



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO



IMPACTOS DE LA REACTIVACIÓN ECONÓMICA DE LAS AGENCIAS DE VIAJES EN EL CONTEXTO DEL CORONAVIRUS,

PUNO – 2022

TESIS

PRESENTADA POR:

Bach. ALEX GASPAR TICONA MAMANI

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN TURISMO

PUNO – PERÚ

2023



Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

IMPACTOS DE LA REACTIVACIÓN ECONÓMICA DE LAS AGENCIAS DE VIAJES EN EL CONTEXTO DEL CORONAVIRUS, PUNO - 2022

AUTOR

ALEX GASPAR TICONA MAMANI

RECuento DE PALABRAS

12315 Words

RECuento DE CARACTERES

68428 Characters

RECuento DE PÁGINAS

75 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

8.0MB

FECHA DE ENTREGA

Aug 21, 2023 3:33 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Aug 21, 2023 3:34 PM GMT-5

● 16% de similitud general

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

- 16% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 10% Base de datos de trabajos entregados
- 3% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Cross

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)

Dr. Mario Silva Duenas
DOCENTE
UNA-PUNO

Dr. Julio Cesar Soryón Huayopa
Coordinador de Investigación
de la EP. TURISMO



DEDICATORIA

Dedico el resultado de este trabajo a mi familia, especialmente con mucho aprecio a mis padres: Gaspar Ticona Llanqui y Daniela Mamani Chacon; por su constante apoyo y soporte que me brindaron. Gracias por enseñarme siempre con los actos y ejemplos a afrontar y disfrutar de la vida.



AGRADECIMIENTOS

A Dios por darme las fuerzas y la salud para lograr mis objetivos y por haberme permitido llegar hasta donde estoy.

A mi familia por ser mi mayor soporte emocional e incondicional, por su gran apoyo, preocupación en la finalización de este trabajo.

A los docentes de la escuela profesional de Turismo, Por impartir sus conocimientos y experiencias que me motivaron a lograr mis objetivos.



INDICE GENERAL

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTOS

INDICE GENERAL

ÍNDICE DE FIGURAS

ÍNDICE DE TABLAS

ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

RESUMEN 11

ABSTRACT..... 12

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 14

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA 16

1.2.1. Pregunta general 16

1.2.2. Preguntas específicas 16

1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN..... 16

1.3.1. Hipótesis general 16

1.3.2. Hipótesis específicas..... 16

1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO..... 17

1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN..... 17

1.5.1. Objetivo general..... 17

1.5.2. Objetivos específicos 17



CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LA LITERATURA

| | |
|---|-----------|
| 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN..... | 19 |
| 2.1.1. Internacionales | 19 |
| 2.1.2. Nacionales..... | 20 |
| 2.1.3. Locales | 21 |
| 2.2. MARCO TEÓRICO | 23 |
| 2.2.1. Reactivación económica | 23 |
| 2.2.2. Contexto del coronavirus | 27 |
| 2.3. MARCO CONCEPTUAL | 31 |

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

| | |
|--|-----------|
| 3.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO | 32 |
| 3.2. PERÍODO DE DURACIÓN DEL ESTUDIO | 33 |
| 3.3. PROCEDENCIA DEL MATERIAL UTILIZADO..... | 33 |
| 3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA | 33 |
| 3.5. ENFOQUE, TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN..... | 33 |
| 3.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS..... | 34 |
| 3.7. VARIABLES | 34 |
| 3.8. MÉTODO ESTADÍSTICO | 34 |
| 3.9. PROCEDIMIENTO | 35 |



CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

| | |
|--|-----------|
| 4.1. RESULTADOS DE LOS OBJETIVOS ESPECÍFICOS | 36 |
| 4.1.1. Efectos de la reactivación turística en las agencias de viajes de la ciudad de Puno..... | 36 |
| 4.1.2. Fondo de apoyo empresarial - FAE Turismo | 41 |
| 4.1.3. Fases de la gestión de crisis de las agencias de viajes de la ciudad de Puno. | 43 |
| 4.2. RESULTADOS DEL OBJETIVO GENERAL..... | 47 |
| 4.2.1 Determinar los impactos de la reactivación económica de las agencias de viajes durante el contexto del coronavirus | 47 |
| 4.3. DISCUSIÓN | 48 |
| 4.4. PROPUESTA DE GESTIÓN, PROMOCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN TURÍSTICA PARA LA REACTIVACIÓN ECONÓMICA DE LAS AGENCIAS DE VIAJES DE LA CIUDAD DE PUNO | 50 |
| V. CONCLUSIONES | 53 |
| VI. RECOMENDACIONES | 54 |
| VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... | 55 |
| ANEXOS..... | 59 |

ÁREA: Ciencias Sociales

TEMA: Gestión De Emprendimientos Y Negocios Turísticos

FECHA DE SUSTENTACIÓN: 25 de agosto del 2023



ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| Figura 1. Fases de reactivación turística del MINCETUR..... | 26 |
| Figura 2. Mapa físico de Puno..... | 32 |
| Figura 3. Trayecto de tiempo del FAE Turismo..... | 42 |
| Figura 4. Fase de reducción de las agencias de viajes y turismo de la ciudad de Puno durante la crisis..... | 43 |
| Figura 5. Fase de preparación de las agencias de viajes y turismo de la ciudad de Puno durante la crisis..... | 44 |
| Figura 6. Fase de respuesta de las agencias de viajes y turismo de la ciudad de Puno durante la crisis..... | 45 |
| Figura 7. Fase de recuperación de las agencias de viajes y turismo de la ciudad de Puno durante la crisis..... | 46 |



ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1. Variables, dimensiones e indicadores | 34 |
| Tabla 2. Conocimientos sobre la situación actual del turismo en el contexto del coronavirus | 36 |
| Tabla 3. Considera que el Estado y sector público garantiza las condiciones para visitar los atractivos y recursos turísticos de Puno..... | 37 |
| Tabla 4. Ha participado en algún fondo de apoyo económico para la reactivación del sector turístico | 37 |
| Tabla 5. Cree usted que se podrá recuperarse económicamente en este periodo de reactivación turística. | 38 |
| Tabla 6. Cree usted que habrá alta demanda de servicios turísticos a corto plazo | 38 |
| Tabla 7. Cree usted que se recuperará la empleabilidad en este periodo de reactivación económica..... | 39 |
| Tabla 8. Las medidas establecidas por el gobierno central mediante el MINCETUR beneficiaron a las agencias de viajes de Puno..... | 40 |
| Tabla 9. Cree usted que el sector turístico de Puno se recuperará económicamente..... | 40 |
| Tabla 10. Cree usted que las agencias viajes de turismo de la ciudad de Puno están preparadas para la reactivación económica..... | 41 |
| Tabla 11. Impactos de la reactivación económica de las agencias de viajes | 47 |
| Tabla 12. Propuesta de reactivación económica | 50 |



ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

| | |
|-----------------|---|
| AA.VV | : Agencias de viajes |
| CEBAF | : Centro binacional de atención fronterizo |
| COFIDE | : Corporación financiera de desarrollo |
| COVID | : Coronavirus disease |
| FAE | : Fondo de apoyo empresarial |
| MINCETUR | : Ministerio de Comercio Exterior y Turismo |
| OMT | : Organización Mundial del Turismo |
| PBI | : Producto bruto interno |
| PCF | : Puesto de control fronterizo |



RESUMEN

El gobierno peruano declara el estado de emergencia y el aislamiento obligatorio el 16 de marzo de 2020, lo cual restringe los servicios y operaciones turísticas de las agencias de viajes y conduce al cierre inminente de las fronteras. Durante esta etapa inicial de la primera ola de la pandemia, se registra el primer caso de COVID-19 en Puno, protagonizado por una turista mexicana hospedada en un hotel local. Debido al rápido aumento de contagios y pérdidas humanas en todo el país, el Estado decide ampliar y prolongar la emergencia sanitaria hasta la fecha actual. En este contexto, el objetivo del estudio es determinar los impactos de la reactivación económica de las agencias de viajes en la ciudad de Puno durante la crisis del coronavirus. La metodología empleada es de enfoque cuantitativo, con un enfoque exploratorio-descriptivo y un diseño no experimental. En cuanto a los resultados y conclusiones principales, se constata que los impactos de la reactivación económica de las agencias de viajes en este contexto son significativos predominantemente negativos en un 70%. En este sentido, se observa un progreso gradual en la reactivación económica del sector turístico de Puno antes, durante y después de la crisis de la COVID-19.

