



Esta obra está bajo una

[Licencia Creative Commons](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

[Atribución - 4.0 Internacional \(CC BY 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

Vea una copia de esta licencia en

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.es>





FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO

Tesis

Impacto de la Covid-19 en la Gestión Administrativa de las Agencias de Viajes y turismo, Distrito de Tarapoto, 2022

Para optar el título profesional de Licenciado en Turismo

Autoras:

Claudia Manuela Mori Huazanga

<https://orcid.org/0000-0003-4845-2359>

Cintya Margot Peralta Montenegro

<https://orcid.org/0000-0001-8592-1391>

Asesor:

Dra. Katty Alamo Larrañaga

<https://orcid.org/0000-0001-8591-583X>

Tarapoto, Perú

2025



FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO

Tesis

Impacto de la Covid-19 en la Gestión Administrativa de las Agencias de Viajes y turismo, Distrito de Tarapoto, 2022

Para optar el título profesional de Licenciado en Turismo

Autoras:

Claudia Manuela Mori Huazanga

Cintya Margot Peralta Montenegro

Sustentado y aprobado el 08 de julio del 2025, ante el honorable jurado:

Presidente de Jurado
Dr. Aníbal Pinchi Vásquez

Secretario de Jurado
Lic. Tur. Mg. Very Rengifo
Hidalgo

Vocal de Jurado
Lic. Adm. Tur. Mtra. Vanessa Solís
Flores

Asesora
Dra. Katty Álamo Larrañaga

Tarapoto, Perú

2025



**UNIVERSIDAD NACIONAL
DE SAN MARTÍN**



**FACULTAD DE
CIENCIAS ECONÓMICAS**

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN CONDUCENTES A GRADOS Y TÍTULOS Nº 038-2025

Jurado reconocido Resolución N° 083-2022-UNSM/FCE-CF; Facultad de Ciencias Económicas, Escuela Profesional de Turismo /Programa de pregrado.

En el auditorio de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de San Martín, siendo las **11:00 horas** del día **martes 08 de julio del año dos mil veinticinco**, inició al acto público de sustentación del trabajo de investigación denominado **"IMPACTO DE LA COVID-19 EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO, DISTRITO DE TARAPOTO, 2022"**, para optar el título profesional de **LICENCIADO EN TURISMO**, presentado por las bachilleres: **CLAUDIA MANUELA MORI HUAZANGA Y CINTYA MARGOT PERALTA MONTENEGRO**, con la asesoría de la **Lic. Adm. Tur. Mtra. KATTY ALAMO LARRAÑAGA**.

Instalada la Mesa Directiva conformada por el: **Dr. ANÍBAL PINCHI VÁSQUEZ**, (presidente del jurado) **Lic. Tur. Mg. VERY RENGIFO HIDALGO** (secretaría), **Lic. Adm. Tur. Mtra. VANESSA SOLIS FLORES** (vocal), y acompañado por la **Lic. Adm. Tur. Mtra. KATTY ALAMO LARRAÑAGA**, (Asesora); el presidente del jurado dirigió brevemente unas palabras y a continuación la secretaria dió lectura a la **Resolución N° 083-2022-UNSM/FCE-CF**.

Seguidamente las tesis expusieron su trabajo de investigación y el jurado realizó las preguntas pertinentes, respondidas por las sustentantes y eventualmente, con la venia del jurado, por la asesora.

Una vez terminada la ronda de preguntas el jurado procedió a deliberar para determinar la calificación final, para lo cual dispuso un receso de quince (15) minutos, con la participación de la asesora con voz, pero sin voto; sin la presencia de las sustentantes y otros participantes del acto público.



**UNIVERSIDAD NACIONAL
DE SAN MARTIN**




**FACULTAD DE
CIENCIAS ECONÓMICAS**


Luego de aplicar los criterios de calificación con estricta observancia del principio de objetividad y de acuerdo con los puntajes en escala vigesimal (de 0 a 20), según el Anexo 4.2 del RG – CTI, la nota de sustentación otorgada resultante del promedio aritmético de los calificativos emitidos por cada uno de los miembros del jurado fue, **(6)**; tal como se deja constar.


De acuerdo con el Artículo 40° del RG – CTI, la nota obtenida es aprobatoria y correspondiente a la calificación de...*buena*..... Leído este resultado en presencia de todos los participantes del acto de sustentación, la secretaria dio lectura a las observaciones subsanables al informe final las autoras deberán corregir y alcanzar al jurado en un plazo máximo de treinta (30) días calendario.

Se deja constancia que la presente acta se inscribe en el Libro de Sustentaciones N° 001, de la Facultad de Ciencias Económicas.


Firman los integrantes del Jurado; las autoras del trabajo de investigación, la asesora, en señal de conformidad, dando por concluido el acto a las *12:00*...horas, el mismo día.



Dr. ANÍBAL PINCHI VÁSQUEZ
Presidente


Lic. Tur. Mg. VERRY RENGIFO HIDALGO
Secretaria


Lic. Adm. Tur. Mtra. VANESSA SOLIS FLORES
Vocal


CLAUDIA MANUELA MORI HUAZANGA
Autor 1


CINTYA MARGOT PERALTA MONTENEGRO
Autor 2


Lic. Adm. Tur. Mtra. KATTY ALAMO LARRAÑAGA
Asesora

Declaratoria de autenticidad

Claudia Manuela Mori Huazanga con DNI N° 71569578 y Cintya Margot Peralta Montenegro, con DNI N° 76445830, bachilleres de la Escuela Profesional de Turismo, Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de San Martín, autores de la tesis titulada: Impacto de la Covid-19 en la Gestión Administrativa de las Agencias de Viajes y turismo, Distrito de Tarapoto, 2022.

Declaramos bajo juramento que:

1. La tesis presentada es de nuestra autoría.
2. La redacción fue realizada respetando las citas y referencias de las fuentes bibliográficas consultadas.
3. Toda la información que contiene la tesis no ha sido auto plagiada.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido alterados ni copiados, por tanto, la información de esta investigación debe considerarse como aporte a la realidad investigada.

Por lo antes mencionado, asumimos bajo responsabilidad las consecuencias que deriven de nuestro accionar, sometiéndonos a las leyes de nuestro país y normas vigentes de la Universidad Nacional de San Martín.

Tarapoto, 08 de julio de 2025.


.....
Claudia Manuela Mori Huazanga
DNI N° 71569578


.....
Cintya Margot Peralta Montenegro
DNI N° 76445830

Ficha de identificación

| | |
|---|---|
| <p>Título: Impacto de la Covid-19 en la gestión administrativa de las agencias de viajes y turismo, Distrito de Tarapoto, 2022</p> | <p>Área de investigación: Ciencias sociales Línea de investigación: Gestión turística Sublínea de investigación: Mercados turísticos Grupo de investigación: Gestores Turísticos (Resolución N° 1394-2023-UNSM/CU-R) Tipo de investigación: Básica <input checked="" type="checkbox"/>, Aplicada <input type="checkbox"/>, Desarrollo experimental <input type="checkbox"/></p> |
| <p>Autoras: Claudia Manuela Mori Huazanga Cintya Margot Peralta Montenegro</p> | <p>Facultad de Ciencias Económicas Escuela Profesional de Turismo https://orcid.org/0000-0003-4845-2359 https://orcid.org/0000-0001-8592-1391</p> |
| <p>Asesor: Dra. Katty Alamo Larrañaga</p> | <p>Dependencia local de soporte: Facultad de Ciencias Económicas Escuela Profesional de Turismo Unidad o Laboratorio Turismo https://orcid.org/0000-0001-8591-583X</p> |

Dedicatoria

A Dios, fuente inagotable de fuerza y sabiduría, quien me sostuvo en los momentos de debilidad y me colmó de bendiciones para alcanzar cada fase de este proceso.

A mis padres, ejemplo vivo de esfuerzo, resiliencia y amor incondicional. Desde el inicio hasta la culminación de esta etapa, han sido mi roca y mi apoyo constante. Su ejemplo ha sido mi principal motivación para ser lo que soy.

A mis hermanas, su amor y respaldo han sido fundamentales en cada paso de mi vida, y les agradezco por ser mi fuente de alegría.

A Hans Junior, por ser mi compañero de vida y amigo, quien ha estado para mí en cada momento, batallando juntos frente a las adversidades de la vida.

Claudia

A mi madre, por ser mi motivación del día a día, gracias por ser mi fortaleza en todo momento, gracias por enseñarme que los grandes logros se forman con grandes sacrificios y que si algo quiero en esta vida debo esforzarme y luchar por conseguirlo.

Cintya

Agradecimientos

A mis padres, saber que están a mi lado me da la fuerza para enfrentar cualquier desafío. Espero que se sientan tan afortunados de ser mis padres como yo me siento de ser su hija.

Quiero reconocer con gratitud a mi asesora de tesis, Dra. Katty Alamo Larrañaga, por su destacable apoyo y orientación durante todo este proceso. Su disponibilidad y dedicación fueron fundamentales.

Claudia

A Dios, por ser mi fuente de sabiduría y guiarme en el camino, por no permitir que me rinda con los obstáculos que se me presentaron en la vida.

A mi familia, gracias por estar siempre alentándome para no rendirme, cada uno de ustedes han sido parte de este proceso y culminación de esta hermosa etapa.

A mi asesora, la Dra. Katty Alamo Larrañaga, mi sincero agradecimiento por su paciencia y disponibilidad en el desarrollo de este proyecto.

Cintya

Índice general

| | |
|---|----|
| Ficha de identificación | 6 |
| Dedicatoria | 7 |
| Agradecimientos..... | 8 |
| Índice general..... | 9 |
| Índice de tablas | 11 |
| RESUMEN | 13 |
| ABSTRACT | 14 |
| CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN A LA INVESTIGACIÓN..... | 15 |
| CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO | 18 |
| 2.1. Antecedentes de la investigación | 18 |
| 2.2. Fundamentos teóricos | 20 |
| 2.2.1. Covid-19 | 20 |
| 2.2.2. Gestión administrativa..... | 23 |
| CAPÍTULO III MATERIALES Y MÉTODOS..... | 27 |
| 3.1. Ámbito y condiciones de la investigación..... | 27 |
| 3.1.1. Ubicación política | 27 |
| 3.1.2. Ubicación geográfica..... | 27 |
| 3.1.3. Periodo de ejecución..... | 27 |
| 3.1.4. Autorizaciones y permisos | 27 |
| 3.1.5. Control ambiental y protocolos de bioseguridad..... | 27 |
| 3.1.6. Aplicación de principios éticos internacionales..... | 27 |
| 3.2. Sistema de variables | 28 |
| 3.2.1. Variables principales | 28 |
| 3.2.2. Variables secundarias..... | 28 |
| 3.3. Procedimientos de la investigación..... | 33 |
| 3.3.1. Objetivo específico 1..... | 33 |

| | |
|---|----|
| 3.3.2. Objetivo específico 2..... | 34 |
| 3.3.3. Objetivo específico 3..... | 34 |
| CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN | 35 |
| 4.1. Resultados descriptivos..... | 35 |
| 4.1.1. COVID-19 | 35 |
| 4.1.2. Gestión administrativa..... | 40 |
| 4.2. Objetivo específico 1 | 46 |
| 4.3. Objetivo específico 2 | 46 |
| 4.4. Objetivo específico 3 | 47 |
| 4.5. Objetivo general | 48 |
| 4.6. Discusión..... | 48 |
| CONCLUSIONES..... | 51 |
| RECOMENDACIONES..... | 52 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... | 53 |
| ANEXOS | 57 |
| Anexo 1. Matriz de consistencia..... | 58 |
| Anexo 2. Instrumentos | 59 |
| Anexo 3. Información complementaria | 63 |
| Anexo 4. Evidencia fotográfica..... | 67 |

Índice de tablas

| | |
|--|----|
| Tabla 1 Descripción de variable - Objetivo específico N° 1 | 28 |
| Tabla 2 Descripción de variable - Objetivo específico N° 2..... | 28 |
| Tabla 3 Descripción de variable - Objetivo específico N° 3..... | 28 |
| Tabla 4 Agencias de Viajes y Turismo de la ciudad de Tarapoto..... | 29 |
| Tabla 5 Impacto económico del cese de actividades | 35 |
| Tabla 6 Decisiones del gobierno sobre turismo | 35 |
| Tabla 7 Adecuación del plan de vigilancia sanitaria..... | 35 |
| Tabla 8 Uniformidad del plan en todos los sectores..... | 36 |
| Tabla 9 Cumplimiento de normas por empresas turísticas..... | 36 |
| Tabla 10 Efectividad de planes y medidas de DIRCETUR-SM | 37 |
| Tabla 11 Contribución de medidas sanitarias a la calidad del servicio | 37 |
| Tabla 12 Formalización de agencias por medidas sanitarias | 37 |
| Tabla 13 Necesidad de protocolos para reactivación turística | 38 |
| Tabla 14 Pertinencia de protocolos según sector económico | 38 |
| Tabla 15 Reducción de ingresos económicos..... | 38 |
| Tabla 16 Impacto económico en agencias de viajes de Tarapoto..... | 39 |
| Tabla 17 Afluencia turística sin paralización | 39 |
| Tabla 18 Reducción de precios en reactivación..... | 39 |
| Tabla 19 Capacidad financiera post crisis Covid-19 | 40 |
| Tabla 20 Selección del personal según protocolos en pandemia..... | 40 |
| Tabla 21 Conocimiento de funciones según plan Covid-19..... | 41 |
| Tabla 22 Capacitaciones sobre medidas de seguridad y prevención..... | 41 |
| Tabla 23 Infraestructura y protocolos adecuados para atención turística..... | 41 |
| Tabla 24 Condiciones y seguridad de las unidades de transporte | 42 |
| Tabla 25 Implementación de protocolos de seguridad en instalaciones..... | 42 |
| Tabla 26 Cumplimiento de protocolos para evitar riesgos de contagio | 42 |
| Tabla 27 Señalización, botiquines y ambiente laboral..... | 43 |
| Tabla 28 Indumentaria y equipos EPP adecuados para operadores..... | 43 |
| Tabla 29 Control adecuado de la seguridad del turista | 43 |
| Tabla 30 Estrategias turísticas innovadoras frente a la competencia | 44 |
| Tabla 31 Modificación de precios para captar turistas | 44 |
| Tabla 32 Promoción de servicios turísticos en diversos medios | 44 |
| Tabla 33 Control y reservación de paquetes turísticos..... | 45 |

| | |
|--|----|
| Tabla 34 Consideración de quejas y reclamos para mejorar servicios | 45 |
| Tabla 35 Prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov | 45 |
| Tabla 36 Impacto de la Covid-19 en la administración del recurso humano..... | 46 |
| Tabla 37 Impacto de la Covid-19 en la administración de la seguridad..... | 46 |
| Tabla 38 Impacto de la Covid-19 en la administración logística..... | 47 |
| Tabla 39 Impacto de la Covid-19 en la gestión administrativa | 48 |
| Tabla 40 Agencias de Viajes y Turismo de la ciudad de Tarapoto 2025 | 63 |

RESUMEN

Impacto de la Covid-19 en la Gestión Administrativa de las Agencias de Viajes y turismo, Distrito de Tarapoto, 2022

El estudio se llevó a cabo en las agencias de viaje del distrito de Tarapoto durante el año 2022; la problemática se centró en que dichas agencias no estuvieron exentas de los efectos provocados por la Covid-19, esto debido a las restricciones impuestas por el gobierno peruano, las actividades turísticas se paralizaron, generando pérdidas económicas en aquellas empresas que carecían de una gestión administrativa adecuada. Sin embargo, algunas agencias continuaron operando a pesar de no alcanzar los ingresos esperados. Por ello, el objetivo del estudio fue determinar el impacto de la Covid-19 en la gestión administrativa de las agencias de viajes y turismo del distrito de Tarapoto en 2022. Se adoptó un diseño de investigación no experimental, de tipo básica, con un nivel explicativo y corte transversal. La muestra estuvo conformada por 89 agencias de viaje registradas en el directorio nacional de prestadores de servicios, dirigiéndose los cuestionarios a sus representantes legales. Los resultados evidenciaron un impacto significativo de la Covid-19 sobre las dimensiones de la gestión administrativa, con un nivel de significancia $p < 0.05$. El coeficiente de correlación de Pearson fue de $r = .703$ para la administración del recurso humano, $r = .669$ para la administración de la seguridad y $r = .634$ para la administración logística. En conclusión, la Covid-19 tuvo un impacto significativo en la gestión administrativa de las agencias de viajes y turismo ($r = .708$; $p = .000$). Al aplicar el coeficiente determinante (R^2), se identificó que las restricciones impuestas por la pandemia explicaron el 50.1 % de la variabilidad observada en dicha gestión, lo que permitió aceptar la hipótesis planteada en el estudio.

Palabras clave: pandemia, gestión, turismo, industria turística.

