



UNAP



FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS

ESCUELA PROFESIONAL DE NEGOCIOS INTERNACIONALES Y TURISMO

TESIS

**“IMPACTO DEL COVID-19 EN LOS AGENTES DE DESARROLLO DEL
TURISMO EN LA CIUDAD DE IQUITOS AL AÑO 2022”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN NEGOCIOS INTERNACIONALES Y TURISMO**

PRESENTADO POR:

SAMLIN KATRINA LEÓN URQUIA

PAOLA BEATRIZ PEIXOTO VALLES

ASESOR:

Lic. RR. II. HECTOR ANIBAL MENACHO ROJAS, Mag.

IQUITOS, PERÚ

2024

ACTA DE SUSTENTACIÓN



UNAP

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS
FACEN
"COMITÉ CENTRAL DE GRADOS Y TÍTULOS"



ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS VIRTUAL N°074-CCGyT-FACEN-UNAP-2024

En la ciudad de Iquitos, a los 27 días del mes de **abril** del año 2024, a horas: **05:00 p.m.** se dio inicio haciendo uso de la **Plataforma Google Meet**, la sustentación pública de la Tesis titulada: "**IMPACTO DEL COVID-19 EN LOS AGENTES DE DESARROLLO DEL TURISMO EN LA CIUDAD DE IQUITOS AL AÑO 2022**", autorizado mediante **Resolución Decanal N°0830-2024-FACEN-UNAP.**, presentado por las Bachilleres en Negocios Internacionales y Turismo **SAMLIN KATRINA LEON URQUIA** y **PAOLA BEATRIZ PEIXOTO VALLES**, para optar el Título Profesional de **LICENCIADA EN NEGOCIOS INTERNACIONALES Y TURISMO**, que otorga la UNAP de acuerdo a Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana.

El Jurado calificador y dictaminador está integrado por los siguientes profesionales:

Lic. Nit. RILKE CHONG VELA, Dr.	(Presidente)
Lic. Nit. STEVS RAYGADA PAREDES, Mag	(Miembro)
Lic. Nit. CARLOS AUGUSTO TELLO UPIACHIHUA, Mag.	(Miembro)

Luego de haber escuchado con atención y formulado las preguntas necesarias, las cuales fueron respondidas: **SATISFACTORIAMENTE.**

El jurado después de las deliberaciones correspondientes, arribó a las siguientes conclusiones:
La Sustentación Pública y la Tesis han sido: **APROBADAS**, con la calificación **BUENA (14)**.

Estando las Bachilleres aptas para obtener el Título Profesional de Licenciada en Negocios Internacionales y Turismo.

Siendo las **7: 00 pm.** del **27** de **abril** del 2024, se dio por concluido el acto académico.

Lic. Nit. **STEVS RAYGADA PAREDES, Mag.**
Miembro

Lic. Nit. **RILKE CHONG VELA, Dr.**
Presidente

Lic. Nit. **CARLOS AUGUSTO TELLO UPIACHIHUA, Mag.**
Miembro

Lic. RR. II. **HECTOR ANIBAL MENACHO ROJAS, Mag**
Asesor

Somos la Universidad licenciada más importante de la Amazonia del Perú, rumbo a la acreditación

Calle Nanay N° 352-356- Distrito de Iquitos – Maynas – Loreto
<http://www.unapiquitos.edu.pe> - e-mail: facen@unapiquitos.edu.pe
Teléfono: #065-234364 /065-243644 - Decanatura: #065-224342 / 944670264



JURADOS Y ASESOR



Lic. Nit. RILKE CHONG VELA, Dr.
Presidente
CLAD- 22275



Lic. Nit. STEVS RAYGADA PAREDES, Mag.
Miembro
CLAD- 26395



Lic. Nit. CARLOS AUGUSTO TELLO UPIACHIHUA, Mag.
Miembro
CLAD-33793



Lic. RR. II. HECTOR ANIBAL MENACHO ROJAS, Mag.
Asesor
REGISTRO N°0602

RESULTADO DEL INFORME DE SIMILITUD

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

FACEN_TESIS_LEON URQUIA_PEIXOTO VALLES (2da rev).pdf

AUTOR

LEON URQUIA / PEIXOTO VALLES

RECuento de palabras

4576 Words

RECuento de caracteres

21834 Characters

RECuento de páginas

20 Pages

Tamaño del archivo

642.0KB

Fecha de entrega

Jan 29, 2024 9:45 AM GMT-5

Fecha del informe

Jan 29, 2024 9:45 AM GMT-5

● 14% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 13% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 10% Base de datos de trabajos entregados
- 5% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)

Resumen

DEDICATORIA

A mi amado hijo Nicolas R. Peixoto por ser mi amor incondicional, mi único par de huellas. A mis padres, Jessica y Miguel por darme alas para soñar libre y grande, por su apoyo incondicional y constantes consejos.

A todas las personas con las que compartí vagón y me enseñaron distintos colores de grandeza. “Dios lo hizo hermoso todo a su tiempo”

Paola Beatriz Peixoto Valles.