Palabras Clave: Coronavirus, Crisis, Impactos, Reactivación, Turismo.



ABSTRACT

The Peruvian government declared a state of emergency and mandatory isolation on March 16, 2020, which restricted the services and tourism operations of travel agencies and led to the imminent closure of borders. During this initial stage of the first wave of the pandemic, the first case of COVID-19 was recorded in Puno, involving a Mexican tourist staying at a local hotel. Due to the rapid increase in infections and loss of human lives throughout the country, the government decided to extend and prolong the health emergency until the current date. In this context, the objective of the study is to determine the impacts of the economic reactivation of travel agencies in the city of Puno during the coronavirus crisis. The methodology employed is a quantitative approach, with an exploratory-descriptive focus and a non-experimental design. Regarding the main results and conclusions, it is evident that the impacts of the economic reactivation of travel agencies in this context are significant, predominantly negative in a 70%. In this sense, there is a gradual progress in the economic reactivation of Puno's tourism sector before, during, and after the COVID-19 crisis.

Keywords: Impacts, Reactivation, Tourism, Coronavirus, Crisis.



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

En el mes de mayo del año 2020, el gobierno central a través del DS 080-2020-PCM inicia con la reactivación económica de las actividades suspendidas por el Covid-19 y estado de emergencia en fases y rubros correspondientes; es en la fase 4 donde se autoriza las operaciones y comercialización turística de las agencias de viajes y turismo, sin embargo, por las prórrogas del estado de emergencia, dichas empresas no pudieron reactivarse económicamente en los plazos establecidos.

Han transcurrido 2 años con 4 meses, desde las primeras medidas de reactivación económica en el Perú, y precisamente en este periodo el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo y otros gabinetes también han implementado medidas y estrategias de reactivación turística en el contexto del coronavirus y beneficio de las agencias de viajes y turismo, como el FAE Turismo, Reactiva Perú, Turismo Emprende y Guiando al Turismo a la Reactivación.

En ese contexto, la agencias de viajes de la ciudad de Puno pasaron por cuatro fases de crisis, en la fase reducción, se identifican los riesgos, peligros, amenazas e impactos, recolectando datos e informándose y estableciendo políticas de seguridad para anticiparse a los problemas, en la fase de preparación se conocen y evalúan los riesgos e impactos de la Covid-19 para mitigar las situaciones de desastre que puedan producirse en el futuro, en la fase respuesta, se presentan las consecuencias de la crisis. Y en la fase de recuperación, se reanudan las operaciones comerciales de las agencias con la capacidad de resistencia y resiliencia ante la situación adversa del coronavirus.

Por ello, la investigación está estructura de la siguiente manera:



Capítulo I, se fundamenta el planteamiento del problema considerando la realidad y que por medio de la formulación del problema de una interrogante principal y dos específicas, se formula la hipótesis para la consecución de los objetivos.

Capitulo II, se trabaja la revisión de la literatura, con base a los antecedentes a nivel internacional, nacional y local, describiendo, analizado y fundamentando el respectivo marco teórico y conceptual de la tesis.

Capítulo III, la tesis se encamina mediante la metodología correspondiente, el ámbito de estudio, periodo de duración, material utilizado, población y muestra de estudio, método estadístico, variables, técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Capitulo IV, presenta los resultados de la tesis, discusión y propuesta de reactivación económica de las agencias de viajes y turismo.

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El coronavirus en el contexto mundial ha generado una crisis sanitaria sin precedentes, originando la pérdida de vidas humanas e impactos económicos negativos de grandes dimensiones hacia el sector turístico.

Según la Organización Mundial del Turismo (OMT, 2021), el turismo receptivo registró una disminución del 74 %, al pasar de 1, 454 millones de turistas internacionales en el año 2019 a 380 millones en el año 2020, lo que representa un flujo negativo que representa pérdidas millonarias en dólares. En términos de empleabilidad, el sector turístico se ha visto afectado por la crisis del coronavirus, este impacto representa una caída del 80%, siendo 11 veces mayor, y crisis financiera a nivel mundial (OMT, 2021).

En el Perú, tras el inicio del peligro sanitario, el gobierno nacional adoptó medidas contingentes para aminorar los consecuencias de la Covid-19, las medidas incluyeron el



cierre de los puestos de control fronterizo, suspensión de vuelos, inmovilización obligatoria de la ciudadanía; generando impactos negativos en la oferta y la demanda turística, lo que resultó a una grande afectación a la actividad turística de los destinos turísticos del Perú, con la consecuente pérdida de empleos, cierre de empresas turísticas y crisis económica.

Para el caso de la región Puno, las disposiciones establecidas por el gobierno de turno, impactó negativamente al sector turístico y los trabajadores de los hoteles, restaurantes, empresas de transportes, entre otros, específicamente, en las agencias de viajes se generó una incertidumbre y desesperación por parte de los guías de turismo, personal del área de ventas y reservas, operaciones y, sobre todo, de los empresarios.

En ese contexto, el 30 de diciembre del 2020 se promulga la Ley N°31103, declarando a nivel nacional la reactivación económica del turismo y medidas para el desarrollo sostenible, determinando acciones para la reactivación turística producto de los efectos del coronavirus. Siendo de irrestricto cumplimiento la presente ley, mediante la Resolución Viceministerial N°0004-2021- MINCETUR/VMT que aprueba la estrategia nacional de reactivación del sector turismo 2021 – 2023.

Ante este escenario, se evidencia la lenta reactivación económica y turística de las agencias de viajes de la ciudad de Puno, debido al inadecuado proceso de las cuatro fases de la gestión de crisis en las empresas turísticas; lo cual incide negativamente en la reactivación económica de las agencias de viajes.

Por lo basado, el planteamiento del problema da respuesta a las siguientes preguntas:



1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Pregunta general

¿Cuáles son los impactos de la reactivación económica de las agencias de viajes durante el contexto del coronavirus?

1.2.2. Preguntas específicas

- ¿Cuáles son los impactos de la reactivación turística en las agencias de viajes de la ciudad de Puno?
- ¿Cuáles son las fases de la gestión de crisis de las agencias de viajes de la ciudad de Puno?
- ¿Cuáles son las estrategias de reactivación económica para las agencias de viaje y turismo de la ciudad de Puno?

1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Hipótesis general

Los impactos de la reactivación económica de las agencias de viajes durante el contexto del coronavirus son significativos en cuanto a las medidas y estrategias establecidas por el gobierno central.

1.3.2. Hipótesis específicas

- Los impactos de la reactivación turística en las agencias de viajes de la ciudad de Puno son reveladores en cuanto al factor social, económico y turístico.
- Las fases de la gestión de crisis de las agencias de viajes de la ciudad de Puno son proactivas y reactivas en las etapas de reducción, preparación, respuesta y recuperación.



- Las estrategias de reactivación económica son favorables para las agencias de viajes y turismo de la ciudad de Puno.

1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

A nivel científico y académico, la tesis cumple con lo estipulado en el reglamento del Vicerrectorado de Investigación de la UNAP y las líneas de investigación de la Escuela Profesional y Turismo. Esto implica que el trabajo es relevante dentro del ámbito académico y contribuye al desarrollo del conocimiento en el campo del turismo. La investigación se enfoca en el campo turístico, lo cual permite analizar los impactos de la reactivación económica de las agencias de viajes en el contexto del coronavirus. La tesis puede proporcionar información valiosa sobre las estrategias y políticas necesarias para revitalizar este sector particular y el proceso de la investigación científica. En cuanto a la justificación teórica, el trabajo enriquece la literatura y el marco teórico para el sector académico. Finalmente, la tesis aporta nuevos hallazgos científicos de valor e interés para las agencias de viajes y turismo de la ciudad de Puno, proporcionando nuevos conocimientos, contribuyendo a la literatura existente y ayudando a informar las decisiones y estrategias en el sector turístico.