ABSTRACT

Impact of Covid-19 on the Administrative Management of Travel and Tourism Agencies, Tarapoto District, 2022

The study was carried out in the travel agencies of the Tarapoto district during the year 2022; the problem was that these agencies were not exempt from the effects caused by Covid-19, due to the restrictions imposed by the Peruvian government, tourism activities were paralyzed, generating economic losses in those companies that lacked adequate administrative management. However, some agencies continued to operate despite not achieving the expected income. Therefore, the objective of the study was to determine the impact of Covid-19 on the administrative management of travel and tourism agencies in the district of Tarapoto in 2022. A non-experimental, basic, cross-sectional, explanatory research design was adopted. The sample consisted of 89 travel agencies registered in the national directory of service providers, and the questionnaires were sent to their legal representatives. The results showed a significant impact of Covid-19 on the dimensions of administrative management, with a significance level of $p < .05$. Pearson's correlation coefficient was $r = .703$ for human resource management, $r = .669$ for safety management and $r = .634$ for logistics management. In conclusion, Covid-19 had a significant impact on the administrative management of travel and tourism agencies ($r = .708$; $p = .000$). When applying the determinant coefficient (R^2), it was identified that the restrictions imposed by the pandemic explained 50.1 % of the variability observed in this management, which allowed us to accept the hypothesis put forward in the study.

Keywords: pandemic, management, tourism, tourism industry.



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN A LA INVESTIGACIÓN

En la actualidad, la gestión administrativa se ha consolidado como una herramienta fundamental para las empresas porque comprende un grupo de actividades sistematizadas que optimizan el desarrollo de las tareas orientadas al cumplimiento de los fines organizacionales, así como al fortalecimiento del posicionamiento y al crecimiento empresarial. Esta realidad no es ajena a las empresas del sector turismo, donde la gestión administrativa actúa como un sistema mediador que integra diversas actividades organizadas con el fin de mejorar los procesos en la prestación de servicios vinculados al ámbito turístico (González et al., 2020).

A raíz de los sucesos derivados de la crisis epidemiológica provocada por la Covid-19, la industria turística experimentó un retroceso, impactando de manera crítica en la operatividad de las agencias vinculadas al transporte y la recreación turística. En América del Sur, el declive en la recepción de turistas tuvo consecuencias significativas: en Argentina, se registró una pérdida superior a los US\$ 6,429 mil millones, generando una contracción de 0,7 unidades porcentuales en el PBI nacional. Como consecuencia del desplome del sector turismo, se calcula una reducción de aproximadamente 63 mil puestos de trabajo, equivalente al 0,5% de la población ocupada. En el caso de Colombia, la paralización del flujo turístico representó una pérdida estimada de US\$ 5,700 millones, lo cual se tradujo en una contracción del 1% en su PBI, esta situación provocó la eliminación aproximada de 195 mil empleos, cifra que corresponde al 1,2% de su fuerza laboral ocupada (Comisión Económica para América Latina y el Caribe, 2020).

En efecto, el informe presentado por CEPAL (2020) confirmó que la interrupción de las operaciones turísticas en Sudamérica dio lugar a pérdidas económicas de gran envergadura, lo que probablemente signifique que seguirá acumulándose durante lo que resta del período, estimando que las pérdidas alcanzarían hasta el 75% de los ingresos provenientes del turismo receptivo, lo que equivale a un monto aproximado de US\$ 25.804 millones. Sin embargo, con la disposición de la aplicación de vacunas el escenario fue reflejándose con mayor optimismo, dado que las actividades turísticas se fueron reactivando poco a poco, situación que ha permitido que las empresas dedicadas al sector turístico, como los negocios vinculados al transporte y recreación turística,

comiencen gradualmente a revertir las pérdidas económicas ocasionadas por la suspensión de sus operaciones.

En un contexto nacional, el Perú, al igual que muchos países, fue duramente golpeado en el rubro turístico a consecuencia de la Covid-19, pues con las disposiciones sobre la paralización temporal de las actividades turísticas, muchos negocios vinculados al transporte y la recreación turística se vieron devastados en su totalidad debido a la disminución en sus flujos económicos y a la ausencia de una adecuada dirección organizacional que les permitiera afrontar las contingencias ocurridas. En efecto, la disposición gubernamental de emergencia nacional trajo consigo el cese de todas las actividades económicas, siendo el turismo el área económica más perjudicada a raíz de la crisis de la Covid-19, registrándose una contracción del 95,87% en el subsector conformado por agencias vinculadas al transporte y recreación turística al cierre de junio de 2022, atribuida principalmente a la inactividad prolongada de estas empresas (Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI], 2020).

A partir del contexto situacional local, la problemática se centra en los negocios vinculados al transporte y recreación turística de la ciudad de Tarapoto, los cuales no fueron ajenos a los impactos producidos por la Covid-19. A raíz de las medidas limitativas establecidas por el Estado peruano con la finalidad de atenuar la propagación de los contagios por el virus, las actividades turísticas en la ciudad de Tarapoto se restringieron o paralizaron, lo que generó pérdidas económicas en varias empresas dedicadas a dicho rubro, especialmente en aquellas que carecían de una correcta gestión administrativa. Esta situación, originada por la carencia de planificación, organización, control y evaluación adecuados de las actividades, provocó que muchas agencias no pudieran resistir los efectos derivados de la pandemia.

Sin embargo, muchas agencias, con el fin de reducir sus pérdidas, continuaron realizando sus actividades turísticas de manera informal, poniendo en riesgo la integridad de sus clientes. Ante dichos acontecimientos el Estado fue reactivando las actividades en base a diferentes etapas o escalas, siendo en la tercera etapa la reactivación económica de los negocios vinculados al transporte y recreación turística, pero con un régimen estricto en cuanto al cumplimiento de las disposiciones de seguridad establecidas por el gobierno. Situación que no ha generado mejoras en las empresas debido a que, para poder reactivarse de manera formal, debían cumplir con los protocolos de seguridad para los colaboradores y los clientes, generando gastos que todavía no estaban en las posibilidades de enfrentar, sin contar que la carencia de una

correcta gestión administrativa predominaba como una de las principales falencias, por lo cual los resultados económicos no reflejaban valores óptimos hasta el día de hoy.

A la fecha de la sustentación, se observa una recuperación progresiva del sector turístico en la ciudad de Tarapoto. Según el MINCETUR (2025), el número de agencias de viajes y turismo registradas ha aumentado de 115 en el año 2022 a 152 en la actualidad, lo que representa un crecimiento aproximado del 32%. Este crecimiento refleja una reactivación gradual del rubro, impulsada por el incremento de la demanda turística nacional y regional, así como por los esfuerzos de formalización por parte de los empresarios locales, apoyados en parte por programas estatales como Reactiva Perú, Turismo Emprende y otros incentivos a la economía promovidos durante y después de la pandemia. No obstante, este aumento en el número de agencias no necesariamente implica una mejora generalizada en los niveles de gestión administrativa, pues muchas de ellas continúan enfrentando desafíos en cuanto a planificación, organización, control y evaluación de sus operaciones. Por tanto, la problemática planteada sigue siendo vigente, puesto que la calidad de la gestión administrativa continúa siendo un factor esencial para la sostenibilidad y competitividad de las agencias en un entorno pospandemia.

Por consiguiente, se formuló como problema general: ¿Cuál es el impacto de la Covid-19 en la gestión administrativa de las agencias de viajes y turismo, Distrito de Tarapoto 2022? La hipótesis general: El impacto de la Covid-19 en la gestión administrativa de las agencias de viajes y turismo, Distrito de Tarapoto, 2022, es significativo. El objetivo general del estudio fue: Determinar el impacto de la Covid-19 en la gestión administrativa de las agencias de viajes y turismo, Distrito de Tarapoto, 2022. Los objetivos específicos fueron: Establecer el impacto de la Covid-19 en la administración del recurso humano de las agencias de viajes y turismo, Distrito de Tarapoto, 2022. Determinar el impacto de la Covid-19 en la administración de la seguridad de las agencias de viajes y turismo, Distrito de Tarapoto, 2022. Determinar el impacto de la Covid-19 en la administración logística de las agencias de viajes y turismo, Distrito de Tarapoto, 2022.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

En primera instancia se realizó un análisis de estudios en el entorno internacional. Rivera y Pastor (2020) realizaron un estudio “¿Hacia un turismo más sostenible tras el covid-19? Percepción de las agencias de viajes”. Su propósito fue examinar el impacto de la movilidad turística “Covidfree” en la actividad de las AA. VV en España. Emplearon una metodología de enfoque cuantitativo, no experimental, conformado por 726 individuos, a quienes se les administró un cuestionario. Los hallazgos revelaron que el 24 % de los encuestados conocía el turismo sostenible antes de la pandemia, el 43 % consideró que este número creció después de la pandemia y el 78 % de las agencias de viajes consideraron importante aprovechar la pandemia para brindar esta modalidad turística. Concluyeron que las entidades dedicadas a la intermediación turística aprovecharon la demanda emergente y obtuvieron resultados financieros favorables.

Hernández et al. (2021), en su estudio “Acciones para la comercialización de los productos de las agencias de viajes que integran la OSDE viajes Cuba en el escenario pos-Covid-19”, cuyo objetivo fue formular un plan de intervención destinado a reforzar las agencias después del Covid. Optaron por un método de tipo mixta-experimental; la unidad de análisis estuvo conformada por fuentes documentales, profesores de la Facultad de Turismo y trabajadores de la OSDE, por lo cual aplicaron un modelo de observación documental y una guía de entrevista. Revelaron en sus hallazgos que, durante la pandemia, las ventas disminuyeron en un 50 %; además, 73 % de las agencias cubanas carecía de productos innovadores, estrategias de marketing eficientes y una adecuada gestión. Concluyeron que la carencia de una gestión efectiva, estrategias de venta y marketing impactaron negativamente en las agencias de viaje, generando significativas pérdidas económicas.

Khalilur et al. (2021), realizaron un estudio “Efecto de la pandemia de Covid-19 sobre el riesgo de los viajes turísticos y las percepciones de la administración”, con el fin de examinar las repercusiones de la pandemia en la percepción del riesgo por parte de los viajeros y su repercusión en la operatividad de las agencias turísticas. La metodología empleada fue de enfoque descriptivo y no experimental, se seleccionaron 731 turistas, quienes respondieron un cuestionario. Los resultados indicaron que el 80 % de los encuestados consideró que la principal inseguridad al contratar una agencia de viajes

es la falta de protocolos de seguridad sanitaria. La investigación concluyó que una adecuada administración de medidas preventivas por parte de las agencias turísticas favorece el fortalecimiento de la confianza en los visitantes.

Xiang et al. (2021), desarrollaron el estudio. "Efecto de la pandemia de COVID-19 en la sostenibilidad y el crecimiento del sector de servicios". Su objetivo fue examinar las consecuencias de la COVID-19 sobre el proceso de crecimiento y sostenibilidad del sector turístico. El estudio fue de enfoque descriptivo-no experimental, el grupo de estudio estuvo compuesto por acervos documentales sometidos a un modelo de observación documental. Se manifestó en los hallazgos que el sector turístico fue el más afectado, con dispendios de hasta 63 millones de dólares, lo que equivale al 50 % de sus ingresos. Concluyeron que la crisis sanitaria global impactó negativamente en la industria del turismo, debido a la falta de estrategias a largo plazo.

En cuanto al contexto nacional se tiene el estudio de Julca (2020), titulado "Pandemias y su efecto en el turismo", con el fin de examinar las secuelas originadas por la pandemia en las entidades turísticas del Perú. Utilizaron un enfoque descriptivo-no experimental basado en análisis documental y aplicaron una guía de análisis documental. Los resultados manifestaron que en 2019 más de 80 % de las empresas turísticas cerraron debido a la pandemia y cerca de 800 000 empleados fueron afectados, causando pérdidas de casi 200 000 millones de dólares. Concluyeron que la pandemia afectó tanto a los empresarios como a los colaboradores de dicho sector, y que la falta de buenas estrategias administrativas y de seguridad provocó el cierre de muchos negocios

Sándiga (2020), en su tesis "Manejo de crisis del COVID 19 en empresas de turismo", cuyo objetivo fue examinar las medidas implementadas antes, durante y las previstas a futuro de la crisis sanitaria de los sectores de turismo, empleó un método de tipo básica, cualitativa-no experimental, conformada por 4 empresarios del rubro turístico a quienes se les aplicó una guía de entrevista. Se evidenció que el 100 % de las empresas turísticas no poseían un plan de gestión ante este tipo de crisis sanitaria; en consecuencia, el 50% cesó sus actividades, no obstante, el otro 50 % continuó operando con las respectivas medidas de seguridad. Concluyeron que la pandemia generó repercusiones desfavorables en el rubro turístico ante la inexistencia de lineamientos claros y una administración eficaz.

Paredes et al. (2020), en su investigación "La COVID-19 y el turismo en el Perú" su objetivo fue examinar el estado situacional del turismo en el país y presentar propuestas para su reactivación. Utilizaron una metodología de tipo básica, descriptivo-no experimental, la investigación estuvo compuesta por artículos relacionados al tema. Se

evidenció que, en 2020, el PBI nacional no fue mayor a 0.63 %, debido a las restricciones sanitarias que impuso el gobierno, esto llevó a la paralización del turismo, generando pérdidas económicas y desempleo, para disminuir las consecuencias propusieron estrategias de reactivación para el turismo interno con las debidas medidas de bioseguridad. El estudio concluyo que la carencia de planes estratégicos y la falta de decisiones oportunas afectaron a diversos negocios del sector turístico en un 80 %.

Concerniente al contexto local, Del Aguila (2020), en su tesis “El destino turístico Tarapoto y la seguridad sanitaria de turistas nacionales”, su objetivo fue explorar la relación entre la atracción turística de Tarapoto y las condiciones de resguardo sanitario. Utilizando una metodología de carácter básico, no experimental y correlacional, estuvo conformado por 50 personas para la administración de un cuestionario Se evidenció que en Tarapoto la actividad turística disminuyó un 50 %, asimismo, presentó un 52 % en cuanto a seguridad sanitaria, posicionada en un nivel aceptable. El autor concluyó que hay una correlación débil entre las variables ($r = -.081$; sig. = .578), indicando que Tarapoto aún no cuenta con medidas sanitarias adecuadas para proporcionar confianza a los turistas nacionales.

2.2. Fundamentos teóricos

2.2.1. Covid-19

2.2.1.1. Conceptos

Tal como se menciona por Song et al. (2020), la Covid-19 es conocida como una de las enfermedades pandémicas de origen viral, caracterizada como una enfermedad infecciosa que ha afectado a muchos países, generando de este modo graves pérdidas económicas en las diversas organizaciones.

Por su parte, Trias (2020), fundamenta que la Covid-19 es una enfermedad epidemiológica que tuvo un impacto negativo en las actividades económicas a nivel mundial, puntualmente en los establecimientos turísticos. Debido a las restricciones al ingreso de turistas, las AA. VV redujeron sus ingresos económicos, lo que provocó un riesgo en la continuidad y éxito empresarial.

Desde la perspectiva de Trivelli (2020), la emergencia sanitaria ocasionada por la pandemia de la Covid-19 ha tenido un impacto significativo en diferentes sectores económicos, siendo el turismo uno de los más golpeados, abarcando servicio como hospedajes, centros culinarios, operadores turísticos, facilitadores de experiencias guiadas y otros servicios conexos.

En tanto García y Pérez (2020), manifestaron que la crisis sanitaria provocada por la Covid-19 causó efectos devastadores en toda la economía y en la estructura económica-comercial, provocando alteraciones en los hábitos y prácticas sociales, particularmente en el ámbito turístico y de viajes, la pandemia desencadenó una crisis al perturbar la movilidad, la seguridad y la confianza de los viajeros.

2.2.1.2. Medidas para reducir la propagación de la pandemia y su impacto en el turismo

De acuerdo con lo fundamentado por Serna y Moreno (2020), las autoridades gubernamentales han adoptado una serie de estrategias para frenar la expansión de la pandemia, entre las cuales se incluyen el cierre de fronteras, la limitación del tránsito global, la reclusión social decretada, el fomento de la separación interpersonal preventiva, el uso obligatorio de mascarillas y la adopción de protocolos de bioseguridad con la intención de resguardar todos los aspectos del bienestar de los viajeros y de cada uno de los colaboradores que integran las empresas del sector turismo, así como de los diferentes sectores comerciales.

2.2.1.3. Sectores afectados por el Covid – 19 en el Perú

Según lo fundamentado por Reyes (2020), con el surgimiento del Covid-19 los sectores comerciales y económicos que experimentaron el mayor impacto negativo fueron los prestadores de servicios turísticos, infraestructuras hoteleras, unidades de atención alimentaria y las empresas de transporte debido al bloqueo de los puntos fronterizos y a las medidas restrictivas impuestas a los viajes internacionales, nacionales y locales.

2.2.1.4. Evaluación de la Covid-19

Para evaluar la variable relacionada con la Covid-19 se ha considerado importante tomar en cuenta la teoría de Song et al. (2020), quien precisa que para evaluar los impactos de la Covid-19 se debe considerar tres aspectos fundamentales:

a. Aspectos normativos

Según lo expuesto por Song et al. (2020), estos lineamientos, adoptados por las autoridades gubernamentales, buscan reducir y/o mitigar la propagación de la enfermedad, al mismo tiempo que intentan disminuir los impactos desfavorables resultantes del brote pandémico asociado al Covid-19. Teniendo como indicadores:

Cese de actividades económicas: Una de las principales medidas de seguridad tomadas por el Estado, es la paralización temporal de las actividades económicas, siendo las empresas del sector turismo las más afectadas como consecuencia de dichas restricciones.

