, Perú 2020?

Para tener un panorama coherente y preciso de lo que se quiso investigar se planteó una serie de objetivos que nos ayudaron a que la tesis tenga un propósito y una finalidad, que consistió en analizar la adaptación de los prestadores de servicios turísticos a causa del covid-19, en Lima Metropolitana, Perú 2020. Por otro lado, identificar las condiciones de los prestadores de servicios turísticos categorizados registrados en el directorio nacional del MINCETUR, identificar el estado actual de los prestadores de servicios turísticos que se encuentran en la base de datos de la SUNAT y analizar la condición del plan de vigilancia, prevención y control del covid en el trabajo presentados por los prestadores de servicios turísticos en el siscovid empresas.

II. MARCO TEÓRICO

Para el proceso y desarrollo de la tesis se recurrió a la revisión bibliográfica de los antecedentes del proyecto. En tal sentido, sirvió como respaldo o conocimiento de lo que hemos investigado, obteniendo una mayor aceptación y credibilidad con relación al proyecto de tesis, por lo tanto, se determinaron los siguientes antecedentes del proyecto.

Según Sigala (2020) estableció como objetivo para su artículo, revisar críticamente literatura pasada y emergente para ayudar a profesionales e investigadores por igual a comprender, gestionar y valorar mejor tanto los impactos turísticos como la capacidad de transformación de COVID-19. En donde tuvo como metodología el análisis y revisión de información de literatura prescindible. Así mismo concluyó que la pandemia ha creado un nuevo "Fértil" contexto por el cual los investigadores de turismo pueden realizar investigaciones con valiosos beneficios para el usuario final.

Majó, Vall-Llosera y Moya (2020). Su objetivo para su artículo científico fue, analizar el impacto de reservas de agencias de viaje en línea (OTA) en la probabilidad de hacer reservas en el sitio web del hotel. Para esto desarrollaron un análisis estadístico para su metodología. Así mismo llegaron a la conclusión que, hay una relación positiva entre la cantidad de reservas realizadas en OTA y la probabilidad de hacer una reserva a través del sitio web del hotel. Del mismo modo recomendaron que el área de estudio se extendiera a un mayor número de hoteles en diferentes ciudades y países, y para incluir el papel intermedio de un mayor número de OTA.

Según Danylyshyn y Bohdan (2020) tuvo como propósito para su artículo justificar y desarrollar un sistema prioritario de política de estabilización y medidas anticrisis para contrarrestar la propagación de las conmociones externas en la economía nacional, estabilizarla y crear las condiciones para su mayor recuperación y crecimiento económico sostenible. Para lograr su objetivo realizó una revisión documental profunda del mismo modo realizaron métodos estadísticos, un método histórico y un análisis exhaustivo. Concluyendo que la situación actual en ucrania requiere acciones energéticas tanto en términos de apoyo la demanda y la oferta agregadas mediante políticas monetarias y fiscales, y la voluntad de tomar medidas restrictivas estrictas para contrarrestar los

factores especulativos o el deterioro crítico de la estabilidad financiera de los sectores individuales.

Según Hong, Cai, Mo, Gao, Xu, Jiang y Jiang (2020) su objetivo principal fue investigar el impacto del COVID-19 en la satisfacción del turista con los B & B en China. Para esto utilizaron como metodología un enfoque cuantitativo ya que realizaron encuestas a 588 turistas para después analizar esos datos extraídos. Así mismo, concluyeron que no se prestó suficiente atención a estas medidas antes del brote además deben centrarse en ellos después de la epidemia de COVID-19. A su vez recomendaron que los gerentes de B & B deben considerar los siguientes factores en el "Área de alta prioridad" y "Área prioritaria". En comparación con antes del COVID-19, los turistas estaban más preocupados por lo natural y experiencia segura asociada con B & B después de COVID-19.

Según Nicolás y Rubio (2020) tuvieron como propósito en su artículo en analizar cómo los emprendedores enfrentan la situación causada por la COVID-19. Del mismo modo para llevar a cabo este trabajo de investigación utilizaron como metodología el enfoque cuantitativo ya que tuvieron como muestra de 236 emprendedores españoles ubicados geográficamente en la Región de Murcia. Del mismo modo concluyeron que España se encuentra saliendo de la situación de emergencia de salud pública que el Gobierno decretó debido a la pandemia por la COVID-19. Esto ha provocado una paralización de la economía, ocasionado el confinamiento obligatorio que se ha tenido que realizar a nivel mundial. Por ello, los gobiernos han tenido que desarrollar cantidad de medidas para limitar sus graves consecuencias entre la población como fueron rentas mínimas, ayudas a autónomos, ERTes, entre otras.

Según Sharma y Nicolau (2020) tuvo como objetivo investigar hasta qué punto la aerolínea, el hotel, la línea de cruceros y el coche de alquiler las industrias, a pesar de que colectivamente comprenden el sector de viajes en general, podrían verse afectadas de manera desigual por la pandemia, de modo que los fondos de rescate disponibles podrían priorizarse en consecuencia. Para llevar a cabo este trabajo tuvieron como metodología un enfoque de valoración de mercado abierto para evaluar las consecuencias esperadas en cuatro subsectores principales dentro de la industria de viajes - aerolíneas, hoteles,

líneas de cruceros y autos de alquiler - como un camino para medir cómo los fondos de rescate relacionados con la pandemia pueden tener prioridad en la industria de viajes. Así mismo concluyeron que a nivel de los hogares, se ha recibido alguna ayuda en forma de controles de estímulo, mientras que, para algunas pequeñas empresas, El programa de protección de cheques de pago ha proporcionado un alivio temporal y para corporaciones más grandes ha habido un aumento de las intervenciones gubernamentales y el bienestar en forma de rescates corporativos que recuerdan en muchos sentidos la crisis económica de 2008 que afectó a la industria financiera de manera particularmente severa.

Mykhailo y Halyna (2020). Plantearon como objetivo para su artículo, analizar las pérdidas sectoriales de la industria del turismo durante la cuarentena debido a la pandemia de COVID-19 en Lviv, una ciudad cuyo centro histórico es incluido en el sitio del patrimonio mundial de la UNESCO. En donde la metodología fue un análisis estadístico. Concluyendo que la introducción de la cuarentena debido a COVID-19 reduciría significativamente todos los indicadores de la industria del turismo en Lviv en 2020. En donde recomendaron que las autoridades municipales eliminen algunos impuestos locales y tarifas en el sector turístico para restaurar su potencial lo antes posible.

Según Castro, Oliveira, Morais y Gai (2020) en su ensayo identificó las principales estrategias para reducir los impactos de la COVID-19 en las organizaciones brasileñas. Este ensayo estuvo basado en una revisión de literatura, a través del análisis en artículos de bases a partir de datos nacionales e internacionales sobre COVID-19, bien como investigación relacionada a las experiencias en pandemias anteriores, así como la legislación brasileña vigente en el período de la pandemia. Así mismo, se identificó la necesidad de una planificación de emergencia para enfrentar la pandemia, que incluye: políticas empáticas, provisión de apoyo para el teletrabajo y acciones para la adaptación y el mantenimiento de la organización durante la crisis. A lo que recomendaron la adopción de estrategias para minimizar los impactos desfavorables en las actividades corporativas, tales como: comunicación eficiente; planificación del trabajo; mejora digital; teletrabajo; adopción de medidas destinadas al bienestar de los trabajadores.

Reddy, Boyd, y Nica (2020) en su artículo tuvieron como objetivo, abordar los marcos holísticos que crean resiliencia turística en destinos posteriores a conflictos aún considerado un área emergente en la investigación de gestión de crisis. Para esto desarrollaron una metodología de análisis y crítica profunda a investigaciones principales de revistas de turismo. A su vez concluyeron que la crisis, en particular relacionada con el turismo, es un área que ha recibido una atención limitada dentro de la comunidad académica. Del mismo modo recomendaron a los académicos la oportunidad de ver un destino que ha enfrentado o está enfrentando una crisis como un sistema adaptativo que destaca su capacidad de responder al cambio, superar la vulnerabilidad y ser resistente.

Según Nery, Celaya, Prado (2019), en su artículo estableció como objetivo, considerar acerca de la noticia de un periodo de las empresas y el innovador del ser humano, encarando temas de las nuevas teorías organizacionales, las emergentes necesidades que poseen las personas, la adaptabilidad al cambio por parte de las organizaciones y lo que contribuyen e implican desde un análisis en base a una revisión sistemática de bibliografías. En donde la metodología que se desarrolló fue analizar la información y datos obtenidos a partir de una búsqueda exhaustiva de la literatura relevante. Llegando a la conclusión que se deja en evidencia lo valioso e importante la adaptación premeditada por parte de las organizaciones con la finalidad de enfrentar a cualquier adversidad o cambios desde su entorno y más aún con las exigencias y necesidades de sus clientes.

Lipianin-Zontek y Szewczyk (2019). Establecieron como objetivo en su artículo, identificar nuevos servicios innovadores para el turismo de negocios, con énfasis particular en turistas discapacitados. Así mismo la metodología que desarrolló este estudio fue la recopilación de datos estadísticos basados en los datos de la Central polaca Oficina de Estadística (CSO) y la Base de Datos Local de la OSC. Concluyendo que los resultados muestran que el turismo de negocios en Polonia tiene muchas oportunidades de desarrollo. Sin embargo, los hoteles que apoyan el turismo de negocios en Polonia deben evaluar constantemente la competitividad potencial. De acuerdo con esto, recomendaron que los hoteles de negocios polacos necesitan más inversiones y apoyo financiero para permitir la creación de condiciones amigables para las personas con discapacidad.