1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. Objetivo general

Determinar los impactos de la reactivación económica de las agencias de viajes durante el contexto del coronavirus.

1.5.2. Objetivos específicos

- Conocer los impactos de la reactivación turística de las agencias de viajes de la ciudad de Puno.



- Conocer las fases de la gestión de crisis de las agencias de viajes de la ciudad de Puno.
- Proponer estrategias de reactivación económica para las agencias de viajes de la ciudad de Puno.



CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. Internacionales

Pastor y Rivera (2022) en su artículo científico analizó la situación de las agencias de viajes en España y proponer un manual de buenas prácticas para su recuperación. Para ello, se realizó una encuesta en línea a un total de 726 agentes de viajes. El estudio demuestra que el escenario de la actividad turística de las agencias de viajes es su punto de inflexión para producir un cambio en el mercado turístico que abarca el aspecto de la innovación turística en el ámbito tecnológico hasta la comercialización del producto turístico, pasando por el cambio de modelo de negocios. En cuanto a los resultados, los investigadores proponen un modelo reactivación de las agencias de viajes post Covid-19.

Alonso et al. (2021) en la tesis se centra en las estrategias de reactivación económica del sector turístico de la ciudad de Paipa, para describir y explorar cuáles son aquellas experiencias de viaje que les interesa vivir a potenciales turistas post coronavirus; a través de las encuestas efectuadas a la población de estudio propone algunas estrategias enfocadas en la reactivación del sector turismo del municipio de Paipa - Boyacá. La tesis es enfoque cuantitativo – cualitativa y diseño no experimental.

Padilla et al. (2021) en el artículo científico “Crisis y reactivación turística en tiempos de Covid-19. Cámara de turismo provincia de Pastaza” realizó un diagnóstico situacional que identifica la problemática económica, desempleo y



estrategias para la reactivación económica en la Cámara de turismo provincia de Pastaza. Para ello, se utilizó el método cuantitativo y cualitativo. Los resultados determinan las pérdidas económicas, obligaciones con proveedores y aforos reducidos en atención. También se resalta las alianzas estratégicas a través de la búsqueda del sello internacional Safe Travel. Los investigadores concluyen que los despidos masivos, deudas, deberes financieros, el cierre de actividades y la apertura de la actividad turística se encamina a paso lento a excepción de la gastronomía.

Vega et al. (2021) en su artículo científico describió el impacto de la Covid-19 en el turismo de Latinoamérica y El Caribe. Es un trabajo de observación, descriptivo y transversal. Referente a los resultados, los investigadores presentan un índice para análisis de los impactos de la Covid-19 en la actividad turística, enfocándose en el grado de recuperación respecto al tiempo normal sin la Covid-19. Asimismo, en el artículo se muestra que los países más afectados fueron Argentina, Perú, Brasil, Chile, Ecuador y México por Covid-19. Se concluye que la pérdida en los países de Latinoamérica y el Caribe se evidencia por el bajo y nulo arribo de turistas, por lo que es notable el efecto e impacto negativo hacia la economía de esas naciones.

2.1.2. Nacionales

Baca (2021) en su tesis de pregrado diagnóstica la actividad turística del distrito de Mollepata – Cusco durante el contexto de la Covid-19. El enfoque de la tesis es cuantitativo, tipo descriptiva, diseño no experimental – transversal. Utiliza las encuestas estructuradas para la recolección de los datos. Concluye que los operadores turísticos durante el Covid-19 del distrito de Mollepata no realizaron los esfuerzos conjuntamente con los organismos públicos y privados para coadyuvar a la reactivación económica del turismo y desplazamiento de los visitantes.



Apolitano (2021) en la tesis de la gestión de crisis de las agencias de viajes y turismo ante la Covid 19, identifica y evalúa las acciones realizadas por las agencias de viajes de la ciudad de Trujillo considerando los planes de acaecimientos y circunstancias. El trabajo es de enfoque deductivo – inductivo, analítico-sintético y método etnográfico. Presenta un modelo de gestión de crisis como resultado principal. En el estudio se concluye que la recuperación de las agencias de viajes es progresiva, implementando protocolos de bioseguridad para garantizar la seguridad, salud y vida de los clientes.

Lau y Portocarrero (2020) en la tesis acerca de la adaptabilidad los prestadores de servicios turísticos y su consecuencia a causa del coronavirus; estudio tipo básica y revisión documental como fuentes de información al MINCETUR y SUNAT y el SISCOVID empresas, presenta como resultados que los 3034 se mantienen activos, solo 1820 cuentan con un plan anticovid. Los tesisistas concluyen que los prestadores de servicios turísticos reactivaron sus empresas considerando los cambios y estrategias de subsistencia y permanencia en la actividad turística mediante diferentes elementos.

2.1.3. Locales

Paredes (2023), quien, en su tesis, evalúa el impacto de la Covid-19 en el factor socioeconómico del hotel Conde de Lemos, tuvo como impacto positivo la utilización de medios tecnológicos, la implementación de medias de bioseguridad y cumplimiento de las medidas establecidas por el gobierno central en cuanto a la reactivación turística. Concluye que fundamentalmente, el hotel Conde de Lemos implementó políticas de motivación económica hacia el personal.



Quispe (2022) en su tesis de pregrado, investiga sobre los efectos de la Covid-19 en el aspecto económico de la agencia de viajes “PERCYBAL”, el resultado que muestra la investigación indica la caída de las ventas durante los periodos 2020-2021, generando efectos disruptivos en la empresa. La tesista concluye que los impactos negativos de la Covid-19 sobre las ventas de la empresa “PERCYBAL” son respecto a la rentabilidad.

Quispe (2022), en la tesis impactos de la Covid-19 en la actividad turística, los resultados indican que el impacto de la Covid-19 fue negativo en el aspecto socioeconómico y ambiental, disminuyendo los ingresos económicos por la actividad turística. Se concluye que existe una relación directa entre la actividad turística y los impactos de la Covid-19, generando efectos negativos en la economía del turismo, relacionado con la venta de artesanías.

Arpita y Cutipa (2021) en la tesis, analizó las actitudes de los agentes de viajes e impactos en la ciudad de Puno ante la Covid-19. El enfoque de la investigación es cuantitativo, tipo descriptivo y no experimental de corte transversal. La muestra está compuesta por agentes de viaje y habitantes de la ciudad de Puno. Los resultados principales muestran que los agentes de viaje y habitantes de la ciudad de Puno tienen una percepción negativa del 75.11% y una percepción positiva (24.89%) ante la Covid -19. En las conclusiones de su trabajo consideran que la mitigación y medidas para paliar los impactos, es necesario impulsar el turismo en el contexto de la pandemia mediante un plan de desarrollo turístico y reactivación turística.

Laurante (2021) en el artículo demanda del turismo internacional en tiempos de Covid-19 en la región de Puno-Perú, indica que del sector turístico de la región se benefician muchas personas de forma directa e indirectamente. Sin embargo, ante las



medidas de aislamiento social producto de la pandemia mundial de la Covid-19 dictaminadas por el gobierno central, el sector se perjudicó económica y drásticamente en el segundo trimestre del año 2020, cayendo el arribo de turistas al 100%. El objetivo de la investigación fue conocer el comportamiento de la demanda turística y receptiva para proyectar a futuro y efectuar un balance. El artículo concluye que debido al Covid-19 hubo una pérdida de 116,213 turistas; estimando una pérdida de 327,904 arribos por turismo receptivo.