Programa para la vigilancia, control y mitigación del COVID-19: Considerado como una de las medidas restrictivas dispuestas por el Estado, pues para la reactivación de las operaciones empresariales se exige la implementación de un protocolo integral de monitoreo, mitigación y manejo de riesgos, cumpliendo con cada uno de los lineamientos establecidos por la normativa vigente.

b. Aspectos de bioseguridad

Según lo fundamenta Song et al. (2020), los aspectos de bioseguridad son lineamientos establecidos que abarcan pilares fundamentales que estigmatizan las precauciones universales contra la Covid-19, precisando entre ellos el autocuidado, así como la universalidad de las medidas y barreras de protección. Teniendo como indicadores:

Medidas de salud y seguridad: Son aquellos implementos y herramientas de protección obligatoria mínima con los que debe contar cada colaborador que presta servicios turísticos, buscando asegurar la protección de los empleados y de los turistas o clientes.

Protocolos de prevención y salubridad: Son aquellas medidas establecidas por el Estado que abarcan la implementación de herramientas que contribuyen a la prevención, higiene y seguridad de los clientes, con la finalidad de que las diferentes empresas puedan reactivar sus actividades.

c. Aspectos comerciales

Respecto a los aspectos comerciales Song et al. (2020) señalan que son todas aquellas situaciones que reflejan los cambios producidos en el ámbito comercial, derivados del escenario pandémico generado por el brote de la Covid-19, provocando así un efecto adverso en la estabilidad económica de las empresas. Teniendo como indicadores:

Reducción de los ingresos económicos: Son aquellos efectos generados por la paralización de las actividades económicas, pues las empresas dedicadas al sector turismo sufrieron un mayor impacto económico debido al descenso en su volumen de comercialización.

Disminución de afluencia de turistas: Con el bloqueo fronterizo y las restricciones aplicadas a los vuelos de carácter internacional, nacional y local, la afluencia de turistas disminuyó con el transcurrir de los meses, lo que generó pérdidas económicas para las AA. VV.

2.2.2. Gestión administrativa

2.2.2.1. Conceptos

De acuerdo con lo referido por Saldaña (2013), la gestión administrativa se concibe como un factor estratégico e integral que impulsa el desarrollo sostenible en distintas dimensiones organizacionales: corporativa, financiera, comunitaria y digital. Esta conducción se basa en cuatro pilares funcionales fundamentales, la planeación, estructuración, gestión operativa y monitoreo, los cuales permiten coordinar y optimizar los recursos y procesos institucionales de manera eficiente y coherente con los objetivos organizacionales.

Por su parte, Batet (2020) señala que la conducción administrativa constituye un mecanismo sistematizado que involucra procesos que contribuyen en la toma de decisiones realizadas por los órganos de la dirección, administración y control de una entidad basado en los principios u métodos de administración en su capacidad corporativa.

Del mismo modo Díaz y León (2019), aluden que la gestión administrativa comprende un conjunto de acciones dirigidas a la supervisión de la administración y al manejo eficiente de los fondos financieros que tienen a su alcance las agencias turísticas con la finalidad de garantizar el mejoramiento en cuanto al servicio de calidad que ofrecen.

Por su parte, Monge (2018) manifiesta que la gestión administrativa dentro de las agencias de viaje se define como un proceso sistémico, compuesto por diversas acciones y actividades dirigidas a lograr las metas establecidas, a través del cumplimiento de los pilares de la administración que implican la planeación, la estructuración, la gestión y el monitoreo.

2.2.2.2. Importancia

A fin de promover la optimización operativa y la excelencia en los resultados de las atenciones que ofrecen las AA. VV, Batet (2020) señala que la conducción administrativa es un mecanismo muy importante, por cuanto contribuye al manejo eficiente de los recursos de los que disponen las empresas, logrando con ello cumplir cada uno de los objetivos planificados que llevan al éxito empresarial.

Del mismo modo, desde la perspectiva de Abed et al. (2018), la gestión administrativa reviste gran importancia para los negocios vinculados al transporte y la recreación turística, por cuanto es considerada como un mecanismo de gestión, centrado en el análisis de la dirección ordenada de la administración del capital económico gestionado por la organización, con el propósito de mejorar los objetivos inicialmente planificados, en concordancia con las metas y objetivos definidos.

2.2.2.3. Características

De acuerdo con lo señalado por Orellana et al. (2019), la gestión administrativa es un mecanismo sistemático que involucra diversas características, es decir, se distingue por su universalidad, debido a que implica un proceso global que contribuye a los procesos decisionales que direccionan el logro de las metas institucionales; asimismo, se caracteriza por su especialidad, debido a que todas las fases se encuentran enfocadas en los procesos administrativos que facilitan el alcance de los objetivos institucionales, también se caracteriza como una unidad jerárquica, puesto que para una adecuada funcionalidad, en cuanto al cumplimiento de los procesos administrativos se requiere que en cada unidad departamental exista un representante o encargado de las diferentes áreas.

2.2.2.4. Factores que influyen en la gestión administrativa

Desde el fundamento teórico de Díaz y León (2019), estos elementos que fijan la jerarquía operativa y estratégica en las entidades. Se dividen en variables internas, que están sujetas a la influencia directa de los procesos propios de la entidad y sobre las cuales es posible intervenir mediante la información, y factores ajenos, que no están bajo el control de la organización ni de los datos previos.

2.2.2.5. Pilares de la gestión administrativa

Para asegurar una conducción administrativa efectiva en las empresas dedicadas al sector turismo Hortigüela y Sánchez (2020), aluden que es fundamental tener en cuenta cuatro pilares primordiales, los cuales se clasifican en:

Planificación, es la etapa primaria de la administración, que implica definir y establecer metas, identificar los medios y planificar las actividades a realizar en un periodo específico, con el objetivo de brindar un servicio excepcional a los turistas.

Organización, la cual consiste en proporcionar un marco que facilite la asignación eficiente de los recursos tangibles, financieros, humanos, infraestructura tecnológica y de conocimiento, con el fin de optimizar las labores y lograr los objetivos preestablecidos, asegurando así la evolución constante de la excelencia en las prestaciones proporcionadas a los turistas.

Dirección, el mismo que abarca la implementación de las estrategias planificadas, guiando la dedicación enfocada en los objetivos predefinidos establecidos a través de la dirección, la inspiración y el intercambio efectivo de información.

Control, el mismo que consiste en asegurar que las actividades propuestas estén en consonancia con las estrategias establecidas, permitiendo la corrección de cualquier inconveniente y el examen de los resultados, a fin de afinar las decisiones estratégicas.

2.2.2.6. Objetivos de la gestión administrativa

Conforme a lo referido por Saldaña (2013), la gestión administrativa tiene como principal meta proponer y elaborar políticas y procedimientos adecuados que contribuyan al cumplimiento de los objetivos proyectados. Supervisa la ejecución presupuestaria de las entidades mediante un manejo adecuado de los medios económicos; asimismo, controla los procesos vinculados a los planes y previsiones de las ventas.

2.2.2.7. Evaluación de la gestión administrativa

Con el propósito de analizar la variable conducción administrativa, se ha tomado el aporte teórico de Batet (2020), quien manifiesta que las AA. VV deben considerar cuatro aspectos administrativos fundamentales, partiendo desde el recurso humano, la seguridad, lo económico-financiero, así como también logístico. Teniendo de este modo las siguientes dimensiones:

a. Administración del recurso humano

De acuerdo con lo referido por Batet (2020), la administración del recurso humano hace referencia a los procesos vinculados a la selección y organización del personal encargado de las prestaciones de servicio turístico, con la finalidad de garantizar el mejoramiento en cuanto a la atención a los turistas. Teniendo como indicadores:

Selección del personal: Proceso mediante el cual se elige al personal capacitado que estará encargado de brindar la información adecuada y eficiente respecto a los servicios ofrecidos por la agencia, orientados a captar el interés de los turistas.

Organización del personal: Es el proceso mediante el cual tras haber realizado la selección del personal, se procede a organizar las funciones según el área que le corresponda, con la meta de proporcionar un servicio turístico de excelencia.

Eficiencia en la atención: Es el proceso que consiste en que los operadores de turismo brinden una atención integral, con respuestas inmediatas, soluciones instantáneas, y resultados optimizados en cuanto a los requerimientos y necesidades de los turistas.

b. Administración de la seguridad

Conforme a lo referido por Batet (2020), la administración de la seguridad alude a la gestión de cada uno de los ciclos operativos vinculados a la seguridad tanto de los turistas como de los propios colaboradores de las AA. VV. Teniendo como indicadores:

Calidad del servicio: Hace referencia al grado en el que un servicio turístico logra satisfacer o exceder las necesidades o expectativas que esperan recibir los turistas.

Implementación de los protocolos de seguridad: Hace referencia a que para la reactivación formal de prestaciones turísticas será fundamental que las agencias de viaje implementen los respectivos protocolos de seguridad establecidos por el gobierno para resguardar la integridad y salud de los turistas y prevenir la difusión de los contagios o incidencias de Covid-19.

Control de seguridad: Se trata del procedimiento a través del cual el personal responsable de la entrega de servicios orientados al turismo debe realizar el control de seguridad de cada uno de los turistas, tales como la toma de la temperatura, el cumplimiento de la presentación del carné de vacunación, entre otras disposiciones de seguridad establecidas según la normatividad.

c. Administración logística

Según lo fundamentado por Batet (2020), la administración logística en las AA. VV incluye la realización de diversas actividades enfocadas en la organización y suministro de los servicios que se proporcionan a los turistas con el fin de cumplir con sus expectativas.

Estrategia competitiva: Es el proceso mediante el cual el gerente en conjunto con el personal operativo turístico establece de forma asertiva las estrategias o planes innovadores en cuanto a la entrega de servicios orientados al turismo con la finalidad de diferenciarse de los servicios que brinda la competencia.

Difusión de los servicios: Es el proceso mediante el cual las AA. VV buscan las distintas formas para publicar y promocionar los diferentes servicios turísticos que ofrecen con la finalidad de brindar información verídica y convincente a los turistas.

Control de las ventas: Es el proceso mediante el cual los operadores turísticos llevan un control ordenado de las ventas y las reservas de los paquetes turísticos que adquieren los turistas, con el fin de evitar inconvenientes o contingencias que puedan presentarse.

Atención de quejas y reclamos: Es el proceso mediante el cual los operadores turísticos deben estar pendientes de las quejas o reclamos que puedan tener los turistas sobre los servicios turísticos recibidos con la finalidad de corregirlos y plantear posibles alternativas de solución que faciliten la mejora continua en la entrega de los servicios.

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. Ámbito y condiciones de la investigación

3.1.1. Ubicación política

El estudio tuvo lugar en Tarapoto, una de las catorce jurisdicciones dentro de la provincia de San Martín, ubicado en el mismo departamento. Hoy en día, Tarapoto es reconocido como el distrito más poblado y avanzado del departamento, es apodada la ciudad de las Palmeras, y fue fundada por Baltasar Jaime Martínez Compañón el 20 de agosto de 1782.

3.1.2. Ubicación geográfica

Tarapoto, ubicado en la selva alta peruana y en la ladera oriental de la cordillera de los Andes, tiene una población estimada de 230 515 habitantes según el último censo (INEI, 2018). Su extensión es de 60.8 km², y se encuentra a una altitud media de 350 m.s.n.m. Limita al norte con la Banda de Shilcayo, al sur con Cacatachi, al este con Juan Guerra y al oeste con Morales. El clima es tropical húmedo, con valores térmicos que fluctúan entre 24°C y 33°C.

3.1.3. Periodo de ejecución

El estudio se desarrolló desde febrero hasta septiembre del 2022.

3.1.4. Autorizaciones y permisos

No aplica.

3.1.5. Control ambiental y protocolos de bioseguridad

A fin de asegurar la protección de los empresarios seleccionados para el estudio, el cuestionario fue aplicado de acuerdo con la conformidad de los protocolos de salud y seguridad; asimismo, para promover la conservación del medio natural se usaron cantidades mínimas de papel.

3.1.6. Aplicación de principios éticos internacionales

Durante el proceso investigativo, se respetaron los principios éticos pertinentes a la UNSM y la implementación de las directrices APA en su séptima edición, para la correcta citación de párrafos, garantizando una conducta científica responsable y respetuosa: **Integridad**, puesto que el estudio se realizó con total honestidad, transparencia e integridad, sin manipulación alguna de los datos y los resultados. **Respeto a las**

personas, asegurando que fueran tratados con independencia y autonomía, proporcionando las facilidades para la toma de decisiones de forma voluntaria. **Beneficencia**; puesto que la investigación propuso ofrecer respuestas viables a los desafíos evidenciados en las entidades, de la misma manera, no causó ninguna dificultad o problema a los empresarios ni a las empresas. **Justicia**; en vista que los investigadores procuraron brindar un trato igualitario a todos los participantes independientemente de la profesión u ocupación. **Respeto al ecosistema**, se aseguró que las actividades realizadas, no generaran un impacto negativo en los recursos naturales y en el ecosistema en general.

3.2. Sistema de variables

3.2.1. Variables principales

Tabla 1

Descripción de variable - Objetivo específico N° 1

| Objetivo específico N° 1: Establecer el impacto de la Covid-19 en la administración del recurso humano de las agencias de viajes y turismo, Distrito de Tarapoto, 2022. | | | |
|--|---|--|------------------|
| Variable abstracta | Variable concreta | Medio de registro | Unidad de medida |
| Covid-19 | - Aspectos normativos - Aspectos de bioseguridad - Aspectos comerciales | Para obtener el resultado se aplicó un cuestionario. | Ordinal |

Nota: Elaboración propia

Tabla 2

Descripción de variable - Objetivo específico N° 2

| Objetivo específico N° 2: Determinar el impacto de la Covid-19 en la administración de la seguridad de las agencias de viajes y turismo, Distrito de Tarapoto, 2022. | | | |
|---|---|--|------------------|
| Variable abstracta | Variable concreta | Medio de registro | Unidad de medida |
| Covid-19 | - Aspectos normativos - Aspectos de bioseguridad - Aspectos comerciales | de Para obtener el resultado se aplicó un cuestionario. | Ordinal |

Nota: Elaboración propia

Tabla 3

Descripción de variable - Objetivo específico N° 3

| Objetivo específico N° 3: Determinar el impacto de la Covid-19 en la administración logística de las agencias de viajes y turismo, Distrito de Tarapoto, 2022. | | | |
|---|---|--|------------------|
| Variable abstracta | Variable concreta | Medio de registro | Unidad de medida |
| Covid-19 | - Aspectos normativos - Aspectos de bioseguridad - Aspectos comerciales | de Para obtener el resultado se aplicó un cuestionario. | Ordinal |

Nota: Elaboración propia

3.2.2. Variables secundarias

No existen variables secundarias

Tipo de investigación

El presente estudio fue de **tipo básica**, debido a que se realizó una exploración y análisis de las variables sin modificar su comportamiento; es decir, el estudio se mantuvo dentro de los parámetros teóricos, donde las evidencias obtenidas fueron sustentadas mediante la ampliación de conocimientos de otros autores concedores del tema.

Tal como lo fundamenta Arbaiza (2019), una investigación de tipo básica se caracteriza porque no busca modificar una determinada realidad, centrándose únicamente en el análisis de la información y de las cualidades específicas de los temas investigados a través de herramientas teóricas.

Nivel de investigación

El estudio se caracterizó por su **nivel explicativo**, dado que pretendió buscar y conocer la relación causal que existe entre las variables, no solo mediante la narración de los hechos y circunstancias que se dieron en la realidad examinada sino también a través de la identificación de las causas de estas. Tal como lo afirma Carrasco (2019), el propósito de los estudios explicativos es clarificar cómo una variable influye sobre otra, estableciendo la causalidad entre ambas variables.

Población

En la investigación la población estuvo conformada por todas las agencias de viajes y turismo de la ciudad de Tarapoto catalogadas en el Directorio Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos Calificados por el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR, 2021), las cuales ascienden a un total de 115 agencias, donde se tomó en cuenta a los representantes legales de dichas agencias de viajes como población del estudio. En la actualidad la cantidad de AA. VV asciende a un total de 152, las cuales se encuentran registradas en el Directorio Nacional del MINCETUR (2025). (Ver Anexo 3).