La presente tesis, va dedicada de manera muy especial, al Sr. Lorenzo León Wong; mi Padre, que, desde la estrella más hermosa en el cielo, me acompaña y guía en todo momento, se lo orgulloso que estás desde donde te encuentres, este logro es por ti.

Samlin Katrina León Urquia.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por ser la fuente principal de mi vida, a la Sra. María, mi madre, que siempre estuvo presente tras cada desvelo cuando todo se ponía complicado, a papá Octavio, que la mitad de mi vida nos ha acompañado como familia, a mi hermano Kamfe que aun estando lejos es capaz de ser ese soporte que siempre necesito, a mi pareja por ser mi compañero de vida y brindarme su apoyo en todo este proceso, a mis docentes por sus enseñanzas impartidas y en particular, a nuestro asesor, que con su ayuda, todo este trabajo pudo ser realizado.

Samlin Katrina León Urquía.

Agradecida con todas las personas con las que conecté desde el día uno, a los que ya llegaron a la meta, a los que ya debemos bajarnos del tren y a los que continúan en este camino, mi sincero respeto y admiración.

A Dios por ser parte fundamental en mi vida, a Kevyn por haber sido parte de mis experiencias y aventuras, a Vanessa por ser mi amiga en las buenas y en las malas, a todas las personas que tienen corazón de oro conmigo, esto es un peldaño más en mi vida profesional.

Un agradecimiento especial a mis maestros, por impartir su sabiduría, por su guía y todos sus consejos, los llevaré grabados para siempre en la memoria en mi futuro profesional.

Paola Beatriz Peixoto Valles.

ÍNDICE GENERAL

PORTADA	i
ACTA DE SUSTENTACIÓN	ii
JURADOS Y ASESOR	iii
RESULTADO DEL INFORME DE SIMILITUD	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
ÍNDICE GENERAL	vii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	2
1.1. Antecedentes	2
1.2. Bases teóricas	3
1.3. Definición de términos básicos	6
CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES	8
2.1. Formulación de la hipótesis	8
2.2. Variables y su Operacionalización	8
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	10
3.1. Tipo y diseño de la investigación	10
3.2. Diseño muestral	10

3.3. Procedimientos de recolección de datos	10
3.4. Procesamiento y análisis de datos	10
3.5. Aspectos éticos	11
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	12
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN	16
CAPITULO VI: CONCLUSIONES	17
CAPITULO VII: RECOMENDACIONES	19
CAPITULO VIII: FUENTES DE INFORMACIÓN	20
ANEXOS	
1. Matriz de consistencia	
2. Instrumentos de recolección de datos	

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1. RESUMEN DE PROCESAMIENTO DE CASOS DE HOTELES	12
TABLA 2. ESTADÍSTICAS DE FIABILIDAD DE HOTELES	12
TABLA 3. RESUMEN DE PROCESAMIENTO DE CASOS DE RESTAURANTES	13
TABLA 4. ESTADÍSTICAS DE FIABILIDAD DE RESTAURANTES	13
TABLA 5. RESUMEN DE PROCESAMIENTO DE CASOS AGENCIAS DE VIAJE	13
TABLA 6. ESTADÍSTICAS DE FIABILIDAD DE AGENCIAS DE VIAJE	14
TABLA 7. RESUMEN DE PROCESAMIENTO DE CASOS GUIAS DE TURISMO	14
TABLA 8. ESTADÍSTICAS DE FIABILIDAD DE GUIAS DE TURISMO	14

RESUMEN

La tesis que se desarrolla es titulada IMPACTO DEL COVID-19 EN LOS AGENTES DE DESARROLLO DEL TURISMO EN LA CIUDAD DE IQUITOS AL AÑO 2022, para la investigación se ha formulado el siguiente problema general: “¿Cuál fue el impacto de la pandemia producido por el COVID-19 a las actividades de los agentes de turismo como los hoteles de tres estrellas, los restaurantes, las agencias de viajes y los guías de turismo al año 2022 en la ciudad de Iquitos?”, el problema permitió plantear los objetivos que consiste en determinar el impacto en las actividades económicas y comerciales de los agentes de desarrollo del turismo como los hoteles de tres estrellas, los restaurantes, las agencias de viajes y los guías de turismo, al año 2022 en la ciudad de Iquitos. La tesis utiliza el método no experimental cuantitativo y descriptivo, que se expresan en los datos de la problemática de los agentes del turismo de la ciudad de Iquitos, presenta un planteamiento del problema, los objetivos, el marco teórico y las referencias de otras investigaciones que nos ha servido en el análisis de resultados para tener las conclusiones y recomendaciones. Los datos referenciados han sido procesados mediante el programa SPSS-26 que nos referenció un Alfa de Cronbach de las encuestas muy positivos con más de un 80% de valides, lo suficientemente confiable para asegurar la información que nos permite analizar y concluir que las empresas de turismo se han visto afectados de manera general en 75% en sus actividades, las agencias de viajes en un 50%, los restaurantes en un 75% y los guías de turismo en un 100%.

PALABRAS CLAVE: Impacto del COVID-19 al Turismo en Iquitos.