2.2. MARCO TEÓRICO

2.2.1. Reactivación económica

De acuerdo a Guanzioli, Buainain y De Sousa (2007) los impactos se deben evaluar las consecuencias positivas y negativas de manera indirecta o indirecta, considerando en este caso el factor económico. En la evaluación del impacto económico se deben tener en cuenta diferentes aspectos a considerar referente a las repercusiones. Es preciso agregar que los impactos pretenden ser prevenidos por las medidas establecidas por Estado (CEPAL, 2008). “En el transcurso de una crisis como el coronavirus se pueden oscilar varios factores e impactos, por ello, es importante indicar que se requiere la identificación del alcance del impacto ya que tiene un efecto tanto negativo como positivo (Malquiera, 2008).

Según Loor (2018) la reactivación económica es un procedimiento, por el cual se busca conseguir que la economía (el turismo) tome buenos rumbos después de una crisis que afecta a los negocios locales, empresarios y población en general.

De acuerdo a Chacón (2020), uno de los efectos de la reactivación económica es el no consumo de bienes y servicios, lo cual genera la reducción de precios e impactos en las personas, empresas, los gobiernos locales y economía en general.



Asimismo, indica que, en las dificultades económicas, los indicadores muestran que la economía se paraliza. Al estar obstaculizada la economía, la producción de las empresas como las agencias de viajes y turismo se reduzca, lo que hace que no se contraten personas o se continúe con los despidos, por lo que el desempleo aumente y el personal tenga bajos ingresos.

Ante esta situación, el gobierno nacional a través de los ministerios como el Ministerio de Comercio exterior y Turismo e involucrados implementan políticas públicas de reactivación económica y turística. Y si se obtienen los resultados esperados y planteados, los índices de empleo empiezan a optimizar, el desempleo disminuye, la producción de bienes y servicios en la economía se incrementan, generándose así, una fase de crecimiento económico para el bienestar de las personas y reactivación económica (Chacón, 2020).

En el Perú, el gobierno nacional mediante un proceso de reactivación económica y cuatro fases, reactiva los diversos sectores productivos de nuestro país, de esta forma las organizaciones empresariales vuelven a operar, siguiendo una formalidad de estricta de bioseguridad que garantice la salud de sus colaboradores y clientes (Chacón, 2020).

2.2.1.1. Reactivación turística

La Organización Mundial del Turismo (OMT) en una reunión virtual con diferentes países afectados por el coronavirus y paralización del sector turístico, vieron la necesidad de coordinar acciones con los sectores públicos y privados de los gobiernos, instituciones financieras internacionales y las Naciones Unidas para elaborar una respuesta basada en las últimas recomendaciones de salud pública (Rodríguez, 2020). Es por ello y teniendo



en cuenta la reactivación turística que implica dar un nuevo impulso a las estrategias propuestas por el comité consiste en identificar las prioridades para recuperar el turismo. Estas prioridades se enlistan de la siguiente forma:

- Liquidez empresarial y protección laboral: Es el apoyo que deben realizar los gobiernos al sector turístico y empresas como las agencias de viajes, en materia de la política monetaria (Rodríguez, 2020).
- Recobrar la confianza de los turistas: Garantizar la seguridad turística para proteger la vida y salud de los turistas.
- Abrir los puestos de control fronterizo: En el caso de la región Puno, reapertura de los PCF y CEBAF con responsabilidad.
- Protocolos de bioseguridad: Implementación de medidas contra la lucha del coronavirus en los servicios turísticos privados como las agencias de viajes.
- Uso de la tecnología: Implica que en los servicios se usen las tecnologías de información y comunicación en el trabajo.
- Innovación turística: Comprende las acciones que insertan una novedad en los negocios.

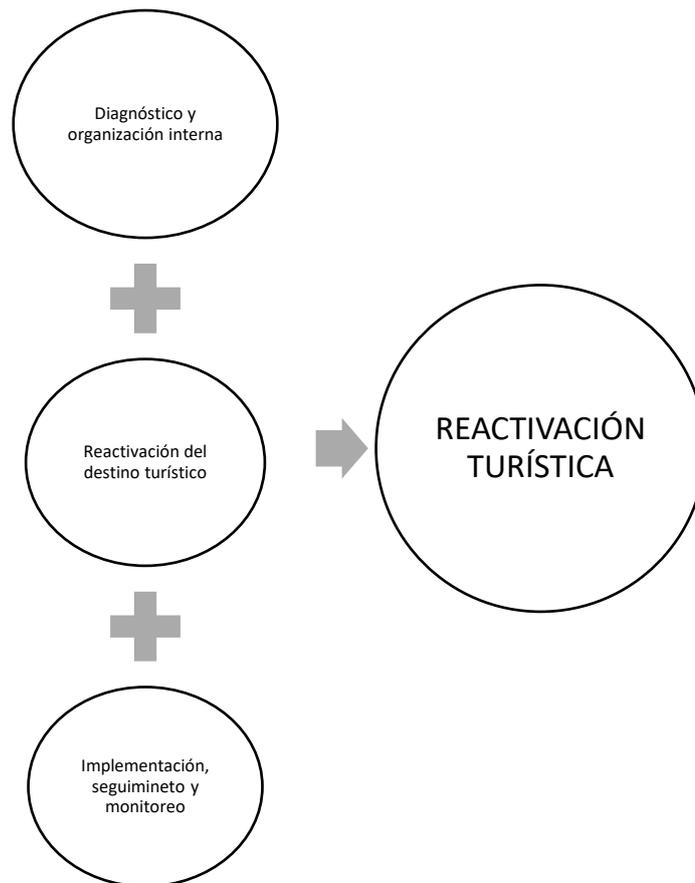
En ese contexto, el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR) propone el plan de reactivación turística para cada destino turístico del Perú, con el objetivo de considerar un diagnóstico y plan estratégico de desarrollo que tenga como mantenerse en el tiempo y reactivar la actividad turística en el marco de la seguridad turística de los visitantes (Resolución Viceministerial, 2021, Artículo 1). Por ello, los destinos turísticos deben prepararse para un nuevo turismo, con la finalidad de recuperar la confianza de viaje, potenciar la actividad turística, generación de

empleo turístico y fortalecimiento de la oferta turística, evidenciando altos niveles de seguridad sanitaria (Resolución Viceministerial, 2021, Artículo 1).

Para ello, MINCETUR desarrolla tres fases de reactivación turística:

Figura 1.

Fases de reactivación turística del MINCETUR



Fuente. La figura muestra las tres fases de reactivación turística establecidas en la “ESTRATEGIA NACIONAL DE REACTIVACIÓN DEL SECTOR TURISMO 2021 – 2023”, Ley N° 31103

Cabe resaltar que, dentro de esta reactivación turística y económica, está la priorización de los destinos turísticos competitivos, con el propósito de contribuir al incremento del flujo turístico, gasto y estadía de los visitantes, así como la promoción de la empleabilidad en el sector, además, se considera



la capacidad de generar impactos económicos positivos (Resolución Viceministerial, 2021).

2.2.2. Contexto del coronavirus

A nivel Perú, el turismo constituye un importante dinamizador para el desarrollo económico del país y las regiones. En el periodo 2019, la actividad turística aportó un 3,9% al Producto Bruto Interno nacional, generando empleo en casi un millón y medio de personas de manera directa e indirecta, además de generar efectos positivos en la cultura, imagen internacional y atractivo para las inversiones (Resolución Viceministerial, 2021).

Sin embargo, esta situación cambió drásticamente con la epidemia mundial del coronavirus. En el Perú, tras el estallido de la crisis sanitaria, el Gobierno Nacional decidió adoptar medidas contingentes para contrarrestar los efectos de la enfermedad, que incluyeron el cierre de las fronteras, la suspensión de vuelos, la inmovilización obligatoria, lo que derivó en una crisis para el sector turístico, con la consecuente pérdida de empleos (Resolución Viceministerial, 2021). Por el lado, en la oferta turística, se produjo una ruptura de las cadenas de valor de la industria del turismo, a partir del encierro, en términos generales, se puede mostrar una fuerte contracción del PBI de las actividades turísticas, lo que evidenciaría un fuerte impacto negativo de la pandemia en el turismo (Resolución Viceministerial, 2021).