Tabla 4

Agencias de Viajes y Turismo de la ciudad de Tarapoto

| N° | Nombre | Clase |
|----|------------------------|-----------------------------|
| 1 | Laguna Azul | Operador Turismo |
| 2 | Samy Tours | Minorista, Operador Turismo |
| 3 | Kuri Tours | Minorista, Operador Turismo |
| 4 | Tierra Verde Tours | Operador Turismo |
| 5 | Champita Tours | Operador Turismo |
| 6 | Daazu Viajes Y Turismo | Minorista, Operador Turismo |
| 7 | Vertical Journey | Operador Turismo |
| 8 | Inti Yaku Tours | Operador Turismo |
| 9 | Lago Azul Tours | Operador Turismo |

| | | |
|----|--|--------------------------------|
| 10 | Peru Vam | Operador Turismo |
| 11 | La Loma Linda Agencia De Viajes Y Turismo | Minorista, Operador Turismo |
| 12 | Tangarana Explore | Operador Turismo |
| 13 | Selva Explorer Tarapoto | Operador Turismo |
| 14 | Peru Viajero | Operador Turismo |
| 15 | Central Hoteleria Y Turismo | Operador Turismo |
| 16 | Rioselva Travel | Operador Turismo |
| 17 | Colina Verde y Suve | Operador Turismo |
| 18 | Secure Travel | Operador Turismo |
| 19 | Sumaj Tour Operador | Operador Turismo |
| 20 | Zapinito Travels | Operador Turismo |
| 21 | Adrika Agencia De Viajes | Operador Turismo |
| 22 | Tarapoto Perú Travel | Operador Turismo |
| 23 | Wikali Tours Perú | Operador Turismo |
| 24 | La Carachama Tours | Operador Turismo |
| 25 | Alvites Travel Tours | Operador Turismo |
| 26 | Blu Sky Travel | Operador Turismo |
| 27 | Millonarios Travel | Operador Turismo |
| 28 | Tuky Tours | Operador Turismo |
| 29 | Tesoros Del Gran Pajatén | Operador Turismo |
| 30 | Paraiso Explore | Minorista, Operador Turismo |
| 31 | Agencia De Viajes Viva Tarapoto | Operador Turismo |
| 32 | Tours El Charapita | Operador Turismo |
| 33 | Sheba Tours | Operador Turismo |
| 34 | Tour Tarapoto Adventure | Operador Turismo |
| 35 | Karla y Pedro | Operador Turismo |
| 36 | Fgk Tours Andrentacar | Operador Turismo |
| 37 | Destinos Selvaticos | Operador Turismo |
| 38 | Pura Selva Tours | Operador Turismo |
| 39 | Primera Clase | Operador Turismo |
| 40 | Babitas Travel Tours | Operador Turismo |
| 41 | Las Palmeras Travel Tours | Minorista, Operador Turismo |
| 42 | Oriente Místico | Minorista, Operador Turismo |
| 43 | Yanay Voyages | Operador Turismo |
| 44 | Iguana Tours | Operador Turismo |
| 45 | Fomentours | Operador Turismo |
| 46 | Selva Tours | Operador Turismo |
| 47 | 100 % Tarapoto | Minorista, Operador Turismo |
| 48 | Selvaticos Travel Tours | Minorista, Operador Turismo |
| 49 | Terra Explore Tarapoto | Operador Turismo |
| 50 | Barbet Tours | Operador Turismo |
| 51 | Moshaquitos Tours | Operador Turismo |
| 52 | Majambo Tours | Minorista, Operador Turismo |
| 53 | Aventuras.Pe Tours | Operador Turismo |
| 54 | La Patarashca Tour Operador | Operador Turismo |
| 55 | Tours Tarapoto Las Palmeras | Operador Turismo |
| 56 | Huayruro Tours | Operador Turismo |
| 57 | Davis Tours y Destinos Tarapoto | Operador Turismo |
| 58 | Green Peru Travel | Operador Turismo |
| 59 | Destinos Magicos | Minorista, Operador Turismo |
| 60 | Papasi Ban Tour | Operador Turismo |
| 61 | Amazon Mountain Bikers | Operador Turismo |
| 62 | Amazon River'S Travel Tours | Operador Turismo |
| 63 | FAR FAR AWAY TRAVELS | Minorista, Operador de Turismo |
| 64 | QUIQUIRIQUI TOURS | Minorista, Operador de Turismo |
| 65 | SELVAMAR AVENTURA Y EXPERIENCIAS | Operador de Turismo |
| 66 | AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO RUTAS ALTERNAS | Operador de Turismo |
| 67 | TARAPOTO RUTAS DE MI SELVA | Operador de Turismo |
| 68 | TOUR TARAPOTO PERÙ | Operador de Turismo |

| | | |
|-----|--|--------------------------------|
| 69 | RIVERA DESTINOS | Operador de Turismo |
| 70 | JUNGLE TOURS.PE | Operador de Turismo |
| 71 | GLADIS TOURS | Operador de Turismo |
| 72 | VASQUEZ TOURS | Operador de Turismo |
| 73 | CIRCUITOS ECOTURISTICOS ALTO SHILCAYO Y ADYACENTES | Operador de Turismo |
| 74 | AVENTOUR TRAVEL FISHING | Operador de Turismo |
| 75 | YANASITA TOURS TARAPOTO | Operador de Turismo |
| 76 | CUMBAZA TRAVEL | Operador de Turismo |
| 77 | GUACAMAYA TRAVEL TOURS | Minorista, Operador de Turismo |
| 78 | TRAVEL EXPLORER.PE | Operador de Turismo |
| 79 | COCOLANDIA TOURS | Operador de Turismo |
| 80 | WILKAT ADVENTURE | Operador de Turismo |
| 81 | COCOLANDIA TOURS | Operador de Turismo |
| 82 | TARAPOTO ADVENTURE | Minorista, Operador de Turismo |
| 83 | GUAROS | Minorista, Operador de Turismo |
| 84 | HUAMBRILLO TOURS | Operador de Turismo |
| 85 | VIAJEROS TRAVEL AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO | Operador de Turismo |
| 86 | HIDALGO TOURS | Operador de Turismo |
| 87 | AMAZONIA INNOVA | Operador de Turismo |
| 88 | PARAISO SELVA TOURS | Operador de Turismo |
| 89 | MIRA PERÚ | Operador de Turismo |
| 90 | XPERT TRAVEL - VIAJES Y TURISMO | Minorista, Operador de Turismo |
| 91 | TINGANA TOURS | Operador de Turismo |
| 92 | TAHUAMPEANDO | Operador de Turismo |
| 93 | MUKURA TOURS | Operador de Turismo |
| 94 | WAYRA TOURS | Operador de Turismo |
| 95 | JUNGLE ADVENTURE TOURS SERVICE | Operador de Turismo |
| 96 | SELVAMIA TOURS PERU | Operador de Turismo |
| 97 | TARAPOTO TOURS TPP PERU | Minorista, Operador de Turismo |
| 98 | MAYANTÚ TRAVELS | Operador de Turismo |
| 99 | XPLORANA | Minorista, Operador de Turismo |
| 100 | TTC CRISTO MORADO S.A.C. | Operador de Turismo |
| 101 | YURIPARI | Operador de Turismo |
| 102 | TURISMO TARAPOTO | Operador de Turismo |
| 103 | ACONABIKH | Operador de Turismo |
| 104 | CURIMAYLLO SAC | Operador de Turismo |
| 105 | RUNAMULA TOURS | Operador de Turismo |
| 106 | ARCOIRIS TOURS | Operador de Turismo |
| 107 | ODISEA TOURS | Operador de Turismo |
| 108 | WATUKUY TARAPOTO TRAVEL | Operador de Turismo |
| 109 | DESTINOS TARAPOTO TRAVELS | Operador de Turismo |
| 110 | PIRATA TOURS | Operador de Turismo |
| 111 | MUNANA | Operador de Turismo |
| 112 | SIQUISAPA TRAVEL | Operador de Turismo |
| 113 | KAWSAY EXPERIENCES, LOGISTICS Y TOUR OPERATOR | Operador de Turismo |
| 114 | SHALLANDERO'S TRAVEL | Operador de Turismo |
| 115 | MUNDO MAGICO TRAVEL S.A.C. | Operador de Turismo |

Nota. MINCETUR (2021)

Criterios de inclusión: Se incluyeron a todos los negocios categorizados como Agencias de Viaje y Turismo de la ciudad de Tarapoto que estaban inscritos en el registro nacional de prestadores de servicios turísticos certificados por el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo y sus representantes legales, de la misma manera se incluyó a todas las personas que desearan ser parte del estudio.

Criterios de exclusión: Se dejaron fuera del estudio a las AA. VV que no figuraban en el directorio nacional de prestadores de servicios turísticos calificados por el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, así como a quienes no desearan ser parte del estudio.

Muestra

Para determinar la muestra relacionada con las AA. VV, se empleó el muestreo probabilístico, dado que este método permite realizar una selección representativa de la población. Para establecer el número de elementos sobre los cuales se aplicaron los instrumentos de recolección de datos, se utilizó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2pqN}{(N - 1)E^2 + Z^2pq}$$

Donde:

$$Z = 1.96$$

$$E = 0.05$$

$$p = 0.5$$

$$q = 0.5$$

$$N = 115$$

Cálculo de la muestra

Al introducir los datos en la fórmula, se obtiene el siguiente resultado:

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 115}{(115-1)(0.05)^2 + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = \frac{110.446}{1.2454} = 88.68 = 89$$

A partir del cálculo muestral, se identificó que la muestra de la investigación incluía 89 agencias de viajes y turismo de Tarapoto. Por lo tanto, se eligieron a los representantes legales de cada una de estas agencias como los participantes para aplicar los instrumentos para la obtención de datos.

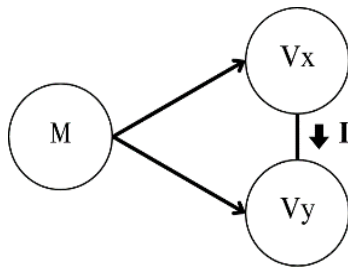
Diseño de la investigación

De acuerdo con la realidad estudiada, se optó por un diseño **no experimental** de corte transversal, dado que el estudio de los fenómenos se realizó en su ambiente natural, sin la necesidad de manipular de manera intencional ninguna variable del estudio; además,

los datos obtenidos fueron recolectados durante un período determinado, específicamente en el año 2022.

Según lo expone Valderrama (2019), los estudios de diseño no experimental de corte transversal buscan describir los fenómenos de la realidad sin manipular ninguna variable, y su carácter transversal radica en que la información recopilada se ajusta a un intervalo de tiempo específico.

En función de la premisa anterior, el esquema empleado será la siguiente estructura:



Donde:

m= Muestra

Vx= Covid-19

Vy= Gestión administrativa

i= Impacto

3.3. Procedimientos de la investigación

Para la ejecución de la investigación se efectuó un análisis descriptivo, puesto que inicialmente se expusieron los resultados descriptivos relacionados con el estado actual de la administración de las agencias de viaje y turismo de la ciudad de Tarapoto, ante los acontecimientos suscitados a consecuencia del Covid-19, siendo dichos resultados resumidos a través de tablas y gráficos estadísticos para simplificar su análisis. Asimismo, se llevó a cabo el análisis inferencial o estadístico para conocer el grado de relación causal entre las variables, procesando los datos recolectados con el programa estadístico SPSS 28.

3.3.1. Objetivo específico 1

Establecer el impacto de la Covid-19 en la administración del recurso humano de las agencias de viajes y turismo, Distrito de Tarapoto, 2022.

a. Actividades y tareas

Se recurrió a un cuestionario como medio para evaluar el nivel de impacto entre las variables especificadas.

b. Descripción de procedimientos

Se ejecutó un cuestionario dirigido a los delegados legales de los 89 AA. VV, las evidencias fueron ingresadas en tablas de Excel y procesadas con SPSS-28 para que sean tabuladas.

c. Técnica de procesamiento y análisis de datos

La técnica aplicada fue la encuesta y el análisis será inferencial

3.3.2. Objetivo específico 2

Determinar el impacto de la Covid-19 en la administración de la seguridad de las agencias de viajes y turismo, Distrito de Tarapoto, 2022.

a. Actividades y tareas

Se recurrió a un cuestionario como medio para la obtención de evidencias con el fin de examinar el grado de impacto entre los temas formulados.

b. Descripción de procedimientos

Se ejecutó un cuestionario dirigido a los delegados legales de los 89 AA. VV, las evidencias fueron ingresadas en tablas de Excel y procesadas con SPSS-28 para que sean tabuladas.

c. Técnica de procesamiento y análisis de datos

La técnica usada fue la encuesta y el análisis fue inferencial

3.3.3. Objetivo específico 3

Determinar el impacto de la Covid-19 en la administración logística de las agencias de viajes y turismo, Distrito de Tarapoto, 2022.

a. Actividades y tareas

Se recurrió a un cuestionario como medio para evaluar el nivel de impacto entre las variables especificadas.

b. Descripción de procedimientos

Se aplicó el cuestionario a los representantes legales de los 89 negocios de viajes y la información recolectada fue procesada por el programa Excel y el software SPSS-28 para su posterior tabulación e interpretación.

c. Técnica de procesamiento y análisis de datos

La técnica fue la encuesta y el análisis fue inferencial

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados descriptivos

4.1.1. COVID-19

Tabla 5

Impacto económico del cese de actividades

| | | N | % |
|--------|--------------------------|----|-------|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 10 | 11.2 |
| | En desacuerdo | 6 | 6.7 |
| | Indiferente | 33 | 37.1 |
| | De acuerdo | 17 | 19.1 |
| | Totalmente de acuerdo | 23 | 25.8 |
| | Total | 89 | 100.0 |

Nota. Información obtenida de las encuestas

De acuerdo con la información obtenida de los encuestados, el 37.1 % es indiferente ante que el cese de actividades económicas fue una medida que afectó de manera negativa su situación económica. Mientras que, el 25.8% menciona estar totalmente de acuerdo con lo expuesto, el 19,1 % infiere estar de acuerdo, el 11,2 % está completamente en desacuerdo, y el 6.7 % no está de acuerdo.

Tabla 6

Decisiones del gobierno sobre turismo

| | | N | % |
|--------|--------------------------|----|-------|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 10 | 11.2 |
| | En desacuerdo | 13 | 14.6 |
| | Indiferente | 20 | 22.5 |
| | De acuerdo | 26 | 29.2 |
| | Totalmente de acuerdo | 20 | 22.5 |
| | Total | 89 | 100.0 |

Nota. Información obtenida de las encuestas

Con base en los datos recabados de los participantes, el 29,2 % expresó estar de acuerdo con las decisiones asertivas tomadas por el gobierno en cuanto a la paralización temporal de las actividades turísticas. Asimismo, el 22,5 % está totalmente de acuerdo con dichas medidas. Por otro lado, el 22,5 % adoptó una postura indiferente, el 14.6 % manifestó estar en desacuerdo, mientras que el 11,2 % expresó un desacuerdo total.

Tabla 7

Adecuación del plan de vigilancia sanitaria

| | | N | % |
|--------|--------------------------|----|------|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 10 | 11.2 |
| | En desacuerdo | 18 | 20.2 |

| | | | |
|--|-----------------------|----|-------|
| | Indiferente | 28 | 31.5 |
| | De acuerdo | 17 | 19.1 |
| | Totalmente de acuerdo | 16 | 18.0 |
| | Total | 89 | 100.0 |

Nota. Información obtenida de las encuestas

Según la información recolectada, el 31,5 % de los encuestados se mostraron indiferentes frente al plan para el monitoreo, protección y supervisión del Covid-19 implementado por el Estado. Además, el 20,2 % estuvo en desacuerdo, mientras que el 19,1 % estuvo de acuerdo con dicho plan, el 18 % indicó estar totalmente de acuerdo y el 11,2 % estuvo en total desacuerdo.

Tabla 8

Uniformidad del plan en todos los sectores

| | | N | % |
|--------|--------------------------|----|-------|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 7 | 7.9 |
| | En desacuerdo | 20 | 22.5 |
| | Indiferente | 24 | 27.0 |
| | De acuerdo | 20 | 22.5 |
| | Totalmente de acuerdo | 18 | 20.2 |
| | Total | 89 | 100.0 |

Nota. Información obtenida de las encuestas

Conforme a las respuestas obtenidas, el 27 % de los gerentes adoptó por una postura indiferente frente al plan de monitoreo, protección y supervisión del Covid-19 implementado por el Estado que se aplicará de manera homogénea a todos los sectores económicos, de igual manera el 22,5 % se mostró en desacuerdo. Sin embargo, el 22,5% estuvo de acuerdo con respecto al plan, el 22,2 % reflejo estar en desacuerdo, el 20,2% expresó un total acuerdo, mientras que el 7,9 % manifestó un desacuerdo absoluto.

Tabla 9

Cumplimiento de normas por empresas turísticas

| | | N | % |
|--------|--------------------------|----|-------|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 12 | 13.5 |
| | En desacuerdo | 11 | 12.4 |
| | Indiferente | 39 | 43.8 |
| | De acuerdo | 19 | 21.3 |
| | Totalmente de acuerdo | 8 | 9.0 |
| | Total | 89 | 100.0 |

Nota. Información obtenida de las encuestas

Según los resultados del estudio, el 43,8 % de los representantes de agencias de viajes se mostraron indiferentes a las disposiciones normativas en cuanto a la prevención del Covid-19 fue cumplido en su totalidad por las entidades del ámbito turístico, el 21,3 %

mostró su acuerdo, en comparación con el 13,5 % que estuvo completamente en desacuerdo, el 12,4 % indicó estar en desacuerdo y el 9% expresó un total acuerdo.

Tabla 10
Efectividad de planes y medidas de DIRCETUR-SM

| | | N | % |
|--------|--------------------------|----|-------|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 10 | 11.2 |
| | En desacuerdo | 21 | 23.6 |
| | Indiferente | 27 | 30.3 |
| | De acuerdo | 23 | 25.8 |
| | Totalmente de acuerdo | 8 | 9.0 |
| | Total | 89 | 100.0 |

Nota. Información obtenida de las encuestas

Según la información recolectada, el 30,3 % se mantuvo indiferente a los planes de gestión turística y medidas de seguridad promovidas por la Dircetur-SM para la reactivación del turismo aportados a la reactivación económica de manera efectiva, el 25,8 % afirmó estar de acuerdo. En contraste el 23,6 % mostró estar en desacuerdo con lo planteado, el 11,2 % expresó un desacuerdo absoluto, y el 9 % expresó un acuerdo total.