Parsons, Brown, Nalau y Fisher (2018). Estableció como objetivo para su artículo científico, examinar la capacidad de adaptación de los operadores turísticos en Samoa y las formas en que Fa'asamoa (la forma de vida de Samoa). Este artículo tuvo como metodología la investigación de ciencias sociales para examinar experiencias y respuestas de los operadores turísticos. Del mismo modo llegaron a la conclusión que los componentes clave de la capacidad de adaptación para el turismo de Samoa, los operadores incluyen sus experiencias pasadas de eventos extremos, acceso a recursos, redes sociales y cosmovisiones. Asu vez recomendaron que mientras un marco definitivo como el proporcionado por el PACAF es importante y vital para la planificación de la adaptación climática.

Según Cró y Martins (2017) su artículo tuvo como fin llenar un vacío en la literatura sobre la detección ex-post del turismo crisis y desastres. Para llevar esto acabo tuvieron como metodología un enfoque cuantitativo ya que analizaron número y fechas de rupturas estructurales utilizando el procedimiento de cambio de régimen múltiple de Bai y Perron (1998, 2003a, b) para identificar el número exacto y las fechas de puntos de corte en la serie de llegadas de turismo internacional de 25 países y en la isla de Madeira. Así mismo concluyeron que este método es demostrado ser confiable en la detección ex-post de impactos negativos de crisis turísticas y desastres relacionados con desastres naturales, terrorismo ataques, inestabilidad política, crisis económica y financiera y bioseguridad y amenazas de enfermedades.

Según Gravelho (2016), en su tesis para obtener el grado de Magíster tuvo como objetivo, evaluar el impacto del trabajo en equipo, como un afectivo y factor contextual motivacional, en dos dimensiones de la efectividad del equipo (aprendizaje en equipo y adaptación del equipo). Para esto desarrollo una metodología de análisis de varias variables que influyen en la efectividad del equipo. De tal manera que concluyo que los resultados reflejan la importancia del trabajo en equipo, en particular los mecanismos de adaptación y los procesos de aprendizaje en equipo efectividad, pero no de los estados afectivos emergentes.

Njoroge (2015) su artículo tuvo como objetivo, revisar la literatura inglesa publicada sobre la adaptación del turismo al cambio climático. De tal manera que desarrollo como metodología de revisión de literatura turística secundaria publicada en inglés para ayudar a revisiones futuras. Del mismo modo llegaron a la conclusión que el documento señala una aparición de interés en la adaptación sostenible del dominio del conocimiento a pesar de la falta de claridad sobre qué es la adaptación sostenible dentro del turismo. Por lo tanto, recomendaron que es importante que los investigadores definan amigablemente el término sostenible de adaptación para permitir estudios comparativos y discurso en el área.

En relación con el marco conceptual de la tesis se enmarcó lo siguiente:

Existen muchas definiciones sobre turismo, en donde según la Real Academia Española (RAE) señala que es la acción o acto de viajar por satisfacción. Lo cual es muy cierto, ya que hoy en día el turista busca un lugar en específico para recorrerlo, aprendiendo todo lo concerniente al lugar, y realizando la actividad por pasión y gusto al turismo.

Así mismo según Hunziker, Krapf (1942), citado por Sancho, Buhalis (1998) define que el turismo son los fenómenos y las relaciones que se dan a partir de los viajes y las estadías de personas extranjeras, siempre y cuando la residencia en el lugar no sea permanente ni con fines de lucro.

Como se sabe; el turismo, abarca gran parte de la economía en el país, teniendo distintos sectores que permiten que se generen ingresos, en cual resaltaremos el sector Hotelero, de Restaurantes y de Agencias de Viajes:

Se define Hotel al “establecimiento de hospedaje que ocupa la totalidad de un edificio o parte de este completamente independizado, constituyendo sus dependencias una estructura homogénea” (MINCETUR, 2015, p.04).

En donde el MINCETUR lo categoriza de “una a cinco estrellas” (2015, p. 03). Del mismo modo para obtener esta categorización deben acatar los requisitos que señala la norma.

Se define como restaurante según el MINCETUR (1993) al “establecimiento que expende comidas y bebidas al público, preparadas en el mismo local, prestando el servicio en las condiciones que señala el reglamento” (p. 02).

Del mismo modo se categoriza de la siguiente manera a los restaurantes “de cinco (5), cuatro (4), tres (3), dos (2) o un (1) tenedor” (MINCETUR, 1993, p.02). Esto de acuerdo con el reglamento, que tiene como fin distinguir un restaurante del otro, mediante el equipamiento, servicios e infraestructura.

Se define agencia de viaje de acuerdo con el MINCETUR a “la persona natural o jurídica que se dedica en forma exclusiva al ejercicio de actividades de coordinación, mediación, producción, promoción, consultoría, organización y venta de servicios turísticos, pudiendo utilizar medios propios o contratados para la prestación de los mismos” (2000, p.02).

Se clasifica para las agencias de viajes según el MINCETUR (2020) de la siguiente manera “Agencia de viajes y turismo minorista, operador de turismo, agencia de viajes y turismo mayorista” (p.02). Esta es la clasificación de las agencias de viajes según lo establecido por el reglamento.

En cuanto al Plan de Negocios se mencionó lo siguiente:

Planear “la forma de anticipar el futuro” (Viniestra, 2007, p.13). Es correcto ya que esta acción lo realiza todo aquel que desee alcanzar un objetivo, en donde se plantea ideas y se anticipa a lo que pueda suceder en su entorno, esto permitirá que su toma de decisiones casi siempre sea la correcta.

El plan de negocios se basa en la planeación que realiza toda empresa, con el fin de cumplir sus objetivos, así mismo tiene el propósito de prevenir los posibles riesgos que se puedan generar, a su vez disminuir la incertidumbre y tomar buenas decisiones. Del mismo modo para definir plan de negocio, se dice que de acuerdo con Viniestra “no es otra cosa que la planeación de una empresa en su conjunto, considerando cada una de sus partes o áreas esenciales (administración, finanzas, mercadotecnia, operaciones, etc.) y la interacción de cada una de éstas con las demás” (2007, p.13). “La estructura de esta misma se

enfoca en las principales áreas determinantes y a su vez son muy relevantes para la organización” (Viniegra, 2007, p.21).

Del mismo modo para realizar un buen desarrollo del plan de negocio Viniegra (2007) considera que “la descripción general de la empresa, plan del producto y/o servicio, plan de mercadotecnia y ventas, plan administrativo, plan operativo, plan financiero y plan legal” (p.22).

En cuanto a Protocolo se enfatizó lo siguiente. “El protocolo tiene numerosas denominaciones que varían según las características del texto del que son extraídas por lo que se encuentran múltiples formas de referirse a la disciplina” (Álvarez, 2012, p.10).

De acuerdo con Castro (citado en Muñoz, C. Pérez, B. Navarrete, M. 2020, p.91) “los efectos de la pandemia serán con relación a un cambio en los hábitos de consumo, creencias, costumbres y actitudes y las empresas deben de cumplir con las pautas marcadas para la protección de los trabajadores” para lo cual se van desarrollando ciertos pautas y protocolos que las organizaciones tendrán que cumplir para la reactivación de sus actividades.

En lo que respecta a los protocolos plasmados y efectuados por el Ministerio de Salud (MINSA) se tomó en cuenta las siguientes resoluciones ministeriales brindadas por el MINSA correspondiente a los prestadores de servicios turísticos con la finalidad de realizar el desarrollo de sus actividades con un control de bioseguridad tanto para sus colaboradores y sus clientes previniendo así el contagio del virus covid-19.

De acuerdo con la resolución ministerial N° 250-2020 del MINSA emitida el 02 de mayo del presente año; lo cual corresponde a la guía técnica para los restaurantes y servicios afines con modalidad de servicio a domicilio, que tiene como finalidad Contribuir con el abastecimiento de alimentos inocuos preparados culinariamente por los restaurantes y servicios afines que cuentan con la modalidad de servicio a domicilio; en lo cual tienen como prioridad salvaguardar la seguridad de sus clientes y efectuar un servicio seguro y personalizado hasta el domicilio del cliente. Así mismo, tiene como objetivo establecer las condiciones sanitarias que deben cumplir los restaurantes y servicios afines que cuentan con la modalidad del servicio a domicilio de alimentos preparados culinariamente que

son entregados a domicilio o para llevar, con énfasis en situaciones que ponen en riesgo la salud pública: Pandemias (como es el caso del COVID -19), epidemias de enfermedades de transmisión alimentaria, desastres naturales, entre otros. De tal forma, que haya un protocolo de traslado y entrega de los alimentos efectuando o portando los equipos de seguridad que faciliten el desarrollo de tal actividad, y al finalizar el proceso tienen que realizar el llenado de una ficha de acuerdo con los criterios y posibles observaciones con el fin de llevar un control de cada uno de los repartos.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Para determinar el tipo de la investigación se estableció que es de tipo básica, en el cual se diagnosticó una realidad empresarial en el ámbito turístico, en este caso facilita entender nuevos fenómenos empresariales a raíz de una realidad de tal manera que ayudó a construir un instrumento de medición dentro de la tesis. Según (Vara, 2012, p.2012), en busca de solucionar problemas de un entorno y contribuir al aumento de conocimientos para futuras investigaciones y la principal característica de este tipo de investigación es incrementar los conocimientos teóricos y busca el progreso científico. En tal sentido, la tesis se basó en analizar la adaptación de los prestadores de servicios turísticos a causa del covid-19 que conlleve a infundir nuevos métodos de ejecución en las actividades turísticas.

Por otro lado, “la investigación cualitativa se preocupa de la explicación de las conclusiones con la circunstancia opulencias de sus particularidades, como una estancia amplia que se pueda transferir al leyente” (Mesias, 2010, p.2). En el cual concuerda con el desarrollo de tesis, en donde lo que se buscó describir la situación del turismo a causa del Covid-19, así mismo detallar como se irá desarrollando este sector una vez mejorada la situación con referencia a esta pandemia.