“En la ciudad de Puno, las agencias de viaje se encuentran sometidas a una intensa presión, dado que más de la mitad de ellas están endeudadas o probablemente lo estarán dentro de poco tiempo, muchos de ellos quebraron o dejaron de trabajar en el sector turismo, mostrando la vulnerabilidad de los mismos ante problemas de tal



magnitud, por lo que es necesario conocer cuál es su percepción y actitudes” (Artipa y Cutipa, 2022).

“El primer caso confirmado en la región Puno fue una turista mexicana, la Policía Nacional y las Fuerzas Armada realizaron una vigilancia epidemiológica rigurosa en los lugares donde permanecieron los turistas, debido a las manifestaciones emocionales como angustia, desconfianza, ansiedad, temor al contagio, enojo, irritabilidad, sensaciones de incertidumbre e impotencia, por parte de los residentes locales, también han surgido expresiones de miedo frente a los turistas debido a la propagación del COVID-19, dado que es una enfermedad transmisible, nueva y desconocida; por ende, es necesario conocer la percepción y actitudes de los residentes, evaluar su nivel de cultura turística y participación ciudadana respecto a la COVID 19 y su impacto en el turismo” (Artipa y Cutipa, 2022).

2.2.2.1. Gestión de crisis

Con relación a la gestión de crisis, existe un amplio tratamiento de esta materia en la literatura científica. Así, Hall (2010) identifica los tipos de crisis estudiados en financieras, económicas, ambientales, ecológicas y políticas. Por otro lado, Oroian y Gheres (2012), reconocen que los tipos de situaciones de riesgo que pueden afectar a las agencias de viajes y turismo, son las situaciones internas, de competencia, problemas medioambientales, factores políticos, problemas con la infraestructura o las causas económicas. Otra propuesta procede de Peters y Pikkemaat (2005), quienes catalogan los tipos de crisis en recesiones económicas, desastres naturales, hechos adversos ocasionados por el ser humano y las pandemias como el coronavirus (COVID 19).



2.2.2.2 Gestión de crisis en las agencias de viajes y turismo

Según De Sausmarez (2007) El turismo es un sector sensible y el más propenso a experimentar factores de riesgos y crisis, pero por sus cualidades se recupera más rápido. El Foro Económico Mundial establece que una eficaz y eficiente gestión de crisis puede hacer del turismo un factor vital para la recuperación económica y social de un lugar (WEF, 2005).

Las crisis y desastres que afectan al turismo implican un cambio positivo o negativo, Faulkner (2001) asevera que el aspecto positivo de las crisis puede actuar como punto de oportunidad para la mejora empresas turísticas y destinos turísticos. Los acaecimientos de los desastres y crisis que han afectado al turismo se presentan a lo largo del tiempo y, por lo que es vital e importante poner en práctica y establecer medidas eficaces de gestión de crisis que contribuyan a una rápida reactivación y recuperación del destino turístico y su sistema turístico.

Wilks y Moore (2003), proponen un modelo de gestión de crisis, de real aplicabilidad para las agencias de viajes y turismo de la ciudad de Puno, conocidas como las “4 R de la gestión de crisis”, y que precisamente la Asociación de Viajes de Asia y Pacífico (PATA por sus abreviaturas en inglés) la aplica para demostrar que los destinos turísticos y las agencias de viajes pueden gestionar eficaz y eficientemente las 4R para la reducción, preparación, respuesta y recuperación de una crisis como el coronavirus.

Cabe resaltar que es este modelo de las 4R para fines investigativos, es aplicable en las agencias de viajes y turismo de Puno en sus cuatro etapas



a seguir antes, durante y después del coronavirus. Las cuatro etapas que se identifican son las siguientes:

- Fase de reducción: se identifica una posible crisis y luego se busca reducir u paliar su impacto. Los gerentes, empresarios, administradores de las agencias de viajes y turismo, deben realizar un análisis riesgos, conflictos e impactos. Por lo que es necesario detectar señales de alerta temprana para la identificación de riesgos en todas las áreas de la agencia de viajes, luego implementar políticas y procedimientos de vigilancia ante la crisis del coronavirus (Wilks y Moore, 2003).
- Fase de preparación: implica elaborar planes y realizar un simulacro ocasional. Las agencias de viajes y turismo deben evaluar su exposición ante el coronavirus y elaborar planes estratégicos y de comunicación. En esta etapa compete preparar planes, medidas de seguridad y salud como los protocolos de bioseguridad, ejecutar medidas de prevención de forma frecuente para adaptarse a diversas situaciones adversas, los planes deben ser flexibles y adaptables a cambios según lo requiera la situación; de igual manera es vital socializar el plan con todos los trabajadores y registrar aportes (Wilks y Moore, 2003).
- Fase de respuesta: son las consecuencias inmediatas de una crisis cuando todo es caótico (Wilks y Moore, 2003) por eso es importante manejar estrategias de comunicación para una rápida gestión de crisis (Wilks y Moore, 2003).
- Fase de recuperación: Wilks y More (2003) consideran que “la mejor evaluación de una gestión de crisis eficaz es si se ha evitado una crisis” (p. 53), asimismo, refieren que la eficacia de la gestión de crisis en el



sector turístico se puede medir de la siguiente manera: La velocidad con la que una empresa turística reanuda o continúa las operaciones comerciales, el nivel de recuperación y la capacidad de resistencia ante la crisis como el coronavirus.

2.3. MARCO CONCEPTUAL

Impactos: consecuencias positivas y negativas de manera indirecta o indirecta, considerando en este caso el factor económico (Guanziroli, Buainain y De Sousa, 2007).

Reactivación económica: reactivación económica en procedimientos, por el cual se busca conseguir que la economía (el turismo) tome buenos rumbos después de una crisis que afecta a los negocios locales, empresarios y población en general (Loor, 2018)

Reactivación turística: estrategias y medidas implementadas para el sector turístico por el gobierno central, MINCETUR y carteras de gobierno (Resolución Viceministerial, 2021, Artículo 1).

Crisis: Evento, suceso, hecho que pone en peligro al sector económico (Loor, 2018).

Gestión de crisis: identifica los tipos de crisis estudiados en financieras, económicas, ambientales, ecológicas y políticas (Oroian y Gheres, 2012).



3.2. PERÍODO DE DURACIÓN DEL ESTUDIO

Conforme al Reglamentos del Vicerrectorado de Investigación cumple con el periodo de ejecución y duración del estudio.

3.3. PROCEDENCIA DEL MATERIAL UTILIZADO

- Fuentes primarias: Recopilación de datos e información de las agencias de viajes de turismo de Puno.
- Fuentes secundarias: Compilación de información de DIRCETUR, SUNAT, Municipalidad Provincial de Puno y MINCETUR.

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

La población de estudio estuvo compuesta por 99 agencias de viajes y turismo (ver anexos) registradas en el directorio de la DIRCETUR Puno. Cabe señalar que se emplea la muestra censal, en donde todas las unidades de la población son consideradas como muestra (Ramírez, 2012).

3.5. ENFOQUE, TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El trabajo es cuantitativo, porque para la primera y segunda variable se recolecta datos con base al análisis estadístico, y con el propósito de probar el marco teórico (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

El estudio en primer lugar es exploratorio, debido a que, en el contexto local, las variables de reactivación económica y contexto coronavirus son temáticas poco estudiadas y la revisión de la literatura y antecedentes revela que tan sólo hay ideas reducidas relacionadas con el problema de estudio y el marco teórico (Hernández et al., 2014). En segundo lugar, el proyecto es descriptivo, porque únicamente se pretende medir y recoger información de manera conjunta y cuantitativa de los indicadores.

La tesis es no experimental, debido a que no manipula las variables de investigación.

3.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

- Técnicas: Análisis de la información y encuesta estructurada
- Instrumentos: Análisis de contenidos, cuestionario de preguntas con respuestas dicotómicas, politómicas.

3.7. VARIABLES

Tabla 1.