ABSTRACT

The thesis being developed is titled **IMPACT OF COVID-19 ON TOURISM DEVELOPMENT AGENTS IN THE CITY OF IQUITOS BY THE YEAR 2022**, for the research the following general problem has been formulated “What was the impact of the pandemic produced by COVID -19 to the activities of tourism agents such as three-star hotels, restaurants, travel agencies and tourist guides by 2022 in the city of Iquitos? The problem allowed us to propose the objectives that consist of determining the impact on the economic and commercial activities of tourism development agents such as three-star hotels, restaurants, travel agencies and tourist guides, by 2022 in the city of Iquitos. The thesis uses the quantitative and descriptive non-experimental method, which is expressed in the data of the problems of tourism agents in the city of Iquitos, presents a statement of the problem, the objectives, the theoretical framework and references from other research that it has helped us in the analysis of results to draw conclusions and recommendations. The referenced data have been processed using the SPSS-26 program that gave us a very positive Cronbach’s Alpha of the surveys with more than 80% valid, reliable enough to ensure the information that allows us to analyze and conclude that the companies of Tourism has been generally affected by 75% in its activities, travel agencies by 50%, restaurants by 75% and tourist guides by 100%.

KEYWORD: Impact of COVID-19 on Tourism in Iquitos.

INTRODUCCIÓN

La tesis que se desarrolla es titulada IMPACTO DEL COVID-19 EN LOS AGENTES DE DESARROLLO DEL TURISMO EN LA CIUDAD DE IQUITOS AL AÑO 2022, para la investigación se ha formulado el problema general con la interrogante: “¿Cuál fue el impacto de la pandemia producido por el COVID-19 a las actividades de los agentes de turismo como los hoteles de tres estrellas, los restaurantes, las agencias de viajes y los guías de turismo al año 2022 en la ciudad de Iquitos?”, el mismo que permitió plantear los objetivos expresados en el objetivo general que consiste en determinar el impacto en las actividades económicas y comerciales de los agentes de desarrollo del turismo como los hoteles de tres estrellas, los restaurantes, las agencias de viajes y los guías de turismo, al año 2022 en la ciudad de Iquitos.

La tesis utiliza el método no experimental cuantitativo y descriptivo, que se expresan en los datos de la problemática de los agentes del turismo de la ciudad de Iquitos, presenta un planteamiento del problema, los objetivos, el marco teórico y las referencias de otras investigaciones que nos ha servido en el análisis de resultados para tener las conclusiones y recomendaciones sobre el tema de investigación. Los datos referenciados han sido procesados mediante el programa SPSS-26 que nos referenció un Alfa de Cronbach, lo suficientemente confiable para asegurar la información que nos permite analizar.

La investigación consta de siete capítulos, desarrollados ampliamente por las investigadoras SAMLIN KATRINA LEÓN URQUIA y PAOLA BEATRIZ PEIXOTO VALLES.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes

“El año 2021 Babii y Nadeem, suscriben un artículo para el Fondo Monetario Internacional, en la que sostienen que, el sector turismo, es una de las actividades que ha registrado el mayor problema del COVID-19, especialmente en los países del Asia, América del norte, centro y sur. Los gobiernos han hecho lo posible para mitigar el impacto económico sobre los agentes promotores del turismo y tendrá que adaptarse a la pandemia. Las soluciones deben ser diferentes en cada país, y el alcance de la recuperación dependerá de cómo se desarrolla la pandemia, debiendo crear nuevas oportunidades para el turismo, la diversificación, la adopción progresiva de modelos de turismo sostenibles y la inversión en nuevas tecnologías que ayuden a la recuperación” (Babii & Nadeem, 2021).

El propósito de la investigación es analizar cómo la emergencia sanitaria del Covid-19 ha afectado a los participantes en el desarrollo turístico que han logrado superar la crisis que actualmente enfrenta el sector. El tipo de investigación es descriptiva y la población está conformada por los agentes del sector de turismo (Garcia & Pinedo, 2021)

La industria turística experimenta un cambio significativo con la crisis generada por el Covid-19 y sus particularidades, marcando un punto de inflexión. Basándonos en los datos preliminares de investigaciones de mercado, se identifican transformaciones y se esbozan algunas repercusiones en relación con diversas variables. Además, el análisis de los resultados se enriquece con reflexiones sobre la gestión de la crisis (Bauzá & Melgosa, 2020).

Los objetivos de la investigación consisten en examinar el impacto de la COVID-19 en la industria turística y sus efectos en los actores turísticos en Iquitos. La pandemia provocó significativas pérdidas humanas y económicas, evidenciadas por el cierre de fronteras y la implementación

de cuarentenas. A través de la revisión de información y el análisis de datos bibliográficos de organismos nacionales e internacionales pertinentes, los investigadores concluyen que es crucial implementar estrategias innovadoras para restaurar la confianza en los agentes turísticos, considerando los impactos económicos adversos generados por la crisis (Malpartida, 2021).