Del mismo modo, a lo que mencionan Baptista, Fernandez y Hernández (2014) “las investigaciones del tipo cualitativos se pueden desenvolver interrogantes y respuestas antes, durante o después de la acumulación y el estudio de los datos” (p.7). En este sentido, la tesis se torna al análisis de los prestadores de servicios turísticos a consecuencia de la pandemia, en donde se analizó desde la situación actual de las actividades turísticas hasta el periodo de post virus, detallando el rumbo de los prestadores de servicios turísticos calificados con la finalidad de reinventar el turismo.

Así mismo, en lo que respecta al diseño de investigación recurrimos a Egger, M. Smith, G. & Altman, D (2001) las revisiones sistemáticas narrativa de tópico permiten que se realice una evaluación o análisis de manera más

exhaustiva; de tal modo, que contribuyen a solucionar la incertidumbre de las investigaciones, también facilitan identificar interrogantes que se van a realizar en futuras investigaciones con el propósito de tener contenido valioso para el investigador. De tal manera, las revisiones sistemáticas se estiman como investigaciones de análisis de datos, de información, etcétera que conllevan a determinar e interpretar los resultados (p.24). En tal sentido, el proyecto de tesis se diseñó con la finalidad de realizar un análisis profundo con toda la información y datos brindados por las plataformas virtuales de nuestros participantes a cerca de los prestadores de servicios turísticos.

3.2 Categorías, subcategorías y matriz de categorización apriorística

Para el desarrollo de la tesis se tomó en cuenta el uso de categorías y subcategorías de acuerdo con las fuentes de información proporcionadas por las plataformas virtuales.

Nº	CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA	FUENTE DE INFORMACIÓN
1	Revisión del directorio	-RUC -RAZÓN SOCIAL -CATEGORÍA -CLASIFICACIÓN -RUBRO	http://consultasenlinea.mincetur.gob.pe/set-regiones/(S(ja4ozoklo1lpwco33ommmzvc))/Reportes/WebReportes/Index.aspx
2	Base de datos de la SUNAT	-TIPO DE CONTRIBUYENTE -ESTADO -CONDICIÓN -ACTIVIDAD ECONÓMICA	https://www.gob.pe/565-consultar-el-estado-del-ruc
3	TABLERO SISCOVID EMPRESAS	-PLAN PARA LA VIGILANCIA, PREVENCIÓN Y CONTROL DEL COVID-19 EN EL TRABAJO -REGISTRADOS Y APROBADOS SEGÚN RUBROS	http://www.minsa.gob.pe/salud/trabajo/

3.3 Escenario de estudio

Para determinar el ambiente de aprendizaje dentro de la investigación se recurrió a analizar el espacio geográfico donde se efectuó la tesis. Por consiguiente, en este caso específico no fue un ambiente geográfico físico; al contrario, el escenario de estudio se centró en las plataformas virtuales proporcionadas por nuestros participantes, las cuales nos facilitó el acceso a toda la información directamente relacionado a los prestadores de servicios turísticos de Lima Metropolitana. De tal modo, que la tesis se basó en determinar la adaptación a la cual se van a regir los prestadores de servicios turísticos calificados a causa del covid-19, con el propósito de restituir la condición actual y reivindicar la actividad turística en nuestro país.

3.4 Participantes

Para reconocer a los participantes dentro de la investigación se recurrió a data de información acerca de los prestadores de servicios turísticos calificados en Lima Metropolitana que figuren en las plataformas virtuales. De tal manera que, se tuvo como participantes al MINCETUR en el directorio nacional de empresas turísticas calificadas, la SUNAT en consulta RUC y el SISCOVID en el tablero de empresas registradas en el sistema integrado para covid las cuales nos facilitaron datos e información amplia del giro de los prestadores turísticos que operan en Lima Metropolitana.

3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para determinar los instrumentos que se utilizó se recurrió a Vara, A. (2012) “Los mecanismos cualitativos son muy transigentes y activos, se acoplan con simplicidad a los diferentes ambientes y son muy útiles para examinar contrariedades pocos estudiados o de difícil acceso, por ser temas muy íntimos o complicados” (p.248). De tal manera, que recolectamos la mayor información posible de datos de las fuentes que forman parte de nuestros participantes; que ayudaron a darle importancia y validez a la tesis los cuales se reflejan en los resultados.

En este caso en específico se utilizó la técnica mencionada por Vara, A. (2012) de “la revisión documental es un método de recaudación de datos cualitativa que se utiliza en estudios exploratorias de tipo bibliográficas, históricas, entre otras. Con este método, se revisó exhaustivamente la información, utilizando para esos fines una guía de revisión documental” (p.249). En tal sentido, esta técnica nos ayudó a en investigar a fondo los datos e información clasificada relacionados al giro de las empresas turísticas que operan dentro de Lima Metropolitana en los diferentes rubros teniendo como respaldo a fuentes confiables determinados en los participantes de nuestra investigación.

3.6 Procedimientos

Para realizar el proceso de desarrollo de tesis, como parte fundamental del proyecto se recurrió a fuentes bibliográficas de artículos, tesis, libros virtuales; de tal modo, que se obtuvo una mejor perspectiva con relación al tema investigado los cuales se plasmaron dentro del marco teórico. Luego se efectuó el proceso de recolección de datos e información, para lo cual se hizo uso del instrumento del análisis documental o revisión bibliográfica proporcionados por nuestros participantes MINCETUR, SUNAT y SISCOVID. Posteriormente se tuvo que procesar toda la data o información obtenida de las fuentes definidas como nuestros participantes, que nos ayudó a responder a los objetivos plasmados dentro del proyecto de tesis.

3.7 Rigor científico

En lo que respecta a la investigación no se hizo uso de la validación de expertos al instrumento utilizado dentro de la tesis, ya que se utilizó el análisis documental extraído de las fuentes bibliográficas de los participantes. Sin embargo, nos regimos en los siguientes factores para la validez y confiabilidad de nuestra investigación:

Dependencia

En este factor implica la consistencia lógica de los resultados, en la cual se emitió de manera coherente. En tal sentido, se tuvo cuidado con los sesgos que se introdujo a partir de una realidad o que se haga de manera subjetiva ya que se estaría careciendo de criterios lógicos. Cabe resaltar lo siguiente para una mayor aceptación, especificar el contexto de la recolección de datos en este caso se hizo la revisión o análisis documental lo cual está plasmado en la técnica e instrumentos de la tesis. Por otro lado, la recolección de datos e información se hizo de una forma exhaustiva y analizando cada fuente que se obtuvo, de tal manera que la data obtenida haya tenido valor y coherencia. Así mismo, los criterios para la elección de los participantes fueron de manera objetiva ya que son organizaciones con mucha credibilidad y confiabilidad en la información brindada.

Confiabilidad

Para un mejor manejo de la información y de la data obtenida de las fuentes de los participantes se plasmó en una matriz de información con el nombre de la organización involucrada y la dirección web utilizada, del mismo modo esto se realizó en el proceso de recolección de información para que posteriormente fuese analizada y plasmada en los resultados que brindaron respuesta a los objetivos planteados.

3.8 Método de análisis de información

Para analizar mejor toda la información obtenida de las fuentes bibliográficas de los participantes sobre la adaptación de los prestadores de servicios turísticos, se realizó el análisis o revisión documental a cerca de las actividades efectuadas por los prestadores de servicios turísticos. De tal modo, que se logró realizar un análisis a la matriz de categorización apriorística, y que nos ayudó a determinar cuál es la adaptación de los prestadores de servicios turísticos en Lima Metropolitana y finalmente se pudo lograr los objetivos propuestos en el proyecto de tesis.

3.9 Aspectos éticos

Para el desarrollo de tesis se realizó con honestidad y es completamente original, en el cual se respetó el derecho de los autores, es por ello por lo que se redactó correctamente las citas y las referencias bibliográficas correspondientes, todo de acuerdo con las normas APA. Además, se respetó el incognito de la identidad de los participantes sí el caso lo requería, en este caso como son organizaciones pertenecientes al estado peruano se realizó sin inconvenientes. Así mismo, según World Medical Association (2013), a través de la Declaración de Helsinki que, al hacer públicos los resultados de una investigación, se está obligado a conservar con exactitud las respuestas e información adquirida en el proceso. Además, en la publicación se tendrá que citar las fuentes tanto de financiamiento, afiliaciones entre instituciones, como de cualquier otro que genere divergencia en los intereses. Los estudios sobre investigaciones los cuáles no sigan estos principios de la Declaración no pueden ser admitidos para su publicación.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIONES

Para poder dar respuesta al problema de investigación y alcanzar los objetivos planteados en la tesis, se procedió a recolectar toda la mayor información posible a cerca de los prestadores de servicios turísticos de las diferentes plataformas que se han considerado en los participantes, así mismo se detalló los resultados en relación con cada objetivo específico para una mejor organización y comprensión de estos.

4.1 Condiciones de los prestadores de servicios turísticos categorizados registrados en el directorio nacional del MINCETUR.

Concerniente a la información extraída del Directorio Nacional del MINCETUR, se identificó las condiciones de los prestadores de servicios, estas condiciones constan en resaltar el sector, la ubicación y la categoría de estos. Se pudo identificar que el sector hotelero es muy importante para el rubro del turismo, ya que brinda sus servicios al turista y a su vez lo acoge durante su estadía en el país, por eso se encontró una gran cantidad de hoteles categorizados en Lima Metropolitana. Existen en total 324 hoteles categorizados y registrados, lo cuales son 8 de 1 estrella, 114 de 2 estrellas, 141 hoteles son de 3 estrellas; así mismo hay 40 hoteles de 4 estrellas categorizados y registrados en todo Lima Metropolitana, y por último se registran 21 hoteles de 5 estrellas también categorizados y registrados en el Directorio Nacional del MINCETUR, cabe destacar que toda esta información se obtuvo hasta el pasado 01 de octubre del presente año. La mayoría de estos se encuentran ubicados en los distritos de Miraflores, Lima, San Isidro y Lince. Todo lo contrario, a los demás distritos de Lima Metropolitana, ya que en algunos existen, pero de manera mínima y en otros distritos simplemente no hay hoteles categorizados ni registrados. Pero esto se debe a que todo turista que arriba a nuestro país, busca un buen lugar en donde Hospedarse, es por eso por lo que existen mayor cantidad de hoteles en los distritos ya mencionados, ya que brindan seguridad, fácil acceso y son lugares céntricos, estos tres puntos mencionados son muy importantes para los clientes corporativos ya que necesitan desplazarse con facilidad y seguridad. También son distritos muy bien cuidados con una belleza

en particular, incluso con algunos atractivos turísticos tal es el caso de la Huaca Pucllana que se ubica en el distrito de Miraflores o la Plaza de Armas ubicada en el distrito de Lima, tal vez el Bosque El Olivar en San Isidro, etc. Por último, porque son distritos que brindan diversas actividades recreativas ya sea de día o de noche.