Variables, dimensiones e indicadores

| VARIABLES | DIMENSIONES | ITEMS |
|---------------------------------------|------------------------|--|
| Impactos de la Reactivación económica | Reactivación turística | <ul style="list-style-type: none">- Situación actual del turismo- Condiciones para visitar- Apoyo económico- Recuperación económica- Demanda de servicios turísticos- Empleabilidad- Medidas establecidas- Recuperación del sector turístico- Reactivación de las agencias de viajes |
| Contexto del Coronavirus | Gestión de crisis | <ul style="list-style-type: none">- Fase de reducción- Fase de preparación- Fase de respuesta- Fase de recuperación |

Fuente. Elaboración propia con base al marco teórico.

3.8. MÉTODO ESTADÍSTICO

Se aplicó el método estadístico descriptivo mediante las medidas de tendencia central que son las moda, media y mediana, los cuales nos permite analizar las características principales de las dos variables de investigación: impactos de la reactivación económica y contexto del coronavirus, presentando en tablas y figuras la recolección de datos.



3.9. PROCEDIMIENTO

- Recolección de datos cuantitativos
- Sistematización de datos
- Análisis e interpretación de forma cuantitativa
- Prueba de hipótesis

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS DE LOS OBJETIVOS ESPECÍFICOS

4.1.1. Efectos de la reactivación turística en las agencias de viajes de la ciudad de Puno

Tabla 2.

Conocimientos sobre la situación actual del turismo en el contexto del coronavirus

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|-------------------|-------------------|--------------------------|-----------------------------|
| SI | 44 | 44.4 | 44.4 | 44.4 |
| NO | 55 | 55.6 | 55.6 | 100.0 |
| Total | 99 | 100.0 | 100.0 | |

Fuente. La tabla muestra los resultados obtenidos mediante el instrumento de recolección de datos.

En la tabla 2 se observa que, de los 99 participantes en la investigación, el 44.4% tiene noción sobre la situación actual del turismo en el contexto del coronavirus, es decir, razona con respecto al análisis de la oferta turística, demanda, empleo turístico, recuperación de la economía, estabilidad, apertura de fronteras, disposiciones legales, entre otros factores para la elaboración de los planes de reactivación turística de sus empresas. Sin embargo, el 55.6% restantes, le resta importancia a la reactivación turística establecida y emprendida por el gobierno central, debido a la desconfianza e incredulidad hacia el Estado.

Tabla 3.

Considera que el Estado y sector público garantiza las condiciones para visitar los atractivos y recursos turísticos de Puno

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|-------------------|-------------------|--------------------------|-----------------------------|
| SI | 46 | 46.5 | 46.5 | 46.5 |
| NO | 53 | 53.5 | 53.5 | 100.0 |
| Total | 99 | 100.0 | 100.0 | |

Fuente. La tabla muestra los resultados obtenidos mediante el instrumento de recolección de datos.

El 46.5% de representantes de las agencias de viajes y turismo considera que el Estado y sector público garantiza las condiciones para visitar los atractivos y recursos turísticos de Puno, esta postura está referida al cumplimiento de los protocolos de bioseguridad e implementación de los sellos Safe Travel. Respecto al 53.5% indican que no existen las condiciones, debido a que en caso de presentarse un caso Covid 19, los establecimientos de salud en donde se ubican los principales atractivos turísticos no están preparados para dar respuesta inmediata.

Tabla 4.

Ha participado en algún fondo de apoyo económico para la reactivación del sector turístico

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|-------------------|-------------------|--------------------------|-----------------------------|
| SI | 46 | 46.5 | 46.5 | 46.5 |
| NO | 53 | 53.5 | 53.5 | 100.0 |
| Total | 99 | 100.0 | 100.0 | |

Fuente. La tabla muestra los resultados obtenidos mediante el instrumento de recolección de datos.

De acuerdo al porcentaje válido, el 46.5% de representantes de las agencias de viajes marcaron la opción si, esto significa que de alguna manera han sido partícipes de los fondos de apoyo de reactivación económica como el FAE TURISMO y TURISMO EMPRENDE. Sin embargo, el 53.5% exterioriza que no

fueron parte de los fondos de apoyo y fondos concursables emprendidos por el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, cabe señalar que este segmento de encuestados expresa que, al no ser participantes de estos apoyos, están solicitando préstamos a las entidades financieras para reactivar sus empresas.

Tabla 5.

Cree usted que se podrá recuperarse económicamente en este periodo de reactivación turística.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|-------------------|-------------------|--------------------------|-----------------------------|
| SI | 45 | 45.5 | 45.5 | 45.5 |
| NO | 54 | 54.5 | 54.5 | 100.0 |
| Total | 99 | 100.0 | 100.0 | |

Fuente. La tabla muestra los resultados obtenidos mediante el instrumento de recolección de datos

El 54.5% de encuestados revela que no se podrá recuperarse económicamente en este periodo de reactivación turística; esta postura negativa se debe a la incertidumbre e inestabilidad del gobierno central, y, por ende, este factor influye en el sector turístico privado. Por el contrario, el 45.5% de agentes de viajes, asume una actitud positiva para recuperarse económicamente, puesto que están realizando sus operaciones turísticas con toda normalidad, es más, están participando continuamente en los fondos concursables de reactivación económica y turística.

Tabla 6.

Cree usted que habrá alta demanda de servicios turísticos a corto plazo

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|-------------------|-------------------|--------------------------|-----------------------------|
| SI | 41 | 41.4 | 41.4 | 41.4 |
| NO | 58 | 58.6 | 58.6 | 100.0 |
| Total | 99 | 100.0 | 100.0 | |

Fuente. La tabla muestra los resultados obtenidos mediante el instrumento de recolección de datos

El 58.6% de participantes en la tesis, indica que no habrá alta demanda de servicios turísticos a corto plazo, esta posición en el contexto local se debe a las ínfimas acciones estratégicas por parte de la Dirección de Comercio Exterior y Turismo – DIRCETUR y la Sub Gerencia de Turismo de la Municipalidad Provincial de Puno para la reactivación económica del sector turístico. En contra parte, el 41.4% expresa que, si habrá una mayor demanda de servicios turísticos, considerando que este año es clave para el incremento de flujo turístico y proyecciones positivas de arribos por turismo receptivo.

Tabla 7.

Cree usted que se recuperará la empleabilidad en este periodo de reactivación económica

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|-------------------|-------------------|--------------------------|-----------------------------|
| SI | 52 | 52.5 | 52.5 | 52.5 |
| NO | 47 | 47.5 | 47.5 | 100.0 |
| Total | 99 | 100.0 | 100.0 | |

Fuente. La tabla muestra los resultados obtenidos mediante el instrumento de recolección de datos

En la Tabla 7 se muestra que la actitud hacia la recuperación de empleos para los guías de turistas, operadores, ventas, reservas y otros es positiva, ya que el 52.5% valora que se recuperará la empleabilidad en este periodo de reactivación económica, asimismo, se debe tomar en cuenta el arribo de turistas extranjeros hacia el destino Lago Titicaca debido a la masiva oferta y promoción de las agencias de viajes por los medios digitales. Contrariamente el 47.5% es aprensiva ante la recuperación de empleos.

Tabla 8.

Las medidas establecidas por el gobierno central mediante el MINCETUR beneficiaron a las agencias de viajes de Puno.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|-------------------|-------------------|--------------------------|-----------------------------|
| SI | 51 | 51.5 | 51.5 | 51.5 |
| NO | 48 | 48.5 | 48.5 | 100.0 |
| Total | 99 | 100.0 | 100.0 | |

Fuente. La tabla muestra los resultados obtenidos mediante el instrumento de recolección de datos

La tabla 8 demuestra que el 51.5% de representantes de agencias de viajes que participaron en la recolección de datos, indica que Las medidas establecidas por el gobierno central mediante el MINCETUR si beneficiaron a las agencias de viajes de Puno, estas respuestas positivas se deben a las diversas acciones emprendidas por el Ministerio de Comercio exterior y Turismo, los cuales se plasman en las normas publicadas en el diario Oficial el Peruano y que son de irrestricto cumplimiento en los gobiernos locales como la Municipalidad Provincial de Puno. Contrariamente, el 48.5% determina que no benefician en nada dichas medidas.