Tabla 11
Contribución de medidas sanitarias a la calidad del servicio

| | | N | % |
|--------|--------------------------|----|-------|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 6 | 6.7 |
| | En desacuerdo | 17 | 19.1 |
| | Indiferente | 26 | 29.2 |
| | De acuerdo | 23 | 25.8 |
| | Totalmente de acuerdo | 17 | 19.1 |
| | Total | 89 | 100.0 |

Nota. Información obtenida de las encuestas

Según los resultados del estudio de las agencias turísticas, el 29,2 % es indiferente a las medidas de salud y seguridad como contribución a la optimización en la excelencia de servicios turísticos proporcionado a los viajeros. Además, el 25,8 % respondió estar de acuerdo, el 19,1 % manifestó un total acuerdo, mientras que otro 19,1 % se mostró en desacuerdo, y el 6,7 % manifestó un desacuerdo absoluto.

Tabla 12
Formalización de agencias por medidas sanitarias

| | | N | % |
|--------|--------------------------|----|-------|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 10 | 11.2 |
| | En desacuerdo | 12 | 13.5 |
| | Indiferente | 30 | 33.7 |
| | De acuerdo | 25 | 28.1 |
| | Totalmente de acuerdo | 12 | 13.5 |
| | Total | 89 | 100.0 |

Nota. Información obtenida de las encuestas

Conforme a los resultados obtenidos, el 33,7 % de los gerentes de las agencias de turismo indicó una postura indiferente ante las medidas sanitarias establecidas por el Covid-19 dieran mayores oportunidades a las AA. VV de que puedan formalizarse, el 28,1 % señaló estar de acuerdo, el 13,5 % declaró estar totalmente de acuerdo con lo mencionado. En cambio, el 13,5 % indicó estar en desacuerdo y el 11,2 % afirmó estar totalmente en desacuerdo.

Tabla 13
Necesidad de protocolos para reactivación turística

| | | N | % |
|--------|--------------------------|----|-------|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 10 | 11.2 |
| | En desacuerdo | 19 | 21.3 |
| | Indiferente | 32 | 36.0 |
| | De acuerdo | 16 | 18.0 |
| | Totalmente de acuerdo | 12 | 13.5 |
| | Total | 89 | 100.0 |

Nota. Información obtenida de las encuestas

Según la información recolectada, el 36 % es indiferente a la implementación de protocolos de prevención y salubridad para la reactivación del sector turismo. Por su parte el 21,3% está en desacuerdo con lo expuesto, el 18 % reflejó su acuerdo, el 13,5 % expresó un total acuerdo y el 11,2 % manifestó un desacuerdo absoluto.

Tabla 14
Pertinencia de protocolos según sector económico

| | | N | % |
|--------|--------------------------|----|-------|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 13 | 14.6 |
| | En desacuerdo | 19 | 21.3 |
| | Indiferente | 30 | 33.7 |
| | De acuerdo | 18 | 20.2 |
| | Totalmente de acuerdo | 9 | 10.1 |
| | Total | 89 | 100.0 |

Nota. Información obtenida de las encuestas

Según los resultados del estudio, el 33,7 % mantiene una postura indiferente a los protocolos de prevención y salubridad establecidos por el Estado peruano elaborados de manera correcta y en función a cada sector económico. A su vez, el 21,3 % afirmó estar en desacuerdo con lo expresado, el 20,2 % está de acuerdo, el 14,4 % coincidió en su desacuerdo total, mientras que el 10,1 % estuvo totalmente de acuerdo.

Tabla 15
Reducción de ingresos económicos

| | | N | % |
|--------|--------------------------|----|------|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 6 | 6.7 |
| | En desacuerdo | 21 | 23.6 |
| | Indiferente | 28 | 31.5 |
| | De acuerdo | 18 | 20.2 |

| | | | |
|--|-----------------------|----|-------|
| | Totalmente de acuerdo | 16 | 18.0 |
| | Total | 89 | 100.0 |

Nota. Información obtenida de las encuestas

A partir de los datos recopilados, el 31,5 % de los representantes legales de las agencias turísticas es indiferente ante los acontecimientos del Covid-19 que provocaron la reducción de sus ingresos económicos. Por su parte, el 23,6 % está en desacuerdo, mientras que el 20,2 % está de acuerdo con lo expuesto, el 18 % manifestó un total acuerdo, mientras que el 6,7 % mostró un desacuerdo absoluto.

Tabla 16

Impacto económico en agencias de viajes de Tarapoto

| | | N | % |
|--------|--------------------------|----|-------|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 8 | 9.0 |
| | En desacuerdo | 11 | 12.4 |
| | Indiferente | 27 | 30.3 |
| | De acuerdo | 21 | 23.6 |
| | Totalmente de acuerdo | 22 | 24.7 |
| | Total | 89 | 100.0 |

Nota. Información obtenida de las encuestas

De los resultados obtenidos de los gerentes se desprende que, el 30,3 % es indiferente ante la inactividad turística y su impacto económico en las AA. VV de la ciudad de Tarapoto, el 24,7 % infiere estar totalmente de acuerdo, el 23,6 % reflejó estar de acuerdo con lo expresado. En cambio, el 12,4 % reflejó su desacuerdo y el 9% mostró desacuerdo total.

Tabla 17

Afluencia turística sin paralización

| | | N | % |
|--------|--------------------------|----|-------|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 11 | 12.4 |
| | En desacuerdo | 17 | 19.1 |
| | Indiferente | 21 | 23.6 |
| | De acuerdo | 26 | 29.2 |
| | Totalmente de acuerdo | 14 | 15.7 |
| | Total | 89 | 100.0 |

Nota. Información obtenida de las encuestas

Según lo reportado por los encuestados, el 29,2 % se mantuvo de acuerdo con la afirmación de que, incluso si no se hubiera detenido la actividad turística, la afluencia de turistas habría disminuido. En tanto el 23,6 % adoptó una posición indiferente, el 19,1 % evidenció estar en desacuerdo, el 15,7 % señaló su total acuerdo, mientras que el 12,4 % mostró un desacuerdo absoluto.

Tabla 18

Reducción de precios en reactivación

| | | N | % |
|--------|--------------------------|----|------|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 6 | 6.7 |
| | En desacuerdo | 20 | 22.5 |

| | | | |
|--|-----------------------|----|-------|
| | Indiferente | 27 | 30.3 |
| | De acuerdo | 20 | 22.5 |
| | Totalmente de acuerdo | 16 | 18.0 |
| | Total | 89 | 100.0 |

Nota. Información obtenida de las encuestas

Según los resultados alcanzados, el 30,3 % de los representantes de las AA. VV, se muestran indiferentes ante que la reactivación de las actividades turísticas exigiera la disminución de precios en los paquetes turísticos como estrategia para recuperar la afluencia de turistas, el 22,5 % indicó estar de acuerdo. Mientras que el 22,5 % estuvo en desacuerdo, el 18 % mostró un total acuerdo, y el 6,7 % evidenció un desacuerdo absoluto.

Tabla 19

Capacidad financiera post crisis Covid-19

| | | N | % |
|--------|--------------------------|----|-------|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 9 | 10.1 |
| | En desacuerdo | 14 | 15.7 |
| | Indiferente | 26 | 29.2 |
| | De acuerdo | 24 | 27.0 |
| | Totalmente de acuerdo | 16 | 18.0 |
| | Total | 89 | 100.0 |

Nota. Información obtenida de las encuestas

A partir de los datos analizados de los responsables de las empresas turísticas, el 29,2 % es indiferente respecto a la capacidad de las empresas para contar con los fondos suficientes para satisfacer sus compromisos financieros tras la crisis del Covid-19, el 27% de los participantes estuvo de acuerdo, el 18 % manifestó estar totalmente de acuerdo con expuesto. No obstante, el 15,7 % declaró no estar de acuerdo y el 10,1% mostró un desacuerdo total.

4.1.2. Gestión administrativa

Tabla 20

Selección del personal según protocolos en pandemia

| | | N | % |
|--------|--------------------------|----|-------|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 7 | 7.9 |
| | En desacuerdo | 20 | 22.5 |
| | Indiferente | 23 | 25.8 |
| | De acuerdo | 22 | 24.7 |
| | Totalmente de acuerdo | 17 | 19.1 |
| | Total | 89 | 100.0 |

Nota. Información obtenida de las encuestas

Conforme a los resultados del estudio, el 25,8 % evidencia indiferencia frente a la afirmación de que la selección de personal se realiza considerando los protocolos durante la contratación en la pandemia, el 24,7 % comentó estar de acuerdo con lo señalado. Por el contrario, el 22,5 % manifestó no estar de acuerdo, el 19,1 % reveló un total acuerdo y el 7,9% mostró un desacuerdo absoluto.

Tabla 21*Conocimiento de funciones según plan Covid-19*

| | | N | % |
|--------|--------------------------|----|-------|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 5 | 5.6 |
| | En desacuerdo | 13 | 14.6 |
| | Indiferente | 27 | 30.3 |
| | De acuerdo | 24 | 27.0 |
| | Totalmente de acuerdo | 20 | 22.5 |
| | Total | 89 | 100.0 |

Nota. Información obtenida de las encuestas

En relación con los resultados obtenidos, el 30,3 % de los participantes es indiferente a las funciones según el plan de monitoreo y protección del Covid-19 de los gestores turísticos de las empresas, el 27 % indicó estar de acuerdo, el 22,5 % señaló estar totalmente de acuerdo con lo expresado. Mientras que el 14,6 % mostró desacuerdo y el 5,6 % afirmó un desacuerdo total.

Tabla 22*Capacitaciones sobre medidas de seguridad y prevención*

| | | N | % |
|--------|--------------------------|----|-------|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 5 | 5.6 |
| | En desacuerdo | 11 | 12.4 |
| | Indiferente | 30 | 33.7 |
| | De acuerdo | 23 | 25.8 |
| | Totalmente de acuerdo | 20 | 22.5 |
| | Total | 89 | 100.0 |

Nota. Información obtenida de las encuestas

Mediante la información obtenida, se evidenció que el 33,7 % de los participantes es indiferente hacia las capacitaciones que brinda la empresa a los operadores turísticos sobre las disposiciones de protección y salvaguardia frente al Covid-19, el 25,8 % indicó estar de acuerdo, el 22,5 % expresó un total acuerdo, el 12,4 % mostró desacuerdo y el 5,6 % declaró un desacuerdo total.

Tabla 23*Infraestructura y protocolos adecuados para atención turística*

| | | N | % |
|--------|--------------------------|----|-------|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 4 | 4.5 |
| | En desacuerdo | 13 | 14.6 |
| | Indiferente | 29 | 32.6 |
| | De acuerdo | 26 | 29.2 |
| | Totalmente de acuerdo | 17 | 19.1 |
| | Total | 89 | 100.0 |

Nota. Información obtenida de las encuestas

De acuerdo con las respuestas obtenidas de los representantes de las agencias de turismo, se encontró que el 32,6 % es indiferente respecto a las instalaciones y los protocolos de seguridad óptimos para la atención a los turistas durante la reactivación de las actividades, el 29,2 % está de acuerdo, mientras que el 19,1% indicó un total acuerdo, el 14,6 % mostró desacuerdo y el 4,5 % expresó un desacuerdo completo.

Tabla 24*Condiciones y seguridad de las unidades de transporte*

| | | N | % |
|--------|--------------------------|----|-------|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 6 | 6.7 |
| | En desacuerdo | 9 | 10.1 |
| | Indiferente | 29 | 32.6 |
| | De acuerdo | 23 | 25.8 |
| | Totalmente de acuerdo | 22 | 24.7 |
| | Total | 89 | 100.0 |

Nota. Información obtenida de las encuestas

Acorde a la información obtenida se evidenció que el 32,6 % de los gerentes de las empresas turísticas son indiferentes a las condiciones y protocolos de seguridad de los recursos vehiculares de la compañía, el 25,8 % indica estar de acuerdo, el 24,7 % expresó un acuerdo total, mientras que el 10,1 % manifestó no estar de acuerdo y el 6,7 % infirió tener un desacuerdo total.

Tabla 25*Implementación de protocolos de seguridad en instalaciones*

| | | N | % |
|--------|--------------------------|----|-------|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 4 | 4.5 |
| | En desacuerdo | 16 | 18.0 |
| | Indiferente | 19 | 21.3 |
| | De acuerdo | 28 | 31.5 |
| | Totalmente de acuerdo | 22 | 24.7 |
| | Total | 89 | 100.0 |

Nota. Información obtenida de las encuestas

Mediante la información obtenida, el 31,5 % de los participantes reveló estar de acuerdo en la aplicación de directrices de protección para mejorar la calidad de servicio destinado a los turistas, igualmente el 24,7 % evidenció estar totalmente de acuerdo, mientras que el 21,3 % es indiferente, el 18,0 % indicó su desacuerdo y el 4,5 % expresó un desacuerdo completo.

Tabla 26*Cumplimiento de protocolos para evitar riesgos de contagio*

| | | N | % |
|--------|--------------------------|----|-------|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 4 | 4.5 |
| | En desacuerdo | 15 | 16.9 |
| | Indiferente | 20 | 22.5 |
| | De acuerdo | 29 | 32.6 |
| | Totalmente de acuerdo | 21 | 23.6 |
| | Total | 89 | 100.0 |

Nota. Información obtenida de las encuestas

Según los datos obtenidos, el 32,6 % de los encuestados estuvo de acuerdo en que las empresas adoptan las acciones preventivas para frenar la propagación del Covid-19, el

23,6 % mencionó estar totalmente de acuerdo, el 22,5 % indica ser indiferente, el 16,9 % reflejó desacuerdo y el 4,5 % mostró desacuerdo absoluto.

Tabla 27

Señalización, botiquines y ambiente laboral

| | | N | % |
|--------|--------------------------|----|-------|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 3 | 3.4 |
| | En desacuerdo | 7 | 7.9 |
| | Indiferente | 26 | 29.2 |
| | De acuerdo | 25 | 28.1 |
| | Totalmente de acuerdo | 28 | 31.5 |
| | Total | 89 | 100.0 |

Nota. Información obtenida de las encuestas

A partir de la información obtenida de los gerentes de las empresas turísticas, se encontró que el 31,5 % está totalmente de acuerdo en que la empresa cuenta con sistemas de señalización, recursos médicos y un clima organizacional positivo, el 29,2 % indica ser indiferente a estas medidas, el 28.1 % está de acuerdo, el 7,9 % menciona estar en desacuerdo y el 3,4 % reveló que está en total desacuerdo.

Tabla 28

Indumentaria y equipos EPP adecuados para operadores

| | | N | % |
|--------|--------------------------|----|-------|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 7 | 7.9 |
| | En desacuerdo | 11 | 12.4 |
| | Indiferente | 26 | 29.2 |
| | De acuerdo | 23 | 25.8 |
| | Totalmente de acuerdo | 22 | 24.7 |
| | Total | 89 | 100.0 |

Nota. Información obtenida de las encuestas

Mediante la información obtenida, el 29,2 % de los participantes son indiferentes en cuanto a la indumentaria y el equipo que utilizan los operadores turísticos para evitar riesgos de contraer el covid-19, no obstante, el 25,8 % indicó estar de acuerdo, mientras que el 24,7 % está totalmente de acuerdo, igualmente, 12,4 % indicó su desacuerdo y el 7,9 % expresó un desacuerdo completo.

Tabla 29

Control adecuado de la seguridad del turista

| | | N | % |
|--------|--------------------------|----|-------|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 1 | 1.1 |
| | En desacuerdo | 12 | 13.5 |
| | Indiferente | 30 | 33.7 |
| | De acuerdo | 23 | 25.8 |
| | Totalmente de acuerdo | 23 | 25.8 |
| | Total | 89 | 100.0 |

Nota. Información obtenida de las encuestas

A partir de la información obtenida, el 33,7 % infiere ser indiferente respecto a la aplicación de un adecuado control de seguridad de los turistas. Mientras que el 25,8 % alude estar totalmente de acuerdo, igualmente, el 25,8 % reveló estar de acuerdo. No obstante, el 13,5 % mostró desacuerdo y el 1,1 % indicó un desacuerdo total.

Tabla 30

Estrategias turísticas innovadoras frente a la competencia

| | | N | % |
|--------|--------------------------|----|-------|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 8 | 9.0 |
| | En desacuerdo | 9 | 10.1 |
| | Indiferente | 25 | 28.1 |
| | De acuerdo | 30 | 33.7 |
| | Totalmente de acuerdo | 17 | 19.1 |
| | Total | 89 | 100.0 |

Nota. Información obtenida de las encuestas

Conforme a las respuestas obtenidas de los gerentes de las empresas turísticas, el 33,7 % sostienen estar de acuerdo en que sus empresas cuenten con estrategias innovadoras de turismo, por el contrario, el 28,1 % evidenció ser indiferente. Igualmente, el 19,1 % alude estar totalmente de acuerdo, también, el 10,1 % muestra estar en desacuerdo y por último, el 9.0 % reveló estar en total desacuerdo.

Tabla 31

Modificación de precios para captar turistas

| | | N | % |
|--------|--------------------------|----|-------|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 8 | 9.0 |
| | En desacuerdo | 9 | 10.1 |
| | Indiferente | 23 | 25.8 |
| | De acuerdo | 34 | 38.2 |
| | Totalmente de acuerdo | 15 | 16.9 |
| | Total | 89 | 100.0 |

Nota. Información obtenida de las encuestas

Respecto a los resultados de las encuestas, el 38,2 % de los representantes de las empresas turísticas reveló estar de acuerdo con la modificación de los precios de sus paquetes turísticos como estrategia para atraer turistas. Mientras que el 25,8 % es indiferente a esta medida, igualmente, se reveló que 16.9 % de los participantes está totalmente de acuerdo, el 10,1 % está en desacuerdo con esta medida, así como también el 9,0 % está en total desacuerdo.