Tabla 1: Cuadro comparativo de hoteles categorizados y registrados en el Directorio Nacional del MINCETUR.

		CATEGORÍAS			TOTAL, DE HOTELES CATEGORIZADOS Y REGISTRADOS
		1, 2 y 3 ESTRELLAS	4 ESTRELLAS	5 ESTRELLAS	
Distritos de Lima Metropolitana	Con mayor # de establecimientos	. Miraflores . Lima . Lince y San Isidro	. Miraflores . San Isidro	. Miraflores . San Isidro	
	Con menor # de establecimientos	. Ate . Chorrillos . Independencia . Otros	. Comas . Jesús María . Otros	. Lima	
		263 HOTELES	40 HOTELES	21 HOTELES	324 HOTELES

Fuente: Directorio Nacional de prestadores de servicios turísticos categorizados y registrados en el MINCETUR 2020. Elaboración propia.

Tabla 2: Cuadro comparativo de hostel, albergue y apart hotel categorizados y registrados en el Directorio Nacional del MINCETUR.

		CLASIFICACIÓN			TOTAL, DE HOSTALES, ALBERGUES Y APART HOTEL CATEGORIZADOS Y REGISTRADOS
		HOSTAL	ALBERGUE	APART HOTEL	
Distritos de Lima Metropolitana	Con mayor # de establecimientos	. Lince	. Miraflores	. Miraflores . San Isidro	
	Con menor # de establecimientos	. Otros	. Otros	. Lima	
		235 HOSTALES	09 ALBERGUES	25 APART HOTEL	269 ESTABLECIMIENTOS

Fuente: Directorio Nacional de prestadores de servicios turísticos categorizados y registrados en el MINCETUR 2020. Elaboración propia.

En lo que respecta a los restaurantes categorizados que se encontraron en la base de datos del directorio perteneciente al MNCETUR, que están ubicados en Lima Metropolitana se identificó un total de 116, siendo de mayor número los de 5 tenedores de calificación turística.

De tal manera, que se identificó ciertos factores relacionados a los restaurantes categorizados tales como el número de tenedores y la ubicación geográfica correspondiente a los distritos de Lima Metropolitana. Lo cual nos llevó a realizar un análisis relacionado al número de establecimientos de restaurantes categorizados haciendo énfasis en la demanda de clientes potenciales y corporativos, que suelen visitar tales distritos como Miraflores, San Isidro, Surco, etcétera; así mismo, se destacó una particularidad en la cantidad de restaurantes de 5 tenedores turístico en el distrito de San Juan de Lurigancho, esto debido a que éste distrito es el más poblado del Perú tal cual lo manifestó La República (2018) a raíz de un censo que se realizó con una cifra de 1038495 habitantes, lo cual lleva a que los emprendimientos y negocios se establezcan en este distrito y por consiguiente también los restaurantes categorizados con la finalidad de aprovechar esa demanda de clientes que el distrito les proporciona así como las universidades e institutos.

Sin embargo, de acuerdo al número total de establecimientos de restaurantes categorizados que pertenecen a Lima Metropolitana y están registrados en el directorio nacional del MINCETUR que son 116, se determina que debería de haber un número mucho a mayor; todo esto se debe a la informalidad que existe en la región con negocios de restaurantes no categorizados y tampoco calificados, generando un atasco en el desarrollo de la economía generada por la actividad turística, lo que conlleva a que se haga una reflexión para el ministerio correspondiente a incentivar la implementación de establecimientos de restaurantes categorizados con la finalidad de lograr una mayor participación en el aporte del PBI anual al país por parte de la actividad turística.

Posteriormente se procedió a presentar un cuadro comparativo de los establecimientos de restaurantes categorizados pertenecientes a Lima Metropolitana.

Tabla 3: Cuadro comparativo de restaurantes categorizados y calificados que están registrados en el Directorio Nacional del MINCETUR.

RESTAURANTES CATEGORIZADOS	CATEGORÍAS					
	1 TENEDOR	2 TENEDORES	3 TENEDORES	4 TENEDORES	3 TENEDORES TURÍSTICO	5 TENEDORES TURÍSTICO
Total= 116	9	8	1	1	12	85
Distrito con mayor número	Surco	Surco	Surco	Los olivos	Surco	San Juan de Lurigancho

Fuente: Directorio Nacional de prestadores de servicios turísticos categorizados registrados en el MINCETUR 2020. Elaboración propia.

Posteriormente se procedió a revisar referente a las agencias de viajes tanto mayoristas como minoristas y a los operadores turísticos, de tal manera que se cumpla con dar solución al problema de investigación referente al primer objetivo, en este aspecto se destacó y se visualizó la cantidad relevante de agencias de viajes categorizadas establecidas en el directorio nacional del MINCETUR determinando 312 mayoristas, 1126 minoristas y 875 operadores turísticos.

Lo que llevó a dar un análisis del rol importante que cumplen las agencias de viajes y los operadores turísticos dentro del desarrollo de la actividad turística en el sector turismo, su participación se da como intermediarios en la venta de paquetes turísticos en relación con diferentes destinos ya sea nacionales o internacionales; así mismo, en la prestación de servicio que puedan otorgar a los clientes. En consecuencia, se determinó que las agencias de viajes y operadores en su mayoría se encuentran en distritos como Miraflores, San Isidro, Santiago de Surco y Lima con lo que se determinó la influencia que tienen estos distritos en la implantación e inversión en prestadores de servicios turísticos para aporte importante en el desarrollo de la actividad turística, así como también se hizo énfasis a los atractivos turísticos en los distritos ya

mencionados, eso conlleva a que el turista o visitante tenga mayor elección de visita por estos destinos elevando de manera significativa la demanda de turistas.

Según el directorio nacional del Mincetur se obtuvieron la cifra de 881 operadores turísticos registrados en todo Lima Metropolitana hasta el pasado 01 de octubre del presente año, esto se debe a la gran demanda de turistas que se presenta en el país. Lo que se apreció es que estos operadores turísticos se encuentran ubicados en distintas partes de Lima Metropolitana y no solo en distritos céntricos, sino que también se ubican en distritos alejados. Y es que el trabajo de los operadores turísticos consta en brindar servicios o productos contratados por ellos mismos, estos servicios y productos se basan en transporte, alojamiento, visitas a diferentes lugares, etc. Estos operadores turísticos pueden ofrecer sus productos o servicios a las agencias de viajes para que estos sirvan de intermediarios con los clientes o también se los puede ofrecer directamente al cliente sin ningún tipo de intermediarios. Esto quiere decir que no es necesario que los operadores turísticos se encuentren ubicados específicamente en distritos céntricos, si no que al tener como intermediario distintas agencias de viajes, aprovechan esta manera para llegar al cliente fácilmente y del mismo modo cabe recalcar que hoy en día ya no es necesario acercarse a un establecimiento para adquirir estos paquetes turísticos, porque existe una era digital que facilita la adquisición de estos productos, servicios y más ahora en tiempos de incertidumbre y temor por el COVID 19.

Así mismo, se procedió a presentar un cuadro comparativo y de resumen a cerca de las agencias de viajes y los operadores turísticos obtenidos del directorio nacional del MINCETUR.

Tabla 4: Cuadro comparativo de agencias de viajes y operadores categorizados y registrados en el Directorio Nacional del MINCETUR.

		CATEGORÍAS			TOTAL, DE AGENCIAS Y OPERADORES CATEGORIZADOS Y REGISTRADOS
		AA VV MAYORISTAS	AA VV MINORISTAS	OPERADORES TURÍSTICOS	
Distritos de Lima Metropolitana	Con mayor # de establecimientos	. Miraflores . San Isidro . Santiago de Surco	. Miraflores . Santiago de Surco . Lima . San Isidro	. Miraflores . San Isidro . Santiago de Surco . Lima	
	Con menor # de establecimientos	. Ate . Villa María del Triunfo . Villa el Salvador . Otros	. Ancón . Carabayllo . Villa María del Triunfo	. Ancón . Cieneguilla	
		312 agencias	1132 agencias	881 operadores	2325

Fuente: Directorio Nacional de prestadores de servicios turísticos categorizados registrados en el MINCETUR 2020. Elaboración propia.

En consecuencia, toda la información obtenida a cerca del estado de los prestadores de servicios turísticos proporcionados por el MINCETUR ayudó a analizar y determinar los diferentes factores en las cuales se presentaban los prestadores de servicios turísticos, ya que se analizó el número de prestadores, su categoría, su ubicación estratégica y poder entender la importancia de estos en el desarrollo de la actividad turística. Sí bien es cierto el rubro turístico como todas las organizaciones están atravesando circunstancias adversas a causa de la pandemia del covid-19; sin embargo, le están haciendo frente ante esta situación con estrategias y medidas de bioseguridad para la reactivación del turismo y el transcurso de las actividades turísticas, los cuales están enfocados en los resultados correspondientes al tercer objetivo de la tesis. Así mismo, se resaltó que la información obtenida a cerca de los prestadores de servicios turísticos que se encontraron en el directorio nacional del MINCETUR se realizó hasta la fecha 01 de octubre del 2020.