Tabla 9.

Cree usted que el sector turístico de Puno se recuperará económicamente

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|-------------------|-------------------|--------------------------|-----------------------------|
| SI | 43 | 43.4 | 43.4 | 43.4 |
| NO | 56 | 56.6 | 56.6 | 100.0 |
| Total | 99 | 100.0 | 100.0 | |

Fuente. La tabla muestra los resultados obtenidos mediante el instrumento de recolección de datos

El 56.6% cree usted que el sector turístico de Puno no se recuperará económicamente, esta opinión negativa, se debe a las nulas políticas locales de reactivación económica del turismo de parte de la Municipalidad Provincial de Puno, específicamente la Sub Gerencia de Turismo Exterior carece de un plan de

reactivación económica. En contra posición de estas respuestas negativas, el 43.3% asume una postura positiva hacia el indicador.

Tabla 10.

Cree usted que las agencias viajes de turismo de la ciudad de Puno están preparadas para la reactivación económica

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|-------------------|-------------------|--------------------------|-----------------------------|
| SI | 57 | 57.6 | 57.6 | 57.6 |
| NO | 42 | 42.4 | 42.4 | 100.0 |
| Total | 99 | 100.0 | 100.0 | |

Fuente. La tabla muestra los resultados obtenidos mediante el instrumento de recolección de datos

La tabla 10 demuestra que el 57.6% de representantes de las agencias de viajes y turismo de la ciudad de Puno, asume que las agencias viajes de turismo de la ciudad de Puno si están preparadas para la reactivación económica, estas afirmaciones se pueden corroborar mediante la solicitud y respectiva certificación de los sellos Safe Travel, el cumplimiento e implementación de los protocolos de bioseguridad y la participación de en diversas capacitaciones organizadas por la Dirección de Comercio Exterior y Turismo – DIRCETUR. En cuanto el 42.4% aseveran que las agencias no están preparadas para la reactivación económica.

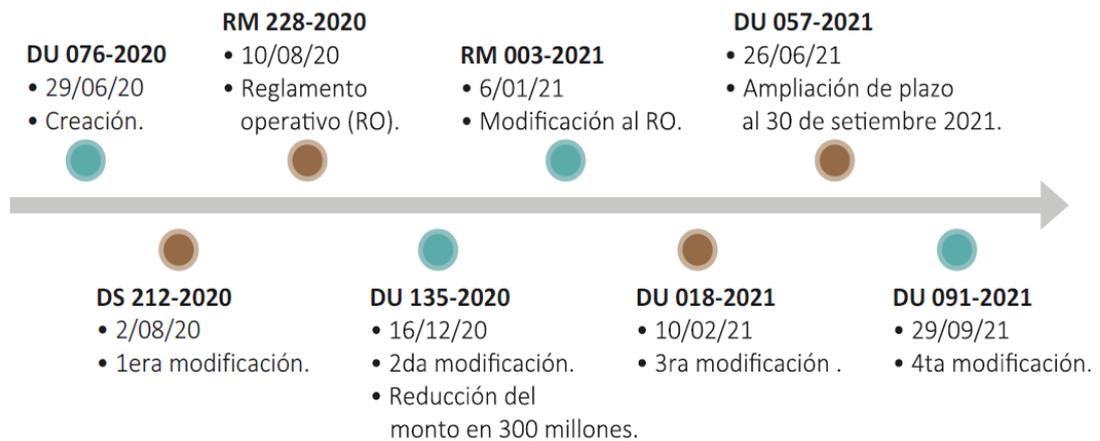
4.1.2. Fondo de apoyo empresarial - FAE Turismo

Mediante el DU N° 076-2020, el Gobierno Central dispuso la creación del Fondo de Apoyo Empresarial a las micro y pequeñas empresas - FAE Turismo), con el propósito de que las empresas turísticas afectadas por el coronavirus puedan acceder a créditos para capital de trabajo (Yancari, 2021). Cuando se creó el FAE Turismo, el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo indicó que este fondo permitiría a las empresas turísticas (agencias de viajes, restaurantes, transporte turístico, hoteles, entre otros) endeudarse como máximo 60 meses, con un lapso de

gracia de hasta 18 meses, indicando que la recuperación y reactivación económica del sector turístico, empresas turísticas y sobre todo de las agencias de viajes y turismo, no será en el corto tiempo (Yancari, 2021).

Figura 3.

Trayecto de tiempo del FAE Turismo



Fuente. La figura muestra el trayecto de tiempo del FAE Turismo elaborado por el grupo propuesta Ciudadana. <https://propuestaciudadana.org.pe/>.

El Fondo de apoyo empresarial para el turismo estuvo disponible desde setiembre del año 2020, una vez hecha la transferencia de los recursos a la Corporación Financiera de Desarrollo – COFIDE, buscando atender a 12,400 empresas del sector turístico con un fondo de 500 millones de soles, que generaban un fondo total de mil quinientos millones de soles (Yancari, 2021).

Entre los periodos de los meses de setiembre y octubre del año 2020, se efectuaron seis subastas y dos modificaciones en su funcionamiento, como la evaluación de los beneficiarios usando la tasa de costo efectivo anual - TCEA, y aceptar la solicitud de las empresas turísticas que obtuvieron créditos de FAE Turismo (Yancari, 2021).

En el periodo del 2021 se realizaron cinco subastas y dos nuevas modificaciones, incluyendo una a la normativa. La modificación del 29/09/2021

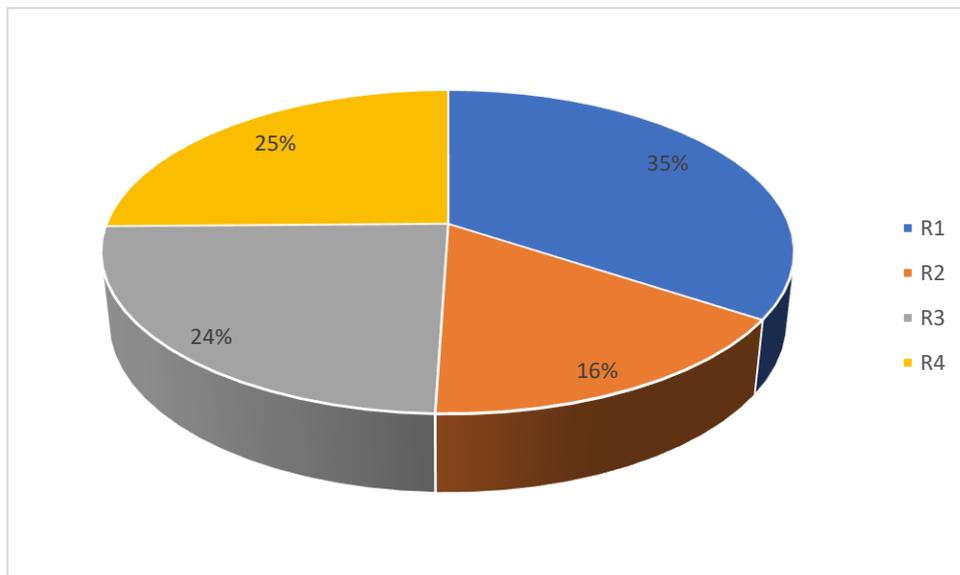
incluyó la extensión del plazo de otorgados de créditos hasta el 31/03/2022, la ampliación del periodo de gracia y asignación de créditos hasta veinticuatro meses (Yancari, 2021).

Actualmente solo se conoce los montos subastados y asignados a las Cooperativas de Ahorro y Crédito No Autorizadas a Captar Recursos del Público (COOPAC) y Empresas del Sistema Financiero - ESF ganadoras de las subastas a través de la información que publica el COFIDE. Empero, para el fondo de apoyo empresarial - FAE Turismo aún no existe información pública y detallada de las empresas turísticas beneficiarias.

4.1.3. Fases de la gestión de crisis de las agencias de viajes de la ciudad de Puno

Figura 4.