Tabla 32

Promoción de servicios turísticos en diversos medios

| | | N | % |
|--------|--------------------------|----|------|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 6 | 6.7 |
| | En desacuerdo | 11 | 12.4 |
| | Indiferente | 25 | 28.1 |
| | De acuerdo | 21 | 23.6 |

| | | | |
|--|-----------------------|----|-------|
| | Totalmente de acuerdo | 26 | 29.2 |
| | Total | 89 | 100.0 |

Nota. Información obtenida de las encuestas

Basado en los resultados obtenidos, se infiere que el 29,2 % de los representantes legales de los negocios de viajes están totalmente de acuerdo en que las empresas usaron diversos medios de comunicación para promover sus servicios, el 23,6 % reveló estar de acuerdo, no obstante, el 28,1 % se muestra indiferente, igualmente, el 12,4 % alude estar en desacuerdo, así como también el 6,7 % está totalmente en desacuerdo.

Tabla 33

Control y reservación de paquetes turísticos

| | | N | % |
|--------|--------------------------|----|-------|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 5 | 5.6 |
| | En desacuerdo | 9 | 10.1 |
| | Indiferente | 25 | 28.1 |
| | De acuerdo | 32 | 36.0 |
| | Totalmente de acuerdo | 18 | 20.2 |
| | Total | 89 | 100.0 |

Nota. Información obtenida de las encuestas

Respecto a los resultados de las encuestas, el 36,0 % está de acuerdo en que las empresas realizan de forma correcta el control y reservación de sus paquetes turísticos, el 28,1 % alude ser indiferente, también, el 20,2 % sostiene un acuerdo absoluto, mientras que, el 10,1 % evidenció desacuerdo y el 5,6 % expresó un desacuerdo total.

Tabla 34

Consideración de quejas y reclamos para mejorar servicios

| | | N | % |
|--------|--------------------------|----|-------|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 2 | 2.2 |
| | En desacuerdo | 13 | 14.6 |
| | Indiferente | 32 | 36.0 |
| | De acuerdo | 22 | 24.7 |
| | Totalmente de acuerdo | 20 | 22.5 |
| | Total | 89 | 100.0 |

Nota. Información obtenida de las encuestas

Tomando en cuenta las respuestas de los gerentes se encontró que el 36,0 % es indiferente frente a las quejas y reclamos de los turistas. No obstante, el 24,7 % estuvo de acuerdo, también el 22,5 % mostró un acuerdo total, el 14,6 % manifestó su desacuerdo y el 2,2 % expresó un desacuerdo completo.

Tabla 35

Prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov

| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | |
|------------------------|---------------------------------|----|-------|
| | Estadístico | GI | Sig. |
| Covid-19 | 0.071 | 89 | .200* |
| Gestión administrativa | 0.076 | 89 | .200* |

Nota. Datos extraídos del SPSS 28

Los datos de la tabla muestran los resultados de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov aplicada a las dos variables: Covid-19 y Gestión administrativa. En ambos casos, el valor del estadístico de Kolmogorov-Smirnov es bajo (0.071 para la Covid-19 y 0.076 para Gestión administrativa), y el p-valor asociado a cada una es 0.200, lo que indica que no se rechaza la hipótesis nula de normalidad, dado que, el p-valor es superior al nivel de significancia. Esto confirma que ambas variables siguen una distribución normal, por lo que se aplicó la prueba de Pearson con el fin de medir la conexión entre las variables del estudio

4.2. Objetivo específico 1

Establecer el impacto de la Covid-19 en la administración del recurso humano de las agencias de viajes y turismo, Distrito de Tarapoto, 2022.

Tabla 36

Impacto de la Covid-19 en la administración del recurso humano

| | | Covid-19 | Administración del recurso humano |
|-----------------------------------|------------------------|----------|-----------------------------------|
| Covid-19 | Correlación de Pearson | 1 | .703** |
| | Sig. (bilateral) | | .000 |
| | N | 89 | 89 |
| Administración del recurso humano | Correlación de Pearson | .703** | 1 |
| | Sig. (bilateral) | .000 | |
| | N | 89 | 89 |

Nota. Datos extraídos del SPSS 28

La tabla da a conocer que existe correlación positiva fuerte entre la Covid-19 y la administración de recurso humano, sustentado por los valores obtenidos de $r = .703$ y $p = .000$; en tal sentido al aplicar el coeficiente determinante $R^2 (.703^2)$, indica que la Covid-19 impactó en un 49.4 % en la administración del recurso humano; es decir, las restricciones sanitarias, la caída en la demanda de los servicios turísticos, y la obligación de implementar protocolos de bioseguridad llevaron a las agencias de viaje a reorganizar sus procesos de contratación, capacitación y gestión de personal para adaptarse a las nuevas condiciones del sector turístico.

4.3. Objetivo específico 2

Determinar el impacto de la Covid-19 en la administración de la seguridad de las agencias de viajes y turismo, Distrito de Tarapoto, 2022.

Tabla 37

Impacto de la Covid-19 en la administración de la seguridad

| | | Covid-19 | Administración de la seguridad |
|----------|------------------------|----------|--------------------------------|
| Covid-19 | Correlación de Pearson | 1 | .669** |
| | Sig. (bilateral) | | .000 |

| | | | |
|--------------------------------|------------------------|--------|----|
| | N | 89 | 89 |
| Administración de la seguridad | Correlación de Pearson | .669** | 1 |
| | Sig. (bilateral) | .000 | |
| | N | 89 | 89 |

Nota. Datos extraídos del SPSS 28

Los datos de la tabla evidencian que existe una correlación positiva entre la Covid-19 y la administración de la seguridad, respaldada por los valores obtenidos de $r = .669$ y $p = .000$; de este modo, al aplicar el $R^2 (.669^2)$, se observa que la Covid-19 impactó en un 44.7 % en la administración de la seguridad. En consecuencia, la implementación de protocolos sanitarios, el control de aforos en oficinas y puntos de atención, así como la vigilancia y cumplimiento de medidas de bioseguridad, llevaron a las agencias de viaje a fortalecer sus estrategias de seguridad para proteger la integridad de sus colaboradores y de los clientes durante la prestación de servicios turísticos.

4.4. Objetivo específico 3

Determinar el impacto de la Covid-19 en la administración logística de las agencias de viajes y turismo, Distrito de Tarapoto, 2022.

Tabla 38

Impacto de la Covid-19 en la administración logística

| | | Covid-19 | Administración logística |
|--------------------------|------------------------|----------|--------------------------|
| Covid-19 | Correlación de Pearson | 1 | .634** |
| | Sig. (bilateral) | | .000 |
| | N | 89 | 89 |
| Administración logística | Correlación de Pearson | .634** | 1 |
| | Sig. (bilateral) | .000 | |
| | N | 89 | 89 |

Nota. Datos extraídos del SPSS 28

Los hallazgos de la tabla permiten identificar una correlación positiva entre la Covid-19 y la administración logística, respaldada por los valores de $r = .634$ y $p = .000$; por consiguiente, al calcular el coeficiente determinante (R^2), se establece que la Covid-19 impactó el 40.2 % de la variabilidad en la administración logística. Esto significa que las restricciones sanitarias, la limitación de la movilidad de turistas, así como las dificultades para coordinar proveedores de transporte y servicios complementarios, llevaron a las agencias de viaje a replantear sus procesos logísticos con el fin de asegurar la continuidad de sus operaciones y cumplir con las nuevas exigencias del entorno turístico.

4.5. Objetivo general

Determinar el impacto de la Covid-19 en la gestión administrativa de las agencias de viajes y turismo del Distrito de Tarapoto, 2022.

Tabla 39

Impacto de la Covid-19 en la gestión administrativa

| | | Covid-19 | Gestión administrativa |
|------------------------|------------------------|----------|------------------------|
| Covid-19 | Correlación de Pearson | 1 | .708** |
| | Sig. (bilateral) | | .000 |
| | N | 89 | 89 |
| Gestión administrativa | Correlación de Pearson | .708** | 1 |
| | Sig. (bilateral) | .000 | |
| | N | 89 | 89 |

Nota. Datos extraídos del SPSS 28

La tabla muestra que existe una correlación positiva entre la Covid-19 y la gestión administrativa de las agencias de viajes y turismo en el distrito de Tarapoto, sustentada por los valores obtenidos de $r = .708$ y $p = .000$; en consecuencia, al aplicar el coeficiente determinante $R^2 (.708^2)$, se determina que la Covid-19 impactó en un 50.1 % en la gestión administrativa. Esto demuestra que las restricciones sanitarias, la caída de la demanda turística y la necesidad de adecuar procedimientos internos llevaron a las agencias de viaje a replantear su planificación, organización y control administrativo para responder a las nuevas exigencias del contexto.

4.6. Discusión

El estudio exploró el impacto de la Covid-19 en la gestión administrativa de las agencias de viajes y turismo del distrito de Tarapoto, durante el año 2022. Por lo tanto, para recopilar la información con respecto a las variables de estudio, se utilizaron dos cuestionarios dirigidos a los gerentes de las empresas turísticas, el debido análisis de los datos permitió examinar el impacto que causó la pandemia en la gestión de trabajo, seguridad y logística de estas agencias. La Covid-19 perjudicó a muchos sectores económicos, siendo el turismo uno de los más afectados, generando grandes pérdidas financieras. En este contexto, la discusión de los resultados evidencia el impacto que tuvo la pandemia en dicho sector, igualmente, se evidenció que muchas empresas turísticas no contaban con un plan de acción ni medidas para superar la crisis sanitaria, lo que incrementó la vulnerabilidad de las empresas locales.

Concerniente al objetivo específico 1, sobre el impacto de la Covid-19 en la administración del recurso humano de las agencias de viajes y turismo, los resultados evidenciaron una correlación positiva fuerte ($r=.703$; $sig.=.000$), es decir, tuvo un impacto

del 49.4 % en el manejo del recurso humano. Esto indica que tras la pandemia se realizaron cambios importantes en la gestión de personal, esto muestra que las empresas turísticas tuvieron la obligación de implementar nuevas prácticas administrativas como la estructura de funciones, replantear los horarios laborales y adaptarse a la modalidad del trabajo remoto o mixto. Estos hallazgos coinciden con los hallazgos de la investigación de Hernández et al. (2021) los cuales establecieron que las agencias de turismo de Cuba enfrentaron limitaciones en la administración del personal, lo que generó pérdidas financieras significativas debido a las escasas estrategias para afrontar la problemática. Del mismo modo, los hallazgos en el estudio de Sándiga (2020) evidenciaron que las empresas turísticas no tenían previsto elaborar un plan para afrontar una crisis sanitaria; en consecuencia, la mitad de las agencias turísticas cesó sus operaciones.

Conforme a los hallazgos del objetivo específico 2, sobre el impacto de la Covid-19 en la administración de la seguridad de las agencias de viajes y turismo, se obtuvo una correlación significativa ($r = .669$; $p = .000$); es decir, la Covid-19 impactó en un 44.7 % en la administración de la seguridad. Esto indica que, ante el riesgo sanitario que trajo la pandemia, las agencias fortalecieron sus medidas de bioseguridad para responder a las necesidades sanitarias y resguardar la seguridad tanto del personal como de los turistas, las empresas adoptaron esta estrategia a modo de adaptación ante un entorno incierto, donde la percepción de seguridad se volvió un criterio importante para la contratación de servicios turísticos. Los resultados concuerdan con los hallazgos de Khalilur et al. (2021), cuyos hallazgos reflejan que el 80 % de los turistas consideraban que las empresas turísticas no contaban con un buen protocolo de bioseguridad, siendo un riesgo para contratar sus servicios, como consecuencia las empresas mejoraron su seguridad sanitaria. Asimismo, los resultados de la investigación Del Águila (2020) revelaron que Tarapoto obtuvo niveles regulares relacionados con seguridad sanitaria, lo que disminuyó la confianza de los viajeros al optar por los servicios de las agencias.

En cuanto al objetivo específico 3, referente al impacto de la Covid-19 en la administración logística de las agencias de viajes y turismo. Los resultados de la investigación muestran una correlación positiva ($r = .634$; sig. = .000), es decir, las restricciones sanitarias impactaron en un 40.2 % en la administración logística de las entidades. Lo que sugiere que el efecto de la Covid-19 está relacionado con los cambios en la gestión logística de las empresas, lo que muestra que muchas empresas turísticas se vieron en la necesidad de innovar sus procesos operativos lo que causó en muchos casos la paralización de sus servicios y actividades. Esto se relaciona con el estudio de Xiang et al. (2021) cuyos resultados revelaron que el turismo fue el más afectado con

pérdidas de hasta el 50 % de su economía, debido a que muchas de las empresas no contaron con un plan logístico de largo plazo, lo que causó deficiencias en la administración logística frente a la emergencia sanitaria. También los resultados de Julca (2020) revelaron que cerca del 80% de las agencias turísticas cerraron, esta acción afectó a más de 800 mil personas que laboraban en dicho sector, esto debido a la falta de un plan logístico ante emergencias sanitarias, lo que causó el despido masivo del personal de las agencias.

Con relación al objetivo general, sobre el impacto de la Covid-19 en la gestión administrativa de las agencias de viajes y turismo, se evidenció una correlación positiva fuerte ($r = .708$; $p = .000$), lo que indica las restricciones sanitarias impactó en un 50.1 % en la gestión administrativa, dicho resultado refiere que conforme el impacto de la pandemia aumenta, las agencias tuvieron la necesidad de transformar sus procesos administrativos y logísticos para adecuarse a las nuevas exigencias del entorno. Los hallazgos son similares al estudio de Rivera y Pastor (2020) señalaron que las agencias españolas vieron la necesidad de usar modelos de turismo sostenibles para adaptarse a las necesidades de los turistas en tiempos de pandemia lo que llevó a obtener buenos resultados financieros- De igual forma, Paredes et al. (2020), concluyeron que en el contexto nacional se encontró que la falta de estrategias administrativas y la toma de decisiones adecuadas ante la emergencia sanitaria afectaron en un 80% al sector turístico a nivel nacional. Por lo tanto, se concluye que el estado de emergencia sanitaria incentivó cambios en la estructura de la gestión de las diversas agencias de viaje, obligándolas a adoptar nuevas prácticas administrativas.

Para obtener los resultados de la investigación, al aplicar las encuestas, muchos de los gerentes de las empresas turísticas proporcionaron información importante de los cambios administrativos que tuvieron sus agencias tras la pandemia, no obstante, se presentaron dificultades entre las cuales se encontró la falta de colaboración de algunos gerentes, la disponibilidad al momento de la visita y la desconfianza y temor al revelar datos internos. Sin embargo, a pesar de estas dificultades fue posible la recolección de información relevante y válida para el estudio, permitiendo sustentar los resultados obtenidos para reforzar las conclusiones de la presente investigación.

CONCLUSIONES

1. El impacto de la Covid-19 en la administración del recurso humano de las agencias de viaje y turismo es significativo. Esta afirmación se sustenta en los valores alcanzados ($r = .703$; $p = .000$), y por medio del R^2 indica que la Covid-19 impactó en un 49.4 % en la gestión del recurso humano.
2. El impacto de la Covid-19 en la administración de la seguridad de las agencias de viajes y turismo resultó significativo. Esta afirmación se sustenta a través de los valores obtenidos de ($r = .669$; $p = .000$), y mediante el coeficiente determinante (R^2) se establece que la Covid-19 impactó en un 44.7 % en la gestión de la seguridad.
3. El impacto de la Covid-19 en la administración logística de las agencias de viajes y turismo resultó significativo. Esta afirmación se respalda en los valores obtenidos ($r = .634$; $p = .000$), y mediante el coeficiente determinante (R^2) se determina que la Covid-19 impactó en un 40.2 % en la gestión logística.
4. El impacto de la Covid-19 en la gestión administrativa de las agencias de viajes y turismo resultó significativo. Esta afirmación se respalda en los valores ($r = .708$; $p = .000$), y mediante el coeficiente determinante (R^2) se establece que la Covid-19 impactó en un 50.1 % en la gestión administrativa.