4.2 Identificar el estado actual de los prestadores de servicios turísticos que se encuentran en la base de datos de la SUNAT.

Correspondiente a la información que se extrajo de la base de datos de la SUNAT referente a los prestadores de servicios turísticos, lo cual ayudó a dar respuesta al problema de investigación y alcanzar el segundo objetivo específico de la tesis; se logró obtener como resultados de la búsqueda de información lo siguiente.

Según la SUNAT, existen algunos establecimientos con diferentes estados y diferente condición, estos son importantes para saber cuántos de estos establecimientos se encuentran hoy en día realizando actividades generadoras y a su vez cumpliendo con las responsabilidades tributarias. De los 324 hoteles, registrados y categorizados, encontrados en el Directorio Nacional del MINCENTUR hasta el 01 de octubre de 2020, se encontraron 313 establecimientos que se encuentran activos y habidos, esto significa que siguen realizando actividades generadoras que permiten aportar con las obligaciones tributarias, algunos de los establecimientos se encuentran en el estado de baja definitiva y suspensión temporal. En referencia al término de baja definitiva significa que el establecimiento perteneciente al rubro turístico hoy por hoy ya no cuenta con su número de RUC habilitado y así mismo deja de contribuir a las obligaciones tributarias con ese RUC, es por eso por lo que se encuentra en el estado de baja definitiva. En relación con el término de suspensión temporal significa que el hotel sigue realizando actividades generadoras más no contribuye a la renta tributaria por un tiempo de 12 meses calendarios consecutivos.

Así mismo, se extrajo información de la base de datos de la SUNAT referente a hostales, albergues y apart hotel con un total de 244 establecimientos, enfatizando en los establecimientos que se encuentran en actividad; es decir siguen desarrollando actividades generadoras que contribuye a la rentabilidad tributaria del estado.

Se recalca que los números de establecimientos de hoteles, hostales, albergues y apart hotel con los que hemos trabajado son los que se encuentran activos y habidos en SUNAT que son 557 establecimientos, esto para que posteriormente se haga un análisis más preciso en relación con los porcentajes que se aprecian en el SISCOVID empresas.

Por otro lado, lo que corresponde a los restaurantes calificados y categorizados que se extrajo en el directorio nacional del MINCETUR lo cual nos sirvió para revisarlo en la base de datos de la SUNAT según el RUC de cada establecimiento. En tal sentido, se logró extraer el estado actual de los restaurantes que se encuentran en Lima Metropolitana, teniendo como resultado que de los 116 restaurantes proporcionados por el MINCETUR solo 105 se encuentran activos y habidos en la SUNAT, lo que significa que los restantes se han visto en la determinación de paralizar las obligaciones tributarias a raíz del cese de sus actividades económicas ocasionadas por la pandemia Covid-19 todo esto se da a una rentabilidad nula y la falta de inversión por parte de las organizaciones, lo cual se refleja en la suspensión temporal, baja provisional, baja definitiva, baja provisional de oficio y baja definitiva de oficio los cuales son términos relacionados al estado del RUC del contribuyente como parte de sus obligaciones tributarias en relación a la actividad económica que realicen. En consecuencia, a ello, los establecimientos de restaurantes se acoplaron al servicio de delivery a sus clientes y posteriormente ya atención en los mismos establecimientos de acuerdo con las fases de reactivación económica impuestas por el gobierno ante la coyuntura del covid-19, lo que muestra que la inversión fue clave para que los restaurantes se mantengan activos y habido en la SUNAT.

Sin embargo, en esta investigación se utilizó el número de establecimientos de restaurantes categorizados y calificados que se encuentran activos y habidos que son 105, ya que se requiere de información precisa y actual de acuerdo con la situación adversa que se está viviendo en época del Covid-19.

Así mismo, relacionado a la información extraída de las agencias de viajes mayoristas y minoristas de la base de datos de la SUNAT, se obtuvo lo siguiente.

Respecto a las agencias mayoristas y el número extraído del directorio del MINCETUR con un total de 312, y con los datos proporcionados por la base de datos de la SUNAT se obtuvo solo 225 agencias mayoristas con el RUC activo y habido, cabe resaltar que se enfatizó en solo trabajar y utilizar los establecimientos que aún se mantiene con obligaciones tributarias al estado actual del RUC. Por lo tanto, las agencias mayoristas restantes recurrieron a la suspensión temporal, baja provisional, baja definitiva, baja provisional de oficio y baja definitiva de oficio términos que nombra la SUNAT a las organizaciones referente al registro único del contribuyente.

En lo que respecta a las agencias minoristas se extrajo 813 activas y habidas de la base de la SUNAT son las agencias minoristas que aún se mantiene con obligaciones tributarias al país de los 1126 extraídos del directorio nacional del MINCETUR, esto también se reflejó por las decisiones de las organizaciones en recurrir a la suspensión temporal, baja provisional, baja definitiva, baja provisional de oficio y baja definitiva de oficio.

Todo esto se produjo por el cese de las actividades económicas de las agencias de viajes a causa de la pandemia, en la no venta de paquetes turísticos, en reservas perdidas, en la pérdida de clientes potenciales etcétera; lo cual significó una baja utilidad y rentabilidad económica. Sin embargo, se abrirá una oportunidad para las agencias de seguir llegando a sus clientes aprovechando las plataformas virtuales y mantenerse activos y en espera de la reactivación de las actividades turísticas.

Concerniente a los 881 operadores turísticos encontrados en el Directorio Nacional del MINCETUR, se han encontrado en la SUNAT 661 establecimientos del rubro turístico que se encuentran en condición activa y habida, significa que en la actualidad realizan actividades generadoras y contribuyen al importe tributario. Por lo consiguiente 220 se encuentran estado de baja de oficio, baja definitiva, baja provisional por oficio, y en suspensión temporal, estos términos otorgados por la SUNAT. La baja de oficio quiere decir

que se presume que estos establecimientos ya no realizan actividades generadoras de obligaciones tributarias. Del mismo modo en cuanto a baja definitiva, significa que estos operadores turísticos ya no cuentan con su RUC habilitado y no aportan a la obligación tributaria, puede ser que hayan decidido cambiar de RUC, de Razón Social o simplemente hayan decidido salir del rubro por la situación que se vive actualmente. Baja provisional por oficio, es una definición similar a la baja por oficio, solamente que no está definido o asegurado por la SUNAT. Por último, la suspensión temporal, significa que estos establecimientos pertenecientes al rubro turístico realizan actividades generadoras más no aportan a la obligación tributaria por un tiempo establecido de 12 meses calendarios consecutivos esto establecido por la SUNAT.

Cabe precisar que en la investigación se utilizó el número de prestadores de servicios turísticos que se mantengan activos y habidos en la base de datos de la SUNAT con fecha el 01 de octubre del 2020 que en total sumando los establecimientos de hospedaje, restaurantes y agencias de viajes son 2361 establecimientos del sector turístico que se encuentran activos y habidos , debido a que fue de vital importancia trabajar con establecimientos que aún se encuentren con obligaciones tributarias al país y que ayudó a alcanzar el tercer objetivo específico de la investigación en el cual se reflejó los planes de prevención y control del covid en el trabajo registrados en el SISCOVID EMPRESA.

4.3 Analizar la condición del plan de vigilancia, prevención y control del COVID en el trabajo presentados por los prestadores de servicios turísticos en el SISCOVID empresas.

Para poder alcanzar el tercer objetivo específico planteado en la tesis se tuvo que analizar la información recopilada anteriormente del MINCETUR y de la SUNAT referente a los prestadores de servicios turísticos, comparándolos con los datos proporcionados por el tablero de SISCOVID EMPRESA tal como se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 5: Cuadro de resultados totales de los establecimientos turísticos registrados y aprobados con el plan de prevención, vigilancia y control del covid en el tablero SISCOVID.

	Establecimientos extraídos del directorio nacional del MINCETUR hasta el 01 de octubre.	Establecimientos activos y habidos extraídos de la SUNAT	Establecimientos registrados en el SISCOVID	Establecimientos con el plan aprobado
Total	3034	2361	1820	1529
Porcentajes	100%	$x = \frac{2361 * 100}{3034}$ X= 77.81%	$x = \frac{1820 * 100}{2361}$ X= 77.08 %	$x = \frac{1529 * 100}{1820}$ X= 84.01 %

Fuente: tablero SISCOVID empresas. Elaboración propia.

En relación con los datos extraídos del tablero SISCOVID EMPRESA se obtuvo que hay 1820 establecimientos que han registrado su plan de prevención, vigilancia y control del Covid en el trabajo, el cual fue establecido por el MINSA como protocolo de bioseguridad para la reactivación de las principales actividades que generan desarrollo económico al país. Así mismo, se visualizó que solo 1529 prestadores de servicios turísticos han sido aprobados para realizar sus actividades cumpliendo con las normativas sanitarias impuestas por el Ministerio de Salud y el estado.

De acuerdo con lo recolectado del SISCOVID EMPRESA se pudo observar que se mantiene la informalidad por una parte de los prestadores de servicios turísticos, ya que algunos de estos siguen realizando actividades sin haber presentado el plan de prevención, vigilancia y control del Covid en el trabajo impuesto como medida de seguridad para las personas. Lo cual refleja

un desinterés por parte de las autoridades pertinentes, ya que no tienen un buen control en relación con el desarrollo de las actividades por parte de las empresas en la fase de reactivación. De tal modo, para fortalecer y valorar los resultados obtenidos.

Las acciones de los gobiernos para apoyar las economías locales han variado entre países. El turismo la industria necesita medidas creíbles de los gobiernos para generar confianza en el mercado y reducir el riesgo de este virus. En general, el papel de los gobiernos debería evolucionar con el tiempo durante esta crisis. Deben pasar rápidamente de la primera etapa de la subvención de la liquidez a incentivar la recuperación y la innovación sostenibles (Assaf A, Scuderi R, 2020, p.732).