“En el año 2021, la empresa Global Data, realizó un informe titulado: **“Pandemia: Perú sigue recibiendo fuerte impacto en sector turismo”**; donde se analiza y compara el impacto que tuvo la pandemia en algunos países, como Venezuela, Ecuador, Chile, Perú entre otros, y nos da por conclusión que el Perú fue el país más afectado desde el año 2020, el estudio realizado, pone en evidencia que el impacto de la pandemia en el Perú dio por resultado la caída de la actividad turística en un 73%” (GLOBAL DATA, 2021).

El 10 de febrero del 2021, Omar Barbaran Martin y Adolfo Zafra Sánchez, escribieron un artículo periodístico titulado: **“El turismo en Loreto y la segunda ola”**, para el diario el peruano, y la revista regional Pro y Contra. “Iquitos, es uno de las ciudades que se ha visto afectado por esta pandemia, con el cierre de vuelos, pasajes aéreos perdidos, hoteles sin huésped, restaurantes con restricciones en el número de atención a comensales que no le permitían el mismo ingreso, los guías de turismo tuvieron que dedicarse a otra actividad, los trabajadores quedaron impagos, son algunos de los tantos problemas que causó dicha pandemia a la que hace referencia el artículo” (Barbarán & Zafra, 2021).

1.2. Bases teóricas

EL COVID – 19

“La Organización Mundial de la Salud (OMS) ha definido la enfermedad por coronavirus (COVID-19) como una infección causada por el virus SARS-CoV-2. La mayoría de las personas infectadas experimentarán síntomas respiratorios leves a moderados y se

recuperarán sin necesidad de tratamiento especial. No obstante, algunas personas sufrirán formas más graves de la enfermedad y requerirán atención médica. Existe un mayor riesgo de enfermedad grave en personas mayores y aquellos con condiciones médicas preexistentes, como enfermedades cardiovasculares, diabetes, enfermedades respiratorias crónicas o cáncer” (OMT, 2023).

Compromisos para promover el desarrollo sostenible en América Latina y el Caribe durante la fase de recuperación posterior a la pandemia de COVID-19.

El año 2020 la CEPAL, ha sostenido que “la pandemia del COVID-19 es una enfermedad viral que se generalizó hasta convertirse en una pandemia. La CEPAL sostiene que para reactivar los sectores se necesitarán acuerdos políticos y sociales que permitan universalizar la protección de la salud” (NU.CEPAL, 2020).

“La Organización Mundial del Turismo (OMT) el año 2023, sostiene que el COVID-19, es la crisis que ha provocado la detención global, y entre todos los sectores, el turismo ha sufrido el impacto más significativo. que desarrolla una economía. En un marco de incertidumbre exacerbada, contar con información actualizada y fiable es importante para el sector turismo” (OMT, 2023).

Medidas para la reducción el contagio del COVID-19 para las agencias de viajes

“El Ministerio de Salud ha desarrollado directrices destinadas a disminuir la propagación del coronavirus. Estas pautas incluyen instrucciones sobre la prestación de servicios, procedimientos de limpieza y desinfección, mantenimiento y gestión del riesgo adaptadas a los diversos subsectores dentro de la industria turística e indican que:

- Abstenerse de utilizar saludos con contacto físico, tanto para el personal de servicios como para los clientes. Es fundamental observar la distancia de seguridad siempre que sea factible.

- Seguir las indicaciones resultantes de la evaluación de riesgos específica de cada puesto laboral, la cual establecerá la necesidad de emplear mascarillas y las especificaciones de estas según la naturaleza de la tarea a realizar (por ejemplo, higiénica o quirúrgica), así como la duración adecuada de su uso en concordancia con sus características.
- Deshacerse de cualquier desecho de higiene personal especialmente, los pañuelos desechables, así como los EPI de forma inmediata
- Lavar las manos de forma exhaustiva después de estornudar, sonarse la nariz o toser sin entrar en contacto con superficies posiblemente utilizadas por el público. En tales situaciones, es necesario garantizar el uso de una solución desinfectante. Cuando sea posible, utilizar una solución desinfectante” (Instituto para la calidad turística española, 2020).

Medidas para la reducción del contagio del COVID 19 para los Restaurantes

“Establecer metas a alcanzar que incluyan:

- Desarrollar métodos para recopilar información que permita tomar decisiones informadas, como realizar consultas a autoridades, empleados, especialistas, entre otros.
- Identificar riesgos, teniendo en cuenta la naturaleza específica del restaurante (flujo de clientes, tipo de clientes, servicios ofrecidos, etc.). En el caso de establecimientos de diferentes tamaños o tipologías, aquellos con servicios de prevención de riesgos laborales propios o externos deberán seguir el "Procedimiento de actuación de los servicios de prevención de riesgos laborales frente a la exposición al SARS-COV-2" elaborado por el Ministerio de Sanidad.
- Evaluar los riesgos identificados y obtener conclusiones.

Implementar un protocolo de actuación en caso de que un empleado o cliente presente síntomas compatibles con la COVID-19, siguiendo las directrices de prevención de riesgos laborales y las autoridades sanitarias, y teniendo en cuenta la revisión de los protocolos de limpieza y desinfección de superficies potencialmente contaminadas” (Instituto para la calidad turística española, 2020).