RECOMENDACIONES

1. A los gerentes de las agencias de viaje y turismo, se recomienda fortalecer los procesos de gestión del personal a través de capacitaciones continuas de liderazgo adaptativo, manejo de crisis y trabajo remoto, para asegurar una respuesta eficaz ante futuros eventos disruptivos como la emergencia global provocada por la Covid-19.
2. A los representantes de las AA. VV se recomienda fortalecer las políticas internas de bioseguridad implementando protocolos actualizados, dotación de insumos sanitarios y estrategias de prevención continua, con el fin de proteger al personal y a los turistas ante posibles riesgos epidemiológicos.
3. Al gobierno local se le recomienda elaborar estrategias de preparación y respuesta ante crisis en el sector turismo, que incluyan líneas de financiamiento de emergencia, protocolos de comunicación de riesgo, apoyo a la reactivación de pequeñas empresas y campañas de sensibilización dirigidas a los turistas.
4. Al personal encargado del MINCETUR, se sugiere desarrollar programas de asistencia técnica para modernizar la gestión administrativa de los negocios de viajes, promoviendo modelos organizacionales más flexibles, eficientes y resilientes ante crisis sanitarias o económicas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abed, E.; Bello, B. y Abdullah, F. (2018). The impact of administrative control on employees' performance: Evidence from industrial companies in Jordan. *International Journal of Accounting, Finance and Business*, 3(10), 52-66. <http://www.ijafb.com/PDF/IJAFB-2018-10-06-05.pdf>
- Arbaiza, L. (2019). *Como elaborar una tesis de grado*. ESAN Ediciones
- Batet, M. (2020). *Gestión Administrativa: Para principiantes*. Independently Published
- Carrasco, S. (2019). *Metodología de la investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Editorial San Marcos
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2020). *Evaluación de los efectos e impactos de la pandemia de COVID-19 sobre el turismo en América Latina y el Caribe: Aplicación de la metodología para la evaluación de desastres (DaLA)*. <https://www.cepal.org/es/publicaciones/46551-evaluacion-efectos-impactos-la-pandemia-covid-19-turismo-america-latina-caribe>
- Cortés, M. (2019). Enfermedad por coronavirus 2019 (COVID-19): Importancia de la comunicación científica y de la enseñanza actualizada de las zoonosis. *Revista Peruana de Investigación y Salud*, 4(2), 87-92. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7405927.pdf>
- Del Aguila, B. (2020). *El destino turístico Tarapoto y la seguridad sanitaria de turistas nacionales, Tarapoto – 2020* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49004>
- Díaz, E. y León, M. (2019). *Gestión administrativa y comercial en restauración* Ediciones Paraninfo
- García, C. y Pérez, B. (2020). Las empresas ante el Covid – 19. *Revista de investigación en gestión industrial, ambiental, seguridad y salud en el trabajo*, 2(12), 1–17. <https://www.editorialeidec.com/revista/index.php/GISST/article/view/83/64>
- González, S., Viteri, D., Izquierdo, A. y Verdezoto, G. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 32-37. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf>

- Hernández, Y., Rodríguez, M., Sánchez, Y., y Saldivia, B. (2021). Acciones para la comercialización de los productos de las agencias de viajes que integran la OSDE viajes cuba en el escenario pos-covid-19. *Turismo y Sociedad*, 29(1), 201-219. <https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/tursoc/article/view/7314/10349>
- Hortigüela, A. y Sánchez, O. (2020). *Gestión administrativa del proceso comercial*. Ediciones Paraninfo
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2020, 21 de agosto). *Encuesta Mensual del Sector Servicios*. https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletin_sector_servicios_2.pdf
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2018). *San Martín - Resultados definitivos*. https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1573/22TOMO_01.pdf
- Julca, E. (2020). Pandemias y su efecto en el turismo: lecciones del pasado y nuevos retos. *Cultura*, 34(1), 159–166. <https://doi.org/10.24265/cultura.2020.v34.11>
- Khalilur, M., Miraj, I., y Rahaman, A. (2021). Effect of Covid-19 pandemic on tourist travel risk and management perceptions. *PLOS ONE*, 16(9), e0256486. <https://doi.org/10.1371/JOURNAL.PONE.0256486>
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2021). *Directorio Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos Calificados*. [http://consultasenlinea.mincetur.gob.pe/set-regiones/\(S\(uxhteqr4vzwwjg4ufd1nmunz\)\)/Reportes/WebReportes/RptFiltro.aspx?StrCodGrupo=02yNomGrupo=Agencias+de+Viajes+y+Turismo](http://consultasenlinea.mincetur.gob.pe/set-regiones/(S(uxhteqr4vzwwjg4ufd1nmunz))/Reportes/WebReportes/RptFiltro.aspx?StrCodGrupo=02yNomGrupo=Agencias+de+Viajes+y+Turismo)
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2025). *Directorio nacional de prestadores de servicios turísticos calificados*. <https://consultasenlinea.mincetur.gob.pe/directoriodeserviciosturisticos/DirPrestadores/DirBusquedaPrincipal/AgenciaViajes?IdGrupo=2>
- Monge, E. (2018). Gestión administrativa y estratégica de las MIPYMES turísticas del cantón de Pérez Zeledón, ante las exigencias de un mercado globalizado. *Revista Nacional de Administración*, 9(2), 7-47. <https://revistas.uned.ac.cr/index.php/rna/article/view/2279/2761>
- Orellana, D., Erazo, J., Narváez, C. y Matovelle, M. (2019). Gestión administrativa, elemento clave para el desarrollo de las empresas de servicio de transporte.

Revista Visionario Digital, 3(22), 238-260.
<https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i2.2.639>

Paredes, J., Alberca, F., Arriola, A., Ávila, C., Gavidia, M., Gómez, E., Julca, E., Llontop, C., Marsano, J., Noriega, C., y Zapata, S. (2020). La COVID-19 y el turismo en el Perú. Análisis y propuestas ante un nuevo escenario. *Turismo y Patrimonio*, 15(1), 11–30. <https://doi.org/10.24265/TURPATRIM.2020.N15.02>

Ramos, C. (2020). Covid-19 la nueva enfermedad causada por un coronavirus. (Artículo científico). *Revista Salud pública de México*, 62(2), 225–227. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7262217>

Reyes, G. (2020). Desafíos y nuevos escenarios gerenciales como parte de la herencia del Covid-19. *Revista Venezolana de Gerencia*. 25(90), 1–16. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/290/29063559019/movil/index.html>

Rivera, J., y Pastor, R. (2020). ¿Hacia un turismo más sostenible tras el covid-19? Percepción de las agencias de viajes españolas. *Gran Tour: Revista de Investigaciones Turísticas*, 21(1), 206–229. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>

Rondón, L., Troitiño, L. y Mulet, C. (2020). *Turismo post Covid-19: El turismo después de la pandemia global análisis, perspectivas y vías de recuperación*. Ediciones Universidad Salamanca

Saldaña, M. (2013). *Estructura y administración de agencias de viajes*. Editorial Red Tercer Milenio

Sándiga, A. (2020). *Manejo de crisis del covid 19 en empresas de turismo ubicados en lima, Perú*. [Tesis de pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola]. http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/11316/1/2020_Sándiga Ramos.pdf

Serna, C. y Moreno, V. (2020). Enfermedad infecciosa por coronavirus (COVID-19). *Revista de salud*, 23(5), 22-32. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7430409>

Song, H., Yeon, J. y Lee, S. (2020). Impact of the COVID-19 pandemic: Evidence from the U.S. restaurant industry. *International Journal of Hospitality Management*, 92(1), 1-7. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102702>

- Trias, F. (2020). *La solución Nash: La reactivación económica tras el COVID-19*. Editorial Grupo Planeta
- Trivelli, C. (2020). *Coronashock: ¿Cómo reactivar la economía?*. Grupo. Editorial Penguin Random House
- Valderrama, S. (2019). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica: Cuantitativa, Cualitativa y Mixta*. Editorial San Marcos
- Xiang, S., Rasool, S., Hang, Y., Javid, K., Javed, T., y Artene, A. (2021). The effect of COVID-19 pandemic on service sector sustainability and growth. *Frontiers in Psychology*, 12(1), 1178. <https://doi.org/10.3389/FPSYG.2021.633597/BIBTEX>
- Zacarías, H. y Supo, J. (2020). *Metodología de la investigación científica: Para las ciencias de la salud y las ciencias sociales*. Independently Published

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

| FORMULACIÓN DEL PROBLEMA GENERAL | HIPÓTESIS GENERAL | OBJETIVO GENERAL | ASPECTOS TEÓRICOS | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|---|--|-------------|-------------|----------|---------------------|---|--------------------------|---|----------------------|--|-------------|-------------|-------------|------------------------|-----------------------------------|--|--------------------------------|---|--------------------------|---|--|
| <p>¿Cuál es el impacto de la Covid-19 en la gestión administrativa de las agencias de viajes y turismo, Distrito de Tarapoto 2022?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>¿Cuál es el impacto del Covid-19 en la administración del recurso humano de las agencias de viajes y turismo, Distrito de Tarapoto, 2022?</p> <p>¿Cuál es el impacto del Covid-19 en la administración de la seguridad de las agencias de viajes y turismo, Distrito de Tarapoto, 2022?</p> <p>¿Cuál es el impacto del Covid-19 en la administración logística de las agencias de viajes y turismo, Distrito de Tarapoto, 2022?</p> | <p>Hi: El impacto de la Covid-19 en la gestión administrativa de las agencias de viajes y turismo, Distrito de Tarapoto, 2022, es significativo.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICOS</p> <p>a) El impacto de la Covid-19 en la administración del recurso humano de las agencias de viajes y turismo, Distrito de Tarapoto, 2022, es significativa.</p> <p>b) El impacto de la Covid-19 en la administración de la seguridad de las agencias de viajes y turismo, Distrito de Tarapoto, 2022, es significativa.</p> <p>c) El impacto de la Covid-19 en la administración logística de las agencias de viajes y turismo, Distrito de Tarapoto, 2022, es significativa.</p> | <p>Determinar el impacto de la Covid-19 en la gestión administrativa de las agencias de viajes y turismo, Distrito de Tarapoto, 2022.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>a) Establecer el impacto de la Covid-19 en la administración del recurso humano de las agencias de viajes y turismo, Distrito de Tarapoto, 2022.</p> <p>b) Determinar el impacto de la Covid-19 en la administración de la seguridad de las agencias de viajes y turismo, Distrito de Tarapoto, 2022.</p> <p>c) Determinar el impacto de la Covid-19 en la administración logística de las agencias de viajes y turismo, Distrito de Tarapoto, 2022.</p> | <p>V1: Covid-19</p> <p>La Covid-19 es conocida como una de las enfermedades pandémicas de las variantes virales caracterizada como una enfermedad infecciosa que ha afectado a muchos países, generando de este modo graves pérdidas económicas en las diversas organizaciones (Song et al., 2020).</p> <p>V2: Gestión administrativa</p> <p>Es un mecanismo sistematizado que involucra procesos que contribuyen en la toma de decisiones realizadas por los órganos de la dirección, administración y control de una entidad basado en los principios u métodos de administración en su capacidad corporativa (Batet, 2020).</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| DISEÑO DE INVESTIGACIÓN | VARIABLES DE ESTUDIO | | INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>Investigación tipo básica, no experimental, corte transversal</p>  <p>Donde m = Muestra Vx= Covid-19 Vy= Gestión administrativa i= Impacto</p> | <p style="text-align: center;">VARIABLE I</p> <table border="1" data-bbox="645 861 1326 1050"> <thead> <tr> <th>Variable I</th> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">Covid-19</td> <td>Aspectos normativos</td> <td>- Cese de actividades económicas - Plan para la vigilancia, prevención y control de COVID-19</td> </tr> <tr> <td>Aspectos de bioseguridad</td> <td>- Medidas de salud y seguridad - Protocolos de prevención y salubridad</td> </tr> <tr> <td>Aspectos comerciales</td> <td>- Reducción de los ingresos económicos - Disminución de afluencia de turistas</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center;">VARIABLE II</p> <table border="1" data-bbox="645 1085 1326 1350"> <thead> <tr> <th>Variable II</th> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">Gestión administrativa</td> <td>Administración del recurso humano</td> <td>- Selección del personal - Organización del personal - Eficiencia en la atención</td> </tr> <tr> <td>Administración de la seguridad</td> <td>- Calidad del servicio - Implementación de los protocolos de seguridad - Control de seguridad</td> </tr> <tr> <td>Administración logística</td> <td>- Estrategia competitiva - Difusión de los servicios - Control de las ventas - Atención de quejas y reclamos</td> </tr> </tbody> </table> | | Variable I | Dimensiones | Indicadores | Covid-19 | Aspectos normativos | - Cese de actividades económicas - Plan para la vigilancia, prevención y control de COVID-19 | Aspectos de bioseguridad | - Medidas de salud y seguridad - Protocolos de prevención y salubridad | Aspectos comerciales | - Reducción de los ingresos económicos - Disminución de afluencia de turistas | Variable II | Dimensiones | Indicadores | Gestión administrativa | Administración del recurso humano | - Selección del personal - Organización del personal - Eficiencia en la atención | Administración de la seguridad | - Calidad del servicio - Implementación de los protocolos de seguridad - Control de seguridad | Administración logística | - Estrategia competitiva - Difusión de los servicios - Control de las ventas - Atención de quejas y reclamos | <p>Población</p> <p>Estuvo constituida por un total de 115 agencias de viaje y turismo de la ciudad de Tarapoto.</p> <p>Muestra</p> <p>La muestra estuvo conformada por los representantes legales de 89 agencias de viajes y turismo de la ciudad de Tarapoto.</p> <p style="text-align: center;">Técnicas Encuesta</p> <p style="text-align: center;">Instrumento Cuestionario</p> |
| Variable I | Dimensiones | Indicadores | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Covid-19 | Aspectos normativos | - Cese de actividades económicas - Plan para la vigilancia, prevención y control de COVID-19 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Aspectos de bioseguridad | - Medidas de salud y seguridad - Protocolos de prevención y salubridad | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Aspectos comerciales | - Reducción de los ingresos económicos - Disminución de afluencia de turistas | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Variable II | Dimensiones | Indicadores | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Gestión administrativa | Administración del recurso humano | - Selección del personal - Organización del personal - Eficiencia en la atención | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Administración de la seguridad | - Calidad del servicio - Implementación de los protocolos de seguridad - Control de seguridad | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Administración logística | - Estrategia competitiva - Difusión de los servicios - Control de las ventas - Atención de quejas y reclamos | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Nota: Elaboración propia.

Anexo 2. Instrumentos



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO



Cuestionario para analizar los efectos de la Covid-19 en las Agencias de Viajes y turismo, Distrito de Tarapoto

Introducción: Buen día estimado empresario del sector turístico, estamos realizando un estudio acerca del impacto de la Covid-19 en la gestión administrativa de las Agencias de Viajes y turismo, Distrito de Tarapoto.

Instrucciones: Agradecemos su gentil colaboración con esta investigación, sírvase a marcar una “x” en el casillero que usted considere conveniente. Sabiendo que:

| | | | | |
|------------------------------|-------------------|-----------------|----------------|---------------------------|
| Totalmente en desacuerdo (1) | En desacuerdo (2) | Indiferente (3) | De acuerdo (4) | Totalmente de acuerdo (5) |
|------------------------------|-------------------|-----------------|----------------|---------------------------|

- Empresa: _____
- Rubro: _____

| N° | Covid-19 | Escala | | | | |
|-----------|--|--------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| D1 | Aspectos normativos | | | | | |
| 01 | ¿Considera que el cese de actividades económicas fue una medida que afectó de manera negativa su situación económica? | | | | | |
| 02 | ¿Considera que el Gobierno Peruano ha tomado decisiones asertivas en cuanto a la paralización temporal de las actividades turísticas? | | | | | |
| 03 | ¿Considera que el plan para la vigilancia, prevención y control de Covid-19 implementado por el estado es el adecuado? | | | | | |
| 04 | ¿Considera que el plan para la vigilancia, prevención y control de Covid-19 implementado por el estado debe ser el mismo para todos los sectores económicos? | | | | | |
| 05 | ¿Considera que las disposiciones normativas en cuanto a la prevención del Covid-19 fueron cumplidas en su totalidad por las empresas del sector turismo? | | | | | |

| D2 | Aspectos de bioseguridad | | | | | |
|-----------|---|--|--|--|--|--|
| 06 | ¿Considera que los planes de gestión turística y las medidas de seguridad promovidos por la Dircetur-SM para la reactivación del turismo son efectivos aportando a la reactivación económica? | | | | | |
| 07 | ¿Considera que las medidas de salud y seguridad contribuye a mejorar la calidad de servicio turístico que se brinda a los turistas? | | | | | |
| 08 | ¿Las medidas sanitarias establecidas por el Covid-19 dieron mayores oportunidades a que las agencias de viajes y turismo puedan formalizarse? | | | | | |
| 09 | ¿Considera necesario la implementación de protocolos de prevención y salubridad para la reactivación del sector turístico? | | | | | |
| 10 | ¿Considera que los protocolos de prevención y salubridad establecidos por el Estado peruano fueron elaborados de manera correcta y en función a cada sector económico? | | | | | |
| D3 | Aspectos comerciales | | | | | |
| 11 | ¿Los acontecimientos del Covid-19 ha provocado la reducción de sus ingresos económicos? | | | | | |
| 12 | ¿Considera que la inactividad turística ha afectado la economía de todas las agencias de viajes y turismo de la ciudad de Tarapoto? | | | | | |
| 13 | ¿Considera que si las actividades turísticas no se hubieran paralizado igual hubiera disminuido la afluencia de los turistas? | | | | | |
| 14 | ¿Durante la reactivación de las actividades ha tenido que disminuir el precio de los paquetes turísticos para recuperar la afluencia de los turistas? | | | | | |
| 15 | ¿Considera que la empresa cuenta con los recursos económicos para poder hacerle frente a sus obligaciones financieras, después de la crisis del Covid-19? | | | | | |

¡Gracias por su colaboración!



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO



Cuestionario para analizar la gestión administrativa de las Agencias de Viajes y turismo, Distrito de Tarapoto

Introducción: Buen día estimado empresario del sector turístico, estamos realizando un estudio acerca del impacto de la Covid-19 en la gestión administrativa de las Agencias de Viajes y turismo, Distrito de Tarapoto.