Cabe resaltar que la falencia o la debilidad de la plataforma del tablero general de SISCOVID empresas fue que no brindaba una información específica del sector turismo en relación con los prestadores de servicios turísticos de acuerdo con la presentación de los planes para la reactivación de sus actividades, si no que mostraba una información general de las empresas que estaban alienadas al MINCETUR, lo que ocasionó cierta confusión. Sin embargo, se logró usar la estrategia de deducción y proporcionalidad de acuerdo con el total de prestadores de servicios turísticos obtenidos del directorio nacional del MINCETUR con el número total de establecimientos que presentaron el plan en el tablero de SISCOVID empresas. De tal manera que se concluyó que debido a toda la coyuntura generada por la pandemia se ha visto que muchas empresas del sector turismo han optado por rescindir sus actividades y otras se han adaptado al entorno que se está viviendo cumpliendo con las normativas de bioseguridad; se interpretó que no todos los prestadores de servicios turísticos tienen la capacidad de afrontar situaciones adversas en un ámbito desfavorable, esto por diferentes factores la falta inversión económica, el desconocimiento de protocolos y la gestión empresarial.

Así mismo, se realizó las discusiones pertinentes de acuerdo con los resultados que se obtuvo dentro de la investigación en relación con los antecedentes utilizados dentro del marco teórico, en donde se interpretó las semejanzas o diferencias que existe entre lo obtenido en la tesis con los resultados mostrados por los trabajos previos, tal como se muestra a continuación.

Concerniente a los resultados obtenidos en la investigación referente a las condiciones de los prestadores de servicios turísticos que se extrajo del directorio nacional del MINCETUR, lo cual constaba en identificar el rubro, la categoría, la calificación y la ubicación geográfica de éstos. De tal manera, que se utilizó la plataforma virtual del MINCETUR, para la obtención de la información pertinente, en el cual se destacó a 3034 prestadores de servicios turísticos hasta el 01 de octubre del 2020, desglosados en lo siguiente: 593 pertenecientes a hoteles, hostales, albergues y apart hotel de diferentes categorías, 116 restaurantes categorizados y calificados y 2325 pertenecientes a las agencias de viajes y operadores turísticos que tuvieron que adaptarse a las condiciones mediante estrategias que les permita permanecer y subsistir a la crisis sanitaria. Los resultados obtenidos fueron semejantes a la investigación realizada por Sigala (2020) ya que encontró resultados que proporcionan una descripción general de los impactos e implicaciones de COVID-19 en el turismo, en el cual existen tres partes tal es el caso de la demanda turística, operadores turísticos, destinos y formuladores de políticas. Así mismo muestra que hay tres etapas en las cuales está la etapa de respuesta, recuperación y el reinicio de las actividades.

En tal sentido, se encontró similitud porqué los impactos generados por la pandemia Covid-19 fueron a nivel general en todas las organizaciones y rubros, las cuales se vieron afectadas por el brote del coronavirus, lo que significó paro de actividades, estado de emergencia, aislamiento social y pérdidas económicas. De tal manera que, las organizaciones determinaron hacerle frente a la crisis mediante estrategias de adaptación, utilizando los medios digitales como canales de reactivación empresarial en donde se reflejó el desarrollo del teletrabajo, evitando descender como organización, reduciendo costos en los pasajes y servicios básicos, de tal manera que se mantenía la bioseguridad de

los empleados y respetando las restricciones impuestas por el gobierno y el MINSA. Del mismo modo, para los prestadores de servicios turísticos se tuvieron que adaptar a las condiciones con estrategias para subsistir a los impactos ocasionados por la crisis sanitaria, algunas de las estrategias se reflejan el delivery por parte de los restaurantes, medios canalizados a través de la comunidad virtual por parte de agencias de viajes y hoteles para mantener el contacto con sus clientes.

Respecto a los resultados presentados referente al segundo objetivo específico que se basó en identificar el estado actual de los prestadores de servicios turísticos que se encuentran en la base de datos de la SUNAT, fue en referencia a los establecimientos del sector turismo que se encuentran activos y habidos hasta el 01 de octubre de 2020, en donde se toman en cuenta los establecimientos de hospedaje, restaurantes y agencias de viajes, teniendo como resultado un total de 2361 establecimientos con las condiciones de activo y habido, en el cual 557 pertenecen al rubro de hospedajes, 105 al rubro de restaurantes y 1699 al rubro de agencias de viajes. Estos resultados fueron semejantes a la investigación realizada por Parsons, Brown, Nalau y Fisher (2018), en donde muestran los principales facilidades y limitaciones de la capacidad de adaptación entre los proveedores de alojamiento en Samoa. En el cual utilizaron como herramienta principal el Pacific adaptive capacity framework (PACAF), esta herramienta se basa en identificar siete claves determinantes de la capacidad adaptativa; estas claves se enfocan en el capital humano, capital social, sistemas de creencias visiones del mundo y valores, recursos y distribución, opciones, información y sensibilización, historia de la gestión de eventos climáticos; gracias a esto proporcionan una descripción más detallada de los componentes de la capacidad de adaptación de los proveedores de alojamiento de Samoa.

Por lo consiguiente, es similar ya que se enfocan en los prestadores de servicios turísticos, del mismo modo hacen uso de herramientas para detallar y describir componentes o características que intervienen directamente a la capacidad de adaptación los prestadores de servicios turísticos, como es el caso del capital social, que es una de las claves que se mencionan en el PACAF y tiene mucho que ver con las condiciones de los establecimientos del sector

turismo que se encuentran en la base de datos de la SUNAT ya que son factores que son predominantes para beneficios mutuos en una nación ya que gracias a los aportes tributarios por las empresas se pueden realizar más obras que beneficien a la sociedad.

Respecto a los resultados que se encontraron en relación con el tercer objetivo específico que fue analizar la condición del plan de vigilancia, prevención y control del covid en el trabajo presentados por los prestadores de servicios turísticos en el siscovid empresas, lo cual se reflejaba la intención de las empresas turísticas de adaptarse y reponerse ante la crisis sanitaria ocasionada por el covid-19, fueron de acuerdo a los establecimientos que han registrado su plan de prevención, vigilancia y control del covid en el trabajo, el cual fue establecido por el MINSA en donde se extrajo 1820 establecimientos del sector MINCETUR que han presentado este plan. Así mismo, se visualizó que solo 1529 prestadores de servicios turísticos han sido aprobados para realizar sus actividades cumpliendo con las normativas sanitarias impuestas por el Ministerio de Salud y el estado. De acuerdo con lo recolectado del SISCOVID EMPRESA se pudo observar que aún se mantiene la informalidad por una parte de los prestadores de servicios turísticos, ya que algunos de estos siguen realizando actividades sin haber presentado el plan de prevención, vigilancia y control del covid en el trabajo impuesto como medida de seguridad para las personas. Lo cual refleja un desinterés por parte de las autoridades pertinentes, ya que no tienen un buen control en relación con el desarrollo de las actividades por parte de las empresas en la fase de reactivación. En tal sentido, debido a toda la coyuntura generada por la pandemia se ha visto que muchas empresas del sector turismo han optado por rescindir sus actividades o también se hayan dedicado al cambio de rubro y la búsqueda de otras oportunidades de negocio y otras se han adaptado al entorno que se está viviendo cumpliendo con las normativas de bioseguridad; se interpretó que no todos los prestadores de servicios turísticos tienen la capacidad de afrontar situaciones adversas en un ámbito desfavorable, esto por diferentes factores la falta inversión económica, el desconocimiento de protocolos y la gestión empresarial. Estos resultados son semejantes a los presentados por Castro, Oliveira, Morais, y Gai (2020) en el cual identificaron la necesidad de una planificación de emergencia para enfrentar

la pandemia, que incluye: políticas empáticas, provisión de apoyo para el teletrabajo y acciones para la adaptación y el mantenimiento de la organización durante la crisis.

Es ahí donde resalta la similitud entre ambas investigaciones, ya que en la tesis se mostraron resultados en relación a los prestadores de servicios turísticos los cuales son establecimientos del sector turístico y la adaptación que tuvieron frente al COVID-19, gestionando y desarrollando los planes de prevención, vigilancia y control del covid en el trabajo reglamentados por el MINSA; del mismo modo la investigación previa y semejante en sus resultados hicieron mención a las estrategias que emprendieron las organizaciones brasileñas que se enfocaron de manera general en el impacto que ocasionó la pandemia en relación al turismo y de qué manera conjunta le hicieron frente para la posterior reactivación de sus actividades, en consecuencia la similitud en los resultados obtenidos se enfoca directamente al tercer objetivo específico de la investigación, porque muestra como los establecimientos del sector turístico se adaptan de acuerdo a normas establecidas por el MINSA y el estado, y de la misma manera específica el motivo por el cual algunas de estas siguen realizando sus actividades y otras no. A lo que genera ciertas inferencias, como la inestabilidad económica y el bajo presupuesto para afrontar una crisis como el covid-19, la decisión por parte de algunas de las organizaciones del sector en el cambio de rubro lo cual se reflejó en el estado actual de los prestadores según el estado de su RUC, la informalidad en el desarrollo de las actividades por una parte de los prestadores incumpliendo las medidas y protocolos impuestos por el ministerio de Salud a lo cual se sintetiza que las organizaciones del sector turismo dependieron mucho de la buena organización y estabilidad económica para adaptarse ante la crisis sanitaria ocasionada por el virus.

Así mismo, la relevancia y la importancia que tuvo la investigación es facilitar información teórica para futuras investigaciones que decidan realizar temas similares en relación con los prestadores de servicios turísticos y la adaptación que tuvieron frente al Covid-19, mediante la recopilación de información de las plataformas virtuales.

V. CONCLUSIONES

Concerniente a las conclusiones de la tesis, se elaboró de acuerdo con los resultados obtenidos en relación con el objetivo general y los objetivos específicos.