“Feijo el año 2022 sostiene que, el hotel constituye una unidad fundamental en la industria turística, ya que aborda necesidades cruciales de los turistas, siendo esencial satisfacer tanto las necesidades como los deseos del consumidor. La incorporación de herramientas de gestión empresarial a la industria del Turismo, se torna un imperativo clave y marca un desafío para los profesionales a cargo de las diversas áreas que la integran” (Feijoo, 2022).

Serrano y Villafuerte sostienen el año 2022 “que en la actualidad el turismo es una actividad que tiene distintos resultados económicos relacionadas con el desarrollo, siendo dependiente de algunos factores como los sociales, políticos, geográficos, culturales, la globalización, entre otros, el turismo basa su accionar en los servicios, por lo que puede ser considerado como un producto de interés nacional para el desarrollo” (Serrano & Villafuerte, 2022).

1.3. Definición de términos básicos

Hotel tres estrellas

“Un establecimiento con una categoría de tres estrellas representa una clasificación hotelera que destaca por su enfoque en la comodidad, estilo y atención personalizada. En muchos casos, estos hoteles ofrecen servicios como restaurante, piscina, gimnasio, una tienda de conveniencia y servicios de porteo. Por lo general, cuentan con salas de reuniones y/o conferencias, así como servicios asociados. Las habitaciones incluyen una gama más amplia de servicios, y se presta

especial atención a la calidad y comodidad” (Ley 29408 Marco general del Turismo en el Perú, 2009).

Guías de turismo:

“Los guías turísticos son los trabajadores que muestran a grupos de visitantes lugares de interés, como estadios deportivos, edificios históricos y pueblos y ciudades, dándoles una explicación de los antecedentes del lugar en el idioma del visitante” (Ley del guía de turismo 28529 & D.S.004-2010 Reglamento del Guía de Turismo, 2010).

Agencias de Viajes.

“Lugar donde se venden pasajes aéreos, terrestres y acuáticos a distintos lugares del Perú y del mundo, así como, a lugares especiales para el turismo” (Decreto Supremo N° 026-2004 Mincetur, 2004).

Restaurantes

“También llamados como lugares de restauración, espacio donde se atienden con alimentos desde desayunos, almuerzos y cenas a personas que solicitan comprar” (Decreto Supremo N°024-2004 Mincetur, 2004).

CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1. Formulación de la hipótesis

El COVID-19, ha sido determinante en las operaciones económicas y comerciales de los agentes del desarrollo turístico como los hoteles de tres estrellas, agencias de viajes, restaurantes y guías de turismo al año 2022 en la ciudad de Iquitos.

2.2. Variables y su Operacionalización

Variable	Definición	Tipo por su naturaleza	Indicador	Escala de medición	Categoría	Valores de las categorías
Hotel de tres estrellas	Actividad empresarial al hotelera en Iquitos calificado como tres estrellas	Cualitativa	N° de hoteles de tres estrellas	Nominal	20 empresas	Ficha de encuesta
Restaurantes	Servicio de restauración en la ciudad de Iquitos	Cualitativa	N° de restaurantes en la ciudad de Iquitos	Nominal	20 empresas	Ficha de encuesta
Agencias de Viajes	Unidad de negocio que se dedica a la venta de pasajes aéreos	Cualitativa	N° de agencias de viajes en la ciudad de Iquitos	Nominal	20 empresas	Ficha de encuesta
Guías de Turismo	Actividad de personas que dominan	Cualitativa	N° de guías de turismo en	Nominal	20 guías	Ficha de encuesta

dos o más
idiomas
que ponen
al servicio
de los
turistas la
informació
n que
poseen

la ciudad
de Iquitos

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de la investigación

El diseño metodológico que se usó en la investigación, se configura como una investigación no experimental, porque se trata de investigación en ciencias sociales y descriptiva debido a que describe los hechos en un momento dado en el año 2022. Responde al siguiente proceso de investigación:

- Planteamiento del problema
- Objetivos
- Marco teórico
- Antecedentes
- Hipótesis
- Variables
- Análisis

3.2. Diseño muestral

La muestra se ha obtenido en forma aleatoria en un numero de 20 para cada uno de los indicadores.

3.3. Procedimientos de recolección de datos

Los datos planteados para la investigación serán a través de una encuesta que se aplicará a cada uno de los agentes de desarrollo del turismo, entre ellos los servicios de hoteles de tres estrellas, los restaurantes, las agencias de viajes y los guías de turismo en la ciudad de Iquitos.

3.4. Procesamiento y análisis de datos

Serán evaluados en un procesador de datos en Excel y analizados y validados mediante el indicador del alfa de Cronbach del SPSS - 26, para

cada una de las encuestas de los agentes de desarrollo del turismo en un número de 20 escogidos en forma aleatoria.

3.5. Aspectos éticos

No existen contradicciones en los aspectos éticos, no se involucran actividades personales ni íntimas de los investigados, considerándose estrictamente como verdad los datos y resultados analizados.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

1° Para el análisis correspondiente de la encuesta realizada, para la primera variable con los datos de **20 Hoteles de tres estrellas**, se ha obtenido un Alfa de Cronbach de 81.10% de fiabilidad.