Instrucciones: Agradecemos su gentil colaboración con esta investigación, sírvase a marcar una “x” en el casillero que usted considere conveniente. Sabiendo que:

| | | | | |
|------------------------------|-------------------|-----------------|----------------|---------------------------|
| Totalmente en desacuerdo (1) | En desacuerdo (2) | Indiferente (3) | De acuerdo (4) | Totalmente de acuerdo (5) |
|------------------------------|-------------------|-----------------|----------------|---------------------------|

- Empresa: _____
- Rubro: _____

| N° | Gestión administrativa | Escala | | | | |
|-----------|---|--------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| D1 | Administración del recurso humano | | | | | |
| 01 | ¿En la empresa la selección del personal se efectúa teniendo en cuenta los protocolos de contratación de personal en tiempo de pandemia? | | | | | |
| 02 | ¿En la empresa los operadores turísticos saben cuáles son sus respectivas funciones según el plan de prevención y control del Covid-19? | | | | | |
| 03 | ¿La empresa brinda capacitaciones constantes a los operadores turísticos sobre las medidas de seguridad y prevención del Covid-19? | | | | | |
| 04 | ¿La empresa cuenta con una infraestructura y los protocolos de seguridad necesarios para brindar una eficiente atención a los turistas durante la reactivación de las actividades turísticas? | | | | | |
| D2 | Administración de la seguridad | | | | | |
| 05 | ¿Las unidades de transporte de la empresa se encuentran en las mejores condiciones y cumplen con los protocolos de seguridad para brindar un servicio de calidad a los turistas? | | | | | |

| | | | | | | |
|-----------|---|--|--|--|--|--|
| 06 | ¿En las instalaciones de la empresa se implementaron en su totalidad y de manera correcta los protocolos de seguridad para brindar un servicio de calidad a los turistas? | | | | | |
| 07 | ¿En la empresa se logran cumplir todos los protocolos con el fin de evitar riesgos (posibles contagios del Covid-19)? | | | | | |
| 08 | ¿La empresa cuenta con señalizaciones, botiquines y un buen ambiente laboral? | | | | | |
| 09 | ¿Los operadores turísticos cuentan con la indumentaria correcta y equipos EPP, incluyendo mascarillas y protectores faciales, con el fin de evitar riesgos de contraer el Covid-19? | | | | | |
| 10 | ¿La empresa aplica un control adecuado de la seguridad de los turistas? | | | | | |
| D3 | Administración logística | | | | | |
| 11 | ¿Considera que la empresa cuenta con estrategias innovadoras de turismo que le diferencia de la competencia? | | | | | |
| 12 | ¿La empresa ha tenido que modificar los precios de sus paquetes turísticos con la finalidad de diferenciarse de su competencia y ganar la mayor afluencia de los turistas? | | | | | |
| 13 | ¿La empresa ha empleado diferentes medios para publicar y promocionar sus servicios turísticos? | | | | | |
| 14 | ¿La empresa efectúa de manera correcta el control y reservación de la venta de sus paquetes turísticos? | | | | | |
| 15 | ¿En la empresa se toma en consideración las quejas y reclamos de los turistas con la finalidad de mejorar la calidad de sus servicios? | | | | | |

¡Gracias por su colaboración!

Anexo 3. Información complementaria

Tabla 40

Agencias de Viajes y Turismo de la ciudad de Tarapoto 2025

| N° | Nombre | Clase |
|-----------|---|-----------------------------|
| 1 | Laguna Azul | Operador Turismo |
| 2 | Samy Tours | Minorista, Operador Turismo |
| 3 | Kuri Tours | Minorista, Operador Turismo |
| 4 | Tierra Verde Tours | Operador Turismo |
| 5 | Champita Tours | Operador Turismo |
| 6 | Daazu Viajes Y Turismo | Minorista, Operador Turismo |
| 7 | Vertical Journey | Operador Turismo |
| 8 | Inti Yaku Tours | Operador Turismo |
| 9 | Lago Azul Tours | Operador Turismo |
| 10 | Peru Vam | Operador Turismo |
| 11 | La Loma Linda Agencia De Viajes Y Turismo | Minorista, Operador Turismo |
| 12 | Tangarana Explore | Operador Turismo |
| 13 | Selva Explorer Tarapoto | Operador Turismo |
| 14 | Peru Viajero | Operador Turismo |
| 15 | Central Hoteleria Y Turismo | Operador Turismo |
| 16 | Rioselva Travel | Operador Turismo |
| 17 | Colina Verde y Suve | Operador Turismo |
| 18 | Lucas Tours | Operador Turismo |
| 19 | Bom Tours | Operador Turismo |
| 20 | Secure Travel | Operador Turismo |
| 21 | Sumaj Tour Operador | Operador Turismo |
| 22 | Zapinito Travels | Operador Turismo |
| 23 | Adrika Agencia De Viajes | Operador Turismo |
| 24 | Tarapoto Perú Travel | Operador Turismo |
| 25 | Wikali Tours Perú | Operador Turismo |
| 26 | La Carachama Tours | Operador Turismo |
| 27 | Alvites Travel Tours | Operador Turismo |
| 28 | Blu Sky Travel | Operador Turismo |
| 29 | Millonarios Travel | Operador Turismo |
| 30 | Tuky Tours | Operador Turismo |
| 31 | Tesoros Del Gran Pajatén | Operador Turismo |
| 32 | Paraiso Explore | Minorista, Operador Turismo |
| 33 | Agencia De Viajes Viva Tarapoto | Operador Turismo |
| 34 | Tours El Charapita | Operador Turismo |
| 35 | Sheba Tours | Operador Turismo |
| 36 | Tour Tarapoto Adventure | Operador Turismo |
| 37 | Karla y Pedro | Operador Turismo |
| 38 | Fgk Tours Andrentacar | Operador Turismo |
| 39 | Destinos Selvaticos | Operador Turismo |
| 40 | Pura Selva Tours | Operador Turismo |
| 41 | Primera Clase | Operador Turismo |
| 42 | Babitas Travel Tours | Operador Turismo |
| 43 | Las Palmeras Travel Tours | Minorista, Operador Turismo |
| 44 | Oriente Místico | Minorista, Operador Turismo |
| 45 | Yanay Voyages | Operador Turismo |
| 46 | Iguana Tours | Operador Turismo |
| 47 | Fomentours | Operador Turismo |
| 48 | Selva Tours | Operador Turismo |
| 49 | 100 % Tarapoto | Minorista, Operador Turismo |
| 50 | Selvaticos Travel Tours | Minorista, Operador Turismo |
| 51 | Terra Explore Tarapoto | Operador Turismo |
| 52 | Barbet Tours | Operador Turismo |
| 53 | Moshaquitos Tours | Operador Turismo |

| | | |
|----|-------------------------------------|---|
| 54 | Majambo Tours | Minorista, Operador Turismo |
| 55 | Aventuras.Pe Tours | Operador Turismo |
| 56 | La Patarashca Tour Operador | Operador Turismo |
| 57 | Tours Tarapoto Las Palmeras | Operador Turismo |
| 58 | Huayruro Tours | Operador Turismo |
| 59 | Davis Tours y Destinos Tarapoto | Operador Turismo |
| 60 | Green Peru Travel | Operador Turismo |
| 61 | Destinos Magicos | Minorista, Operador Turismo |
| 62 | Papasi Ban Tour | Operador Turismo |
| 63 | Amazon Mountain Bikers | Operador Turismo |
| 64 | Amazon River'S Travel Tours | Operador Turismo |
| 65 | LUTRAVEL TOURS AGENCIA DE VIAJES | Minorista, Operador de Turismo |
| 66 | COCOLANDIA TOURS | Minorista, Operador de Turismo |
| 67 | AMAZONICA TRIP | Minorista, Operador de Turismo |
| 68 | TOURS PALMERA GOLD | Minorista, Operador de Turismo |
| 69 | MI PERÚ | Minorista, Operador de Turismo |
| 70 | AGENCIA DE VIAJES ESKAMI TOURS | Operador de Turismo |
| 71 | ENCANTOS AMAZONICOS | Operador de Turismo |
| 72 | BRIVA TRAVEL | Operador de Turismo |
| 73 | MITCHELL TOURS Y AVENTURAS | Operador de Turismo |
| 74 | BALU VIAJEROS TRAVELS | Operador de Turismo |
| 75 | ASHISHITO TOURS | Operador de Turismo |
| 76 | PURA SELVA VIAJES Y TURISMO | Mayorista, Minorista, Operador de Turismo |
| 77 | THANIYAY TOURS | Operador de Turismo |
| 78 | SAUCE PARK AGENCIA DE TURISMO | Operador de Turismo |
| 79 | GO TRAVEL | Operador de Turismo |
| 80 | NATURALEZA SABIA TOURS | Operador de Turismo |
| 81 | SAN ROQUE TOURS | Operador de Turismo |
| 82 | WINSHO TRAVEL | Operador de Turismo |
| 83 | TARATOURS VIAJES Y TURISMO E.I.R.L. | Minorista, Operador de Turismo |
| 84 | TOUR GORILLAZ PERU E.I.R.L. | Operador de Turismo |
| 85 | PARADISE VIAJES PERU | Operador de Turismo |
| 86 | OK AVENTURAS TRAVEL | Minorista, Operador de Turismo |
| 87 | LAMAS TRAVEL | Operador de Turismo |
| 88 | TAYTAMAKI | Operador de Turismo |
| 89 | ÑAÑITOS TRAVEL | Minorista, Operador de Turismo |
| 90 | TARAPOTO GS TRAVEL | Minorista, Operador de Turismo |
| 91 | HUINGOS TRAVEL EIRL | Operador de Turismo |
| 92 | DKM XPLORE | Minorista, Operador de Turismo |
| 93 | WAMATUR TRAVEL | Minorista, Operador de Turismo |
| 94 | THT SAC | Minorista, Operador de Turismo |
| 95 | AGENCIA DE VIAJES CHULLAMAQUI TOURS | Operador de Turismo |
| 96 | BEST TRIP PERU E.I.R.L. | Minorista, Operador de Turismo |

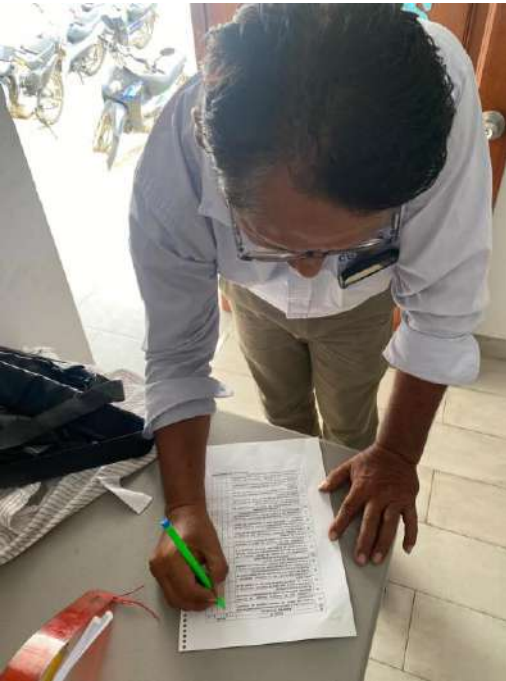
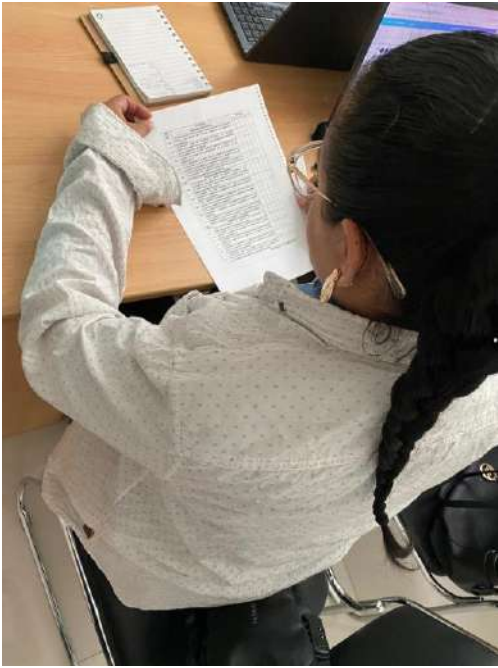
| | | |
|-----|--|--------------------------------|
| 97 | VACACIONES EN TARAPOTO | Minorista, Operador de Turismo |
| 98 | FAR FAR AWAY TRAVELS | Minorista, Operador de Turismo |
| 99 | QUIQUIRIQUI TOURS | Minorista, Operador de Turismo |
| 100 | SELVAMAR AVENTURA Y EXPERIENCIAS | Operador de Turismo |
| 101 | AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO RUTAS ALTERNAS | Operador de Turismo |
| 102 | TARAPOTO RUTAS DE MI SELVA | Operador de Turismo |
| 103 | TOUR TARAPOTO PERÙ | Operador de Turismo |
| 104 | RIVERA DESTINOS | Operador de Turismo |
| 105 | JUNGLE TOURS.PE | Operador de Turismo |
| 106 | GLADIS TOURS | Operador de Turismo |
| 107 | VASQUEZ TOURS | Operador de Turismo |
| 108 | CIRCUITOS ECOTURISTICOS ALTO SHILCAYO Y ADYACENTES | Operador de Turismo |
| 109 | AVENTOUR TRAVEL FISHING | Operador de Turismo |
| 110 | YANASITA TOURS TARAPOTO | Operador de Turismo |
| 111 | CUMBAZA TRAVEL | Operador de Turismo |
| 112 | GUACAMAYA TRAVEL TOURS | Minorista, Operador de Turismo |
| 113 | TRAVEL EXPLORER.PE | Operador de Turismo |
| 114 | COCOLANDIA TOURS | Operador de Turismo |
| 115 | WILKAT ADVENTURE | Operador de Turismo |
| 116 | COCOLANDIA TOURS | Operador de Turismo |
| 117 | TARAPOTO ADVENTURE | Minorista, Operador de Turismo |
| 118 | GUAROS | Minorista, Operador de Turismo |
| 119 | HUAMBRILLO TOURS | Operador de Turismo |
| 120 | VIAJEROS TRAVEL AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO | Operador de Turismo |
| 121 | HIDALGO TOURS | Operador de Turismo |
| 122 | AMAZONIA INNOVA | Operador de Turismo |
| 123 | PARAISO SELVA TOURS | Operador de Turismo |
| 124 | MIRA PERÙ | Operador de Turismo |
| 125 | XPERT TRAVEL - VIAJES Y TURISMO | Minorista, Operador de Turismo |
| 126 | TINGANA TOURS | Operador de Turismo |
| 127 | TAHUAMPEANDO | Operador de Turismo |
| 128 | MUKURA TOURS | Operador de Turismo |
| 129 | WAYRA TOURS | Operador de Turismo |
| 130 | JUNGLE ADVENTURE TOURS SERVICE | Operador de Turismo |
| 131 | SELVAMIA TOURS PERU | Operador de Turismo |
| 132 | MyA TOURS Y TRAVEL | Operador de Turismo |
| 133 | TARAPOTO TOURS TPP PERU | Minorista, Operador de Turismo |
| 134 | MAYANTÚ TRAVELS | Operador de Turismo |
| 135 | AMAZON GOLD TRAVEL | Mayorista, Operador de Turismo |
| 136 | XPLORANA | Minorista, Operador de Turismo |
| 137 | TTC CRISTO MORADO S.A.C. | Operador de Turismo |
| 138 | YURIPARI | Operador de Turismo |
| 139 | TURISMO TARAPOTO | Operador de Turismo |
| 140 | ACONABIKH | Operador de Turismo |
| 141 | CURIMAYLLO SAC | Operador de Turismo |

| | | |
|-----|---|---------------------|
| 142 | RUNAMULA TOURS | Operador de Turismo |
| 143 | ARCOIRIS TOURS | Operador de Turismo |
| 144 | ODISEA TOURS | Operador de Turismo |
| 145 | WATUKUY TARAPOTO TRAVEL | Operador de Turismo |
| 146 | DESTINOS TARAPOTO TRAVELS | Operador de Turismo |
| 147 | PIRATA TOURS | Operador de Turismo |
| 148 | MUNANA | Operador de Turismo |
| 149 | SIQUISAPA TRAVEL | Operador de Turismo |
| 150 | KAWSAY EXPERIENCES, LOGISTICS Y TOUR OPERATOR | Operador de Turismo |
| 151 | SHALLANDERO'S TRAVEL | Operador de Turismo |
| 152 | MUNDO MAGICO TRAVEL S.A.C. | Operador de Turismo |

Nota. Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2025)

Anexo 4. Evidencia fotográfica





Claudia Mori

Impacto de la Covid-19 en la Gestión Administrativa de las Agencias de Viajes y turismo, Distrito de Tarapoto, 2022

Unidad de investigación Facultad de Ciencias Económicas

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid::3117518731879

Fecha de entrega

27 oct 2025, 8:17 GMT-5

Fecha de descarga

27 oct 2025, 8:23 GMT-5

Nombre del archivo

Informe de tesis Claudia y Cintya.docx

Tamaño del archivo

1.6 MB

67 páginas

17.686 palabras

98.106 caracteres




16% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

- 15%  Fuentes de Internet
- 7%  Publicaciones
- 11%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.