Se concluyó que los diferentes prestadores de servicios turísticos se vieron en la necesidad de optar por un cambio en las condiciones de adaptación en la reactivación de sus actividades, mediante estrategias de subsistencia y permanencia en la actividad turística a través de diferentes factores. Siendo una de ellas las condiciones de los prestadores de los servicios turísticos en el periodo de pandemia mediante el recuento del número de establecimientos que se encontraban en el directorio nacional del MINCETUR en relación a ubicación geográfica dentro de Lima Metropolitana, así mismo el estado y condición actual del RUC extraídos de la base de la SUNAT lo cual se reflejó que algunos de los prestadores de servicios turísticos estaban dando de baja o retirando de la prestación de sus servicios, ya sea por falta de inversión o por cambio de rubro y finalmente se analizó la presentación de un plan para la vigilancia, prevención y control del covid en el trabajo que realizaron los prestadores de servicios turísticos en el SISCOVID EMPRESA, protocolo que había sido impuesta por el MINSA, el cual facilitó la reactivación de actividades cumpliendo las medidas de bioseguridad impuestas por el ministerio.

En conclusión, existen 3034 prestadores de servicios categorizados registrados en el MINCETUR, distribuidos en hoteles, hostales, apart hotel, albergue de diferentes categorías, restaurantes de diferentes categorías y calificación, así como también agencias de viajes ya sea mayoristas o minoristas y operadores turísticos dentro de Lima Metropolitana. Todos estos prestadores de servicios turísticos se vieron obligados al cese de sus actividades a causa de la pandemia covid-19, generando pérdidas económicas y desempleo debido a las políticas sanitarias impuestas por el gobierno denominada aislamiento social. En tal sentido, las condiciones fueron desfavorables para el rubro turístico en general ya que no estimaban una situación adversa similar a la crisis sanitaria, y no tenían un plan de contingencia que pueda hacerle frente a la pandemia; simplemente subsistir con los recursos que aún mantenían hasta que se pueda

emitir protocolos de bioseguridad, medidas sanitarias que ayuden en la reactivación de las actividades turísticas.

Se concluyó que existen prestadores de servicios turísticos que se encuentran activos y habidos en la base de datos de la SUNAT, lo cual quiere decir que siguen cumpliendo con su obligación tributaria ya que realizan actividades generadoras de ingresos. Cabe recalcar que algunos prestadores de servicios turísticos se mantienen activos gracias a los beneficios brindados por el Estado respecto a las rentas tributarias. Por ende, es muy beneficioso para el desarrollo económico de nuestro país ya que todos se benefician gracias a esos aportes tributarios, por otra parte también existen prestadores de servicios turísticos que no se encuentran activos ni habidos, esto suele pasar por muchos factores una de las principales fue a causa de la pandemia covi-19, ya que en su mayoría de las micro y pequeñas empresas del rubro turístico tomaron la decisión de desertar del rubro y dejar de realizar estas actividades generadoras de ingresos o también puede ocurrir que vendan sus acciones a otras empresas o simplemente se asocien a estas y se manejen directamente con el RUC del asociado.

En conclusión se estableció un plan de vigilancia, prevención y control del COVID en el trabajo, es un plan que fue predeterminado por el MINSA y el Estado, con el fin de reactivar las actividades de las empresas salvaguardando y priorizando por encima de todo la salud de los consumidores o clientes, este plan ha sido presentado por algunos prestadores de servicios turísticos en el cual se puede apreciar en el SISCOVID empresas, en donde se pudo ver que muchas de estas respetaron las normas brindadas y elaboraron su plan para que estas puedan ser aceptadas con el fin de comenzar y reactivar sus labores. Pero también existen prestadores de servicios turísticos que hoy en día realizan sus actividades sin haber presentado este plan, es ahí donde resalta la informalidad que tristemente prevalece en nuestra sociedad o simplemente el desinterés o la falta de información por parte de estos prestadores de servicios turísticos, se sabe que no solamente es culpa de ellos si no de las mismas autoridades que no le dan un seguimiento y no tienen un mejor control de esto.

VI. RECOMENDACIONES

Se recomienda realizar un análisis previo de las fuentes de donde se va a extraer información, con el fin de saber si brindan los datos que se quieren establecer en los diferentes trabajos de investigación. Estas fuentes deben cumplir con las características y datos necesarios para la buena elaboración de los resultados, cabe recalcar que no necesariamente tiene que ser una sola fuente que cumpla con lo que se busca, si no que pueden ser varias de estas, para corroborar la información brindada y se pueda obtener una información acertada.

Se recomienda ampliar de base de datos de los participantes, con fuentes de información más profunda y extensa, de tal forma que les facilite datos específicos y precisos, lo cual va a ayudar a que desarrollen con mayor énfasis y criterio los temas de interés dentro de un contexto similar; en tal sentido impactará de manera significativa y favorable para su investigación en la obtención de resultados con mayor eficiencia y entendimiento.

También se recomienda que deben considerar las implicaciones de los hallazgos tanto para práctica o procesos de trabajo, como para la toma de decisiones, identificando vacíos en los conocimientos y problemas, de tal modo que puedan proponer nuevas interrogantes para su investigación.

Usar diferentes técnicas estadísticas que conduzcan a un mejor entendimiento e interpretación de los datos procesados, teniendo en cuenta la cantidad de la información en relación con la muestra de documentos a utilizar y la importancia de cada una de ellas, para sobrellevar las limitaciones que la investigación les pueda ocasionar. Así mismo, utilizar estrategias de solución para plasmar los contenidos obtenidos, siempre y cuando en el transcurso de la interpretación o entendimiento de la información no sea clara o les genere dudas, en este caso buscar soluciones mediante estrategias.

REFERENCIAS

- Álvarez, M. (2012). El léxico del protocolo. *Revista ICONO14 Revista Científica De Comunicación Y Tecnologías Emergentes*, 6(2), 105-122. [10.7195/ri14.v6i2.353](https://doi.org/10.7195/ri14.v6i2.353)
- Assaf A, Scuderi R. (2020) COVID-19 and the recovery of the tourism industry. *Tourism Economics*. 2020;26(5):731-733. [10.1177/1354816620933712](https://doi.org/10.1177/1354816620933712)
- Baptista, M. Fernández, C. & Hernández, R. (2014). *Metodología de la investigación*. https://www.academia.edu/38885436/Hern%C3%A1ndez_Fern%C3%A1ndez_y_Baptista_2014_Metodolog%C3%ADa_de_la_Investigaci%C3%B3n
- Castro, J. (28 de abril de 2020). El arribo de los turistas extranjeros a nuestro país tuvo un desbalance entre el 70% para el mes de marzo y un 90% para abril. Turiweb. <https://www.turiweb.pe/llegada-de-turistas-internacionales-al-peru-disminuyo-70-en-marzo-y-90-en-abril/>.
- Castro, J. (28 de abril de 2020). El turismo receptivo se ha visto disminuido en el primer trimestre del presente año. Turiweb. <https://www.turiweb.pe/llegada-de-turistas-internacionales-al-peru-disminuyo-70-en-marzo-y-90-en-abril/>
- Castro, J. (28 de abril de 2020). El efecto coronavirus determina el cese del estreno de 20 nuevos hoteles en nuestro país. Turiweb. <https://www.turiweb.pe/crisis-del-coronavirus-pone-en-riesgo-la-apertura-de-20-nuevos-hoteles-en-peru/>.
- Castro, J. (08 de mayo de 2020). CIDTUR 300 mil empleos en turismo se perderán en los próximos meses por coronavirus. Turiweb. <https://www.turiweb.pe/cidtur-300-mil-empleos-en-turismo-se-perderan-en-los-proximos-meses-por-coronavirus/>
- Castro, J. (08 de mayo de 2020). Las cifras de desempleo en el rubro turístico serán cruciales con un promedio de 300 mil, a causa de la pandemia. Turiweb. <https://www.turiweb.pe/cidtur-300-mil-empleos-en-turismo-se-perderan-en-los-proximos-meses-por-coronavirus/>

- Castro, J. (07 de mayo de 2020). *El efecto coronavirus determina el cese del estreno de 20 nuevos hoteles en nuestro país*. Turiweb. <https://www.turiweb.pe/crisis-del-coronavirus-pone-en-riesgo-la-apertura-de-20-nuevos-hoteles-en-peru/>
- Castro, B. L.G., Oliveira, J. B. B., Morais, L. Q., & Gai, M.J.P. (2020) COVID-19 e organizações: estratégias de enfrentamento para redução de impactos. *Revista Psicologia: Organizações e Trabalho*, 20(3), 1059-1063. <https://doi.org/10.17652/rpot/2020.3.20821>
- Cipolletta, S & Ortu, M (2020): COVID-19: Common Constructions of the Pandemic and Their Implications, *Journal of Constructivist Psychology*, [10.1080/10720537.2020.1818653](https://doi.org/10.1080/10720537.2020.1818653)
- Cóndor, J. (07 de mayo de 2020). El impacto negativo originado por la pandemia en el ámbito económico. *Gestión*. <https://gestion.pe/economia/empresas/cuan-fuerte-sera-el-impacto-del-covid-19-en-las-actividades-economicas-noticia/?ref=gesr>
- Cró, S., & Martins, A. M. (2017). Structural breaks in international tourism demand: Are they caused by crises or disasters?. *Tourism management*, 63, 3–9. [10.1016/j.tourman.2017.05.009](https://doi.org/10.1016/j.tourman.2017.05.009)
- Danylyshyn, B., & Bohdan, I. (2020). Developing a system of anti-crisis measures for Ukraine's economy in the spread of the coronavirus pandemic. *Banks and Bank Systems*, 15(2), 1-15. [10.21511/bbs.15\(2\).2020.01](https://doi.org/10.21511/bbs.15(2).2020.01)
- Donthu, N., & Gustafsson, A. (2020). Effects of COVID-19 on business and research. *Journal of business research*, 117, 284–289. [10.1016/j.jbusres.2020.06.008](https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2020.06.008)
- Egger, M. Smith, G. & Altman, D (2001) *systematic reviews in health care*. BMJ Books. <https://scihub.tw/https://onlinelibrary.wiley.com/doi/pdf/10.1002/9780470693926.fmatter>