Tabla 1. Resumen de procesamiento de casos de Hoteles

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Tabla 2. Estadísticas de fiabilidad de Hoteles

		Alfa de Cronbach	N de elementos		
		,811	5		
1° ¿Cuánto fue el impacto de la pandemia producido por el COVID-19 a las actividades de los agentes de turismo como los hoteles de tres estrellas, al año 2022 en la ciudad de Iquitos?	2° El COVID-19 ha afectado en forma directa a las posibilidades del NO pago de sueldos a sus trabajadores	3° El COVID -19 ha afectado en forma directa a las posibilidades de NO pago de sus impuestos y contribuciones?	4° ¿Cuánto fue el porcentaje que cubrió el financiamiento de su deuda?	5° En este año 2023 se ha recuperado de 0 a 100	
1= 8 EN 25%	1= 4 en 25%	1= 4 en 25%	1= 5 en 25%	2= 4 en 50%	
2= 12 EN 50%	2= 11 en 50%	2= 9 en 50%	2= 7 en 50%	3= 11 en 75%	
	3= 5 en 75%	3= 3 en 75%	3= 8 en 75%	4= 6 en 100%	
		4= 4 en 100%			

2° Para el análisis de la segunda variable con una muestra de **20 Restaurantes de la ciudad de Iquitos** se tiene un Alfa de Cronbach de 84.0% de fiabilidad.

Tabla 3. Resumen de procesamiento de casos de Restaurantes

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Tabla 4. Estadísticas de fiabilidad de Restaurantes

Alfa de Cronbach		N de elementos			
		,840	5		
¿Cuánto fue el impacto de la pandemia producido por el COVID-19 a las actividades de los agentes de turismo como los Restaurantes, al año 2022 en la ciudad de Iquitos?	2°El COVID -19 ha afectado en forma directa a las posibilidades de NO pago de sueldos a sus trabajadores	3°El COVID -19 ha afectado en forma directa a las posibilidades de NO pago de sus impuestos y contribuciones?	4° ¿Cuánto fue el porcentaje que cubrió el financiamiento de su deuda?	5° En este año 2023 se ha recuperado de 0 a 100	
2= 7 EN 50%	2= 9 en 50%	2= 4 en 50%	2= 7 en 50%	2= 3 en 50%	
3= 4 EN 75%	3= 7 en 75%	3= 13 en 75%	3= 13 en 75%	3= 14 en 75%	
4= 9 EN 100%	4= 4 en 100%	4= 3 en 100%		4= 3 en 100%	

3° Para el análisis de la tercera variable con una muestra de **20 Agencias de viaje de la ciudad de Iquitos** se tiene un Alfa de Cronbach de 81.20 % de fiabilidad.

Tabla 5. Resumen de procesamiento de casos de Agencias de Viaje

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Tabla 6. Estadísticas de fiabilidad de Agencias de Viaje

Alfa de Cronbach		N de elementos			
		,812	5		
¿Cuánto fue el impacto de la pandemia producido por el COVID-19 a las actividades de los agentes de turismo como las Agencias de viaje, al año 2022 en la ciudad de Iquitos?	2°El COVID -19 ha afectado en forma directa a las posibilidades de pago de sueldos a sus trabajadores	3°El COVID -19 ha afectado en forma directa a las posibilidades de pago de sus impuestos y contribuciones?	4° ¿Cuánto fue el porcentaje que cubrió el financiamiento de su deuda?	5° En este año 2023 se ha recuperado de 0 a 100	
2= 14 EN 50%	2= 11 en 50%	2= 9 en 50%	1= 6 en 25%	2= 6 en 50%	
3= 6 EN 75%	3= 5 en 75%	3= 11 en 75%	2= 12 en 50%	3= 11 en 75%	
	4= 4 en 100%		3= 2 en 75%	4= 3 en 100%	

4° Para el análisis de la cuarta variable con una muestra de **20 Guías de turismo de la ciudad de Iquitos**, se tiene un Alfa de Cronbach de 82.3 % de fiabilidad.

Tabla 7. Resumen de procesamiento de casos de Guías de Turismo

		N	%
Casos	Válido	20	Casos
	Excluido	0	,0
	Total	20	100,0

b. a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Tabla 8. Estadísticas de fiabilidad de Guías de Turismo

Alfa de Cronbach	N de elementos
,823	5

¿Cuánto fue el impacto de la pandemia producido por el COVID-19 a las actividades de los agentes de turismo como los guías de turismo, al año 2022 en la ciudad de Iquitos?	2°El COVID -19 ha afectado en forma directa a las posibilidades de pago de sueldos a sus trabajadores	3°El COVID -19 ha afectado en forma directa a las posibilidades de NO pago de sus impuestos y contribuciones?	4° ¿Cuánto fue el porcentaje que cubrió el financiamiento de su deuda?	5° En este año 2023 se ha recuperado de 0 a 100
2= 6 EN 50%	2= 11 en 50%	2= 6 en 50%	1= 7 en 25%	2= 11 en 50%
3= 3 EN 75%	3= 5 en 75%	3= 14 en 75%	2= 9 en 50%	3= 9 en 75%
4= 11 EN 10%	4= 4 en 100%		3= 4 en 75%	