- Egger M, Smith,G, Schneider M, Minder C (1997). Bias in meta-analysis detected by a simple, graphical test. *Papers*, 315(7109), 629-634.[10.1136/bmj.315.7109.629](https://doi.org/10.1136/bmj.315.7109.629).
- Gravelho, M. (2016). *The effect of teamwork engagement on the learning and team Adaptation in Tourism sector*. [tesis de maestría, Instituto universitario de Lisboa]. Repositorio ISCTE-IUL. https://repositorio.iscte-iul.pt/bitstream/10071/12555/1/2016_ECSH_DPSO_Dissertacao_Mariana_Carvalho.pdf
- Hong, Y., Cai, G., Mo, Z., Gao, W., Xu, L., Jiang, Y., & Jiang, J. (2020). The Impact of COVID-19 on Tourist Satisfaction with B&B in Zhejiang, China: An Importance-Performance Analysis. *International journal of environmental research and public health*, 17(10), 3747. [10.3390/ijerph17103747](https://doi.org/10.3390/ijerph17103747)
- Lawrence, F. Rob, L. Ben, Y (2020) Outlook of tourism recovery amid an epidemic: Importance of outbreak control by the government. *Annals of Tourism Research*, 2020,102951, ISSN 0160-7383. [10.1016/j.annals.2020.102951](https://doi.org/10.1016/j.annals.2020.102951).
- Lipianin-Zontek, E., y Szewczyk, I. (2019). Adaptation of business hotels to the needs of disabled tourists in Poland. *Problems and Perspectives in Management*, 17(4), 392-403. [10.21511/ppm.17\(4\).2019.32](https://doi.org/10.21511/ppm.17(4).2019.32)
- Majó, J., Vall-Llosera, L. y Moya, D. (2020). Analysis of the ota's impact in hotel reservations: Case study: Bogotá. *Turismo y Sociedad*, 27,145-159.[10.18601/01207555.n27.08](https://doi.org/10.18601/01207555.n27.08)
- Muñoz, C. Pérez, B.& Navarrete, M. (2020). Las empresas ante el covid-19. *Revista De Investigación En Gestión Industrial, Ambiental, Seguridad Y Salud En El Trabajo - GISST*, 2(2), 85-101.[10.34893/gisst.v2i2.83](https://doi.org/10.34893/gisst.v2i2.83)
- MINCETUR (08 de junio de 2015). Aprueban reglamento de establecimientos de hospedajes. *MINCETUR*. https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/funciones_y_normatividad/normatividad/prestadores_servicios_turisticos/Decreto_Supremo_NRO_001_2015_MINCETUR_REH.pdf

- MINCETUR (07 de diciembre de 2000). *Aprueban Reglamento de Agencias de Viajes y Turismo*. MINCETUR. https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/funciones_y_normatividad/normatividad/prestadores_servicios_turisticos/REGLAGVT_2004.pdf
- MINCETUR (15 de setiembre de 1993). *Aprueban Reglamento de Restaurantes*. MINCETUR. https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/funciones_y_normatividad/normatividad/prestadores_servicios_turisticos/REGLRESTAURANT_2004.pdf
- Mykhailo, R., y Halyna, K. (2020). The impact of quarantine due to COVID-19 pandemic on the Tourism Lviv (Ukraine). *Problems and Perspectives in Management*, 18(2), 194-205 [10.21511/ppm.18\(2\).2020.17](https://doi.org/10.21511/ppm.18(2).2020.17)
- Nery Kameta, S.A, Celeya Figueroa, R., & Prado Gamboa, C.A. (2019). Análisis de teorías y la nueva era de las organizaciones: adaptándose al nuevo ser humano. *Universidad & Empresa*, 21(37), 9-30. [10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.6447](https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.6447)
- Nicolás, C. & Rubio, A. (2020). Entrepreneurship in times of crisis: An exploratory analysis of the COVID-19's effects. *Small Business International Review*, 4(2), 53-66. [10.26784/sbir.v4i2.279](https://doi.org/10.26784/sbir.v4i2.279)
- Njoroge, J.M. (2015). Climate change and tourism adaptation: literature review. *Tourism and hospitality management*, 21 (1), 95-108. <https://hrcak.srce.hr/140171>
- OMT (2020) *objetivos de desarrollo sostenible*. Recuperado el 28/04/2020 en: <https://www.unwto.org/es/news/covid-19-restricciones-viajes>
- Parsons, M., Brown, C., Nalau, J., y Fisher, K. (2018). Assessing adaptive capacity and adaptation: insights from Samoan tourism operators, *Climate and Development*, 10:7, 644-663, [10.1080/17565529.2017.1410082](https://doi.org/10.1080/17565529.2017.1410082)
- Real Academia Española. (2019). *Diccionario de la lengua española* (23.ª ed.). Consultado en <https://dle.rae.es/turismo>
- Reddy, M. V., Boyd, S. W., & Nica, M. (2020). Towards a post-conflict tourism recovery framework. *Annals of tourism research*, 84, 102940. [10.1016/j.annals.2020.102940](https://doi.org/10.1016/j.annals.2020.102940)

- Sancho, A., & Buhalis, D. (1998). *Introducción al turismo. Organización Mundial del Turismo*. Recuperado de <http://www.utntyh.com/wp-content/uploads/2011/09/INTRODUCCION-AL-TURISMO-OMT.pdf>
- Sharma, A., & Nicolau, J. L. (2020). An open market valuation of the effects of COVID-19 on the travel and tourism industry. *Annals of tourism research*, 83, 102990. [10.1016/j.annals.2020.102990](https://doi.org/10.1016/j.annals.2020.102990)
- Sigala, M. (2020). Tourism and COVID-19: Impacts and implications for advancing resetting industry and research, *Journal of Business Research*, 117 (2020) 312–321, [10.1016/j.jbusres.2020.06.015](https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2020.06.015)
- Viniegra, S. (2007) *Entiendo el plan de negocios*. Recuperado de https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=JcoXAAwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA8&dq=plan+de+negocios&ots=3YFmhqneoo&sig=1kkPI_qBN70OryjtY8IxEEdr58k#v=onepage&q=plan%20de%20negocios&f=false
- Vara, A. (2012). Desde la idea hasta la sustentación: 7 pasos para una tesis exitosa. <http://www.administracion.usmp.edu.pe/investigacion/files/7-PASOS-PARA-UNA-TESIS-EXITOSA-Desde-la-idea-inicial-hasta-la-sustentaci%C3%B3n.pdf>
- World Medical Association. (2013). Declaration of Helsinki. Ethical Principles for Medical Research Involving Human Subjects. <https://www.wma.net/wp-content/uploads/2016/11/DoH-Oct2013-JAMA.pdf>

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de categorización apriorística.

Título: "ADAPTACIÓN DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS A CAUSA DEL COVID-19, EN LIMA METROPOLITANA, PERÚ 2020"

N°	CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA	FUENTE DE INFORMACIÓN
1	Revisión del directorio	-RUC -RAZÓN SOCIAL -CATEGORÍA -CLASIFICACIÓN -RUBRO	http://consultasenlinea.mincetur.gob.pe/set-regiones/(S(ja4ozoklo1pwco33ommmzvc))/Reportes/WebReportes/Index.aspx
2	Base de datos de la SUNAT	-TIPO DE CONTRIBUYENTE -ESTADO -CONDICIÓN -ACTIVIDAD ECONÓMICA	https://www.gob.pe/565-consultar-el-estado-del-ruc
3	TABLERO SISCOVID EMPRESAS	-PLAN PARA LA VIGILANCIA, PREVENCIÓN Y CONTROL DEL COVID-19 EN EL TRABAJO -REGISTRADOS Y APROBADOS SEGÚN RUBROS	http://www.minsa.gob.pe/saludtrabajo/



ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA

ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS

Siendo las 21:30 horas del 17/12/2020, el jurado evaluador se reunió para presenciar el acto de sustentación de Tesis titulada: "ADAPTACIÓN DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS A CAUSA DEL COVID-19, EN LIMA METROPOLITANA, PERÚ 2020.", presentado por los autores LAU MARTELL VICTOR EMILIO, PORTOCARRERO HERNANDEZ MARLON estudiantes de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA.

Concluido el acto de exposición y defensa de Tesis, el jurado luego de la deliberación sobre la sustentación, dictaminó:

Autor	Dictamen
MARLON PORTOCARRERO HERNANDEZ	Unanimidad

Firmado digitalmente por: MRUIZPA20
el 29 Dic 2020 14:08:33

MIGUEL ANGEL RUIZ PALACIOS
PRESIDENTE

Firmado digitalmente por: GGJANAMPAJ el
28 Dic 2020 22:40:10

GLADY GUISSOLA JANAMPA GOMEZ
SECRETARIO

Firmado digitalmente por: LVVELASQUEZV el
23 Dic 2020 14:06:32

LELI VIOLETA VELASQUEZ VILOCHE
VOCAL



Declaratoria de Originalidad de los Autores

Nosotros, LAU MARTELL VICTOR EMILIO, PORTOCARRERO HERNANDEZ MARLON estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "ADAPTACIÓN DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS A CAUSA DEL COVID-19, EN LIMA METROPOLITANA, PERÚ 2020.", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada 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 publicada, ni presentada 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 la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
MARLON PORTOCARRERO HERNANDEZ DNI: 76237899 ORCID ORCID: 0000-0003-3156-73	Firmado digitalmente por: MPORTOCARREROH el 05-12-2020 11:28:23
VICTOR EMILIO LAU MARTELL DNI: 75343786 ORCID 0000-0002-5502-1701	Firmado digitalmente por: VLAUM el 05-12-2020 11:37:20

Código documento Trilce: TRI - 0073661