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

1° Los resultados obtenidos en las encuestas a los agentes de turismo como las empresas Hoteles de tres estrellas se han obtenido los siguientes resultados:

2= 8 EN 50%	1= 4 en 25%	1= 4 en 25%	1= 5 en 25%	2= 4 en 50%
3= 12 EN 75%	2= 5 en 50%	2= 9 en 50%	2= 7 en 50%	3= 11 en 75%
	3= 11 en 75%	3= 3 en 75%	3= 8 en 75%	4= 5 en 100%
		4= 4 en 100%		

2° Los resultados obtenidos en las encuestas a los agentes de turismo como los Restaurantes se han obtenido los siguientes resultados:

2= 7 en 50%	2= 9 en 50%	2= 4 en 50%	2= 7 en 50%	2= 3 en 50%
3= 4 en 75%	3= 7 en 75%	3= 13 en 75%	3= 13 en 75%	3= 14 en 75%
4= 9 en 100%	4= 4 en 100%	4= 3 en 100%		4= 3 en 100%

3° Los resultados obtenidos en las encuestas a los agentes de turismo como los Agencias de viaje se han obtenido los siguientes resultados:

2= 14 en 50%	2= 11 en 50%	2= 9 en 50%	1= 6 en 25%	2= 6 en 50%
3= 6 en 75%	3= 5 en 75%	3= 11 en 75%	2= 12 en 50%	3= 11 en 75%
	4= 4 en 100%		3= 2 en 75%	4= 3 en 100%

4° Los resultados obtenidos en las encuestas a los agentes de turismo como los Guías de turismo se han obtenido los siguientes resultados:

2= 6 en 50%	2= 11 en 50%	2= 6 en 50%	1= 7 en 25%	2= 11 en 50%
3= 3 en 75%	3= 5 en 75%	3= 14 en 75%	2= 9 en 50%	3= 9 en 75%
4= 11 en 100%	4= 4 en 100%		3= 4 en 75%	

CAPITULO VI: CONCLUSIONES

PRIMERA CONCLUSION

En 8 Hoteles de tres estrellas en sus servicios el COVID-19 el impacto fue de 50% y en 12 empresas el impacto fue de 75%.

Las posibilidades de NO pago de sus trabajadores en 4 empresas fue de 25%, en 11 empresas fue de 50% y en 5 empresas fue de 75%.

Las posibilidades de NO pago de sus impuestos de 4 empresas fue de 25%, 7 empresas en un 50% y 8 empresas en un 75%.

Al año 2023 financieramente 4 empresas se han recuperado en 50%, 11 empresas se han recuperado en un 75% y 5 empresas se han recuperado en un 100%.

SEGUNDA CONCLUSION

En 7 Restaurantes el impacto del COVID-19 fue de 50%, en 4 el impacto del covid-19 fue de 75% y en 9 el impacto del covid-19 fue de 100%

Las posibilidades de NO pago de sus trabajadores en 9 empresas fue de 50%, en 7 empresas fue de 75% y en 4 empresas fue de 100%.

Las posibilidades de NO pago de sus impuestos de 4 empresas fue de 50%, en 13 empresas fue de 75% y en 3 empresas fue de 100%.

El financiamiento de su deuda fue cubierto en 7 empresas en un 50% y en 13 empresas en un 75%.

Al año 2023 financieramente 3 empresas se han recuperado en 50%, 14 empresas en un 75% y 3 empresas se han recuperado en un 100%.

TERCERA CONCLUSION

En las Agencias de viajes el impacto del COVID-19 en sus servicios fue de 14 empresas 50% y en 6 empresas fue de 75%.

Las posibilidades de NO pago de sus trabajadores en 11 empresas fue de 50%, en 5 empresas fue de 75% y en 4 empresas fue de 100%.

Las posibilidades de NO pago de sus impuestos de 9 empresas fue de 50% y en 11 empresas fue de 75%.

El financiamiento de su deuda en 6 empresas fue cubierto en un 25%, en 12 empresas en un 50% y 2 empresas en un 75%.

Al año 2023 financieramente 6 empresas se han recuperado en 50%, 11 empresas en un 75% y en 3 empresas se han recuperado en un 100%.

CUARTA CONCLUSION

En los Guías de turismo el impacto del COVID-19 en sus servicios fue de 6 guías 50%, en 3 guías fue de 75% y 11 guías en un 100%.

Las posibilidades de NO pago de sus trabajadores en 11 guías fue de 50%, en 5 guías fue de 75% y en 4 guías fue de 100%.

Las posibilidades de NO pago de sus impuestos de 6 guías fue de 50% y en 14 guías fue de 75%.

El financiamiento de su deuda en 11 guías cubrió en un 50% y en 9 guías en un 75%.

Al año 2023, financieramente 11 guías se han recuperado en 50% y 9 guías en un 75%.

CAPITULO VII: RECOMENDACIONES

1° RECOMENDACIÓN

Para superar e impacto del COVID-19 en las empresas de servicios deberán tener un plan de recuperación de clientes a mediano plazo que les permita recuperar la atención a sus clientes en el mercado de Iquitos.

2° RECOMENDACIÓN

Deberá hacer un programa de pago de los sueldos de 12 meses para todos aquellos trabajadores que se han reincorporado y que habían dejado de percibir durante su relación contractual.

3° RECOMENDACIÓN

Las empresas deberán acogerse al pago de fraccionamiento y exoneración de la deuda tributaria planteado por la SUNAT a las pequeñas empresas.

4° RECOMENDACIÓN

Para cubrir sus deudas contraídas en el periodo del COVID-19 podrán acceder a los créditos de la banca comercial.

5° RECOMENDACION

Todas las empresas que conforman el servicio del turismo que hasta la fecha no se han podido recuperar, deben hacer un plan de recuperación en sus estados financieros y clientes a quienes han prestado servicios ante del COVID-19.

CAPITULO VIII: FUENTES DE INFORMACIÓN

- Babii, A., & Nadeem, S. (2021, 22 de febrero). El turismo en el mundo tras la pandemia.
<http://www.https://www.imf.org/es/News/Articles/2021/02/24/na022521-how-to-save-travel-and-tourism-in-a-post-pandemic-world>
- Barbarán, O., & Zafra Sanchez, A. (2021, 10 de febrero). El turismo en Loreto y la segunda Ola. Pro y Contra, 4.
- Bauzá Martorell, F. J., & Melgosa Arcos, F. J. (2020). El turismo despues de la pandemia global analisis, perspectivas y vias de recuperación. AECIT.
- Decreto Supremo N° 026-2004 Mincetur. (2004). Reglamento de Agencias de Viajes. El Peruano.
- Decreto Supremo N°024-2004 Mincetur. (2004). Reglamentos de Restaurantes. El Peruano.
- Feijoo, J. (2022). La gestión Aplicada a hoteleria y Turismo. Ugerman Editor.
- Garcia Peña, S. M., & Pinedo Lopez, P. G. (2021). Estudio de caso del impacto economico en las empresas. Universidad Cientifica del Peru - UCP.
- GLOBAL DATA. (2021, 25 de noviembre). Datasur.com. <https://www.datasur.com>
- Instituto para la calidad turistica española. (2020, 15 de mayo). Mincotur.gog.es.
https://www.mincotur.gob.es/es-es/COVID-19/turismo/GuiasSectorTurismo/Agencias_de_viajes.pdf
- Ley 29408 Marco general del Turismo en el Perú. (2009). Clasificador de Hoteles por estrellas en el Perú. El Peruano.
- Ley del guia de turismo 28529, & D.S.004-2010 Reglamento del Guia de Turismo. (2010). Ley del Guia de Turismo. El Peruano.
- Malpartida Arroyo, M. N. (2021). Análisis del impacto de la covid-19 en el Turismo y su efecto en la economía del Per. Ciencia Latina Revista Cientifica Multidisciplinaria, 5.

NU.CEPAL. (2020, 15 de octubre). Repositorio CEPAL.
<https://hdl.handle.net/11362/46102>

OMT. (2023, 27 de febrero). Who.Int/es/health-topics/coronavirus. <http://www.omt.com>

Serrano, & Villafuerte. (2022). El Turismo. Unión SAC.

ANEXOS

1. Matriz de consistencia

Título de la investigación	Preguntas de investigación	Objetivo general	Hipótesis	VARIABLES
IMPACTO DEL COVID-19 EN LOS AGENTES DE DESARROLLO DEL TURISMO EN LA CIUDAD DE IQUITOS AL AÑO 2022	¿Cuál fue el impacto de la pandemia producido por el COVID-19 a las actividades de los agentes de desarrollo turístico como los hoteles de tres estrellas, restaurantes, agencias de viajes y los guías de turismo al año 2022 en la ciudad de Iquitos?	Determinar cuál fue el impacto en sus actividades económicas y comerciales de los agentes de desarrollo turístico como los hoteles de tres estrellas, restaurantes, agencias de viajes y guías de turismo al año 2022 en la ciudad de Iquitos.	El COVID-19, han sido determinante en las operaciones económicas de los agentes de desarrollo turístico como los hoteles de tres estrellas, agencias de viajes, restaurantes y guías de turismo al año 2022 en la ciudad de Iquitos.	Hoteles de tres estrellas Restaurantes Agencias de viajes Guías de turismo
Tipo y diseño de estudio	Población de estudio	Instrumento de recolección de datos		
El tipo de investigación es No experimental Descriptivo con diseño	20 hoteles de tres estrellas 20 restaurantes 20 agencias de viajes y turismo 20 guías de Turismo	Encuesta mediante un cuestionario a los gestores del turismo: Hoteles de tres estrellas, Restaurantes, Guías de Turismo y Agencias de Viajes		
	El procesamiento se hará			

2. Instrumentos de recolección de datos

Para la recolección de datos biográficos se han utilizado libros de propiedad de los investigadores, así como, información de otras investigaciones relacionadas al tema. También se ha utilizado como herramienta de información una encuesta a los empresarios dedicados al servicio del turismo, procesándose mediante el programa SPSS-26.