Fase de reducción de las agencias de viajes y turismo de la ciudad de Puno durante la crisis



Fuente. La figura muestra los resultados obtenidos mediante el instrumento de recolección de datos

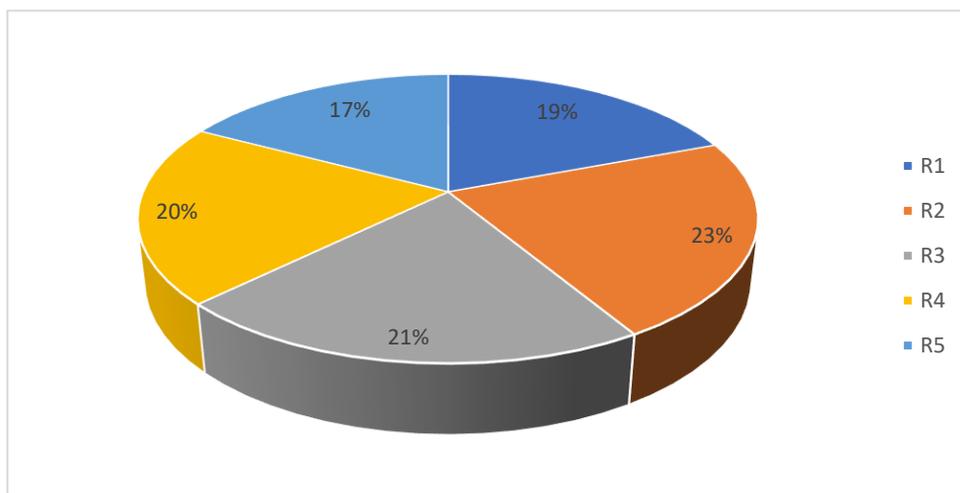
En la fase de reducción, las agencias de viajes y turismo de la ciudad Puno reaccionaron de la siguiente manera:

- R1. Reaccionó con impaciencia y preocupación al enterarse del aislamiento obligatorio, el cierre de fronteras, de los negocios, entidades, servicios e instituciones.
- R2. Iniciaron con la implementación de los primeros protocolos de bioseguridad ante la posible reactivación económica de las agencias de viajes.
- R3. Tomaron medidas para proteger la salud del personal y la empresa.
- R4. Indica que les ha generado bastante incertidumbre y preocupación las medidas establecidas por el gobierno central.

En ese entender, las respuestas se corroboran con lo que indica Wilks y Moore (2003), la fase de reducción las agencias de viajes y turismo de Puno identifican los riesgos, peligros, amenazas e impactos, recolectando datos e informándose; estableciendo políticas de seguridad para anticiparse a los problemas.

Figura 5.

Fase de preparación de las agencias de viajes y turismo de la ciudad de Puno durante la crisis



Fuente. La figura muestra los resultados obtenidos mediante el instrumento de recolección de datos

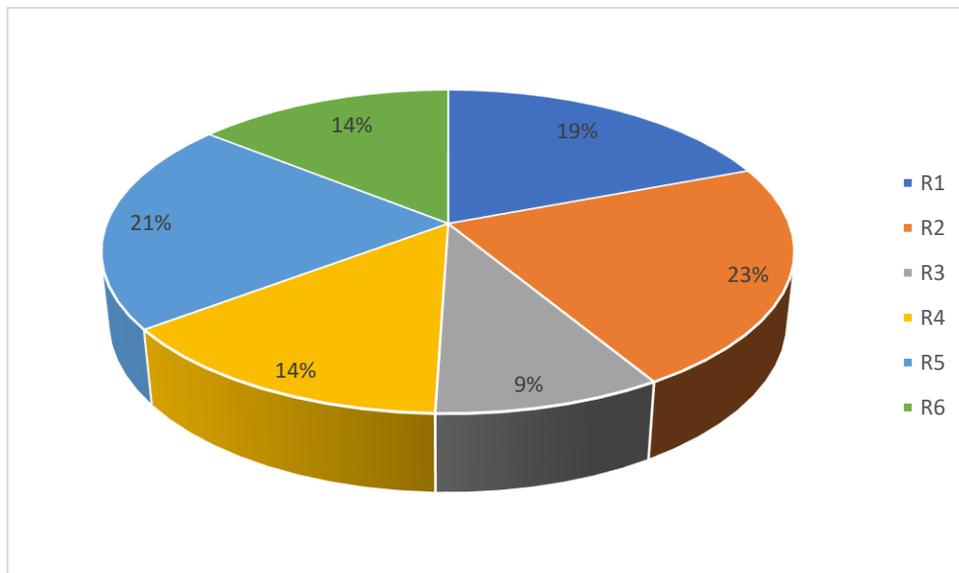
Para la fase de preparación, los representantes de las agencias de viajes y turismo de la ciudad Puno respondieron lo siguiente:

- R1. Evaluaron los riesgos e impactos y riesgos de la crisis de la Covid-19.
- R2. Presentó resistencia a tolerar el proceso de la crisis.
- R3. Evaluaron las amenazas de la Covid- 19.
- R4. Tomó acciones sobre salud y seguridad dentro la empresa.
- R5. Planificó a corto plazo para reactivarse.

La fase de preparación, es evaluar los riesgos a los que las empresas están expuestas, desarrollando planes para gestionar las situaciones de desastre que puedan producirse en el futuro (Wilks y Moore, 2003).

Figura 6.

Fase de respuesta de las agencias de viajes y turismo de la ciudad de Puno durante la crisis



Fuente. La figura muestra los resultados obtenidos mediante el instrumento de recolección de datos

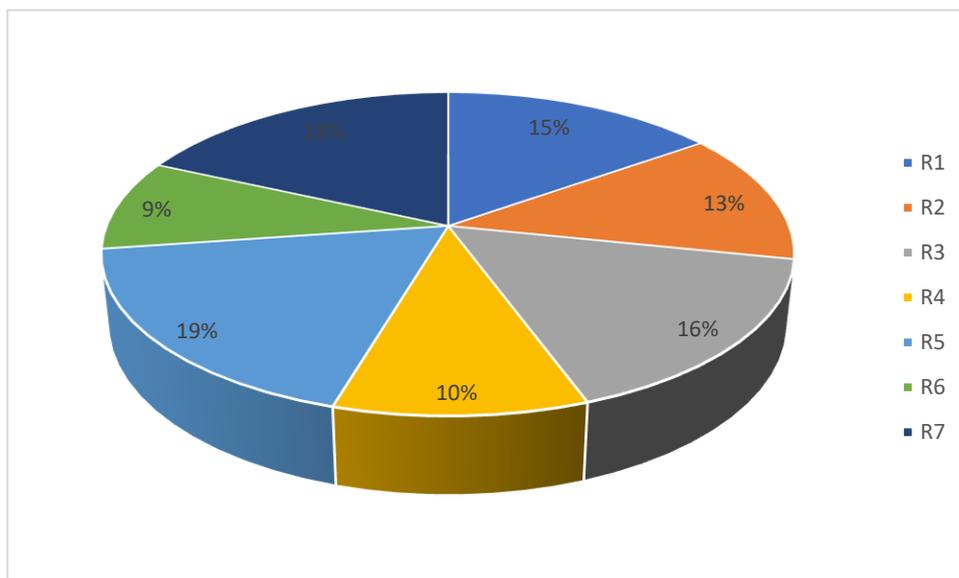
Para la fase de respuesta se obtuvieron las siguientes respuestas:

- R1. Recorte de personal / despido/ suspensión perfecta.
- R2. Suspensión de RUC, Licencia de funcionamiento.
- R3. Cancelación de paquetes y servicios turísticos.
- R4. Cierre de la empresa.
- R5. Cambio de rubro económico.
- R6. Venta de bienes de la empresa.

Son las consecuencias inmediatas de la crisis cuando todo es caótico (Wilks y Moore, 2003).

Figura 7.

Fase de recuperación de las agencias de viajes y turismo de la ciudad de Puno durante la crisis



Fuente. La figura muestra los resultados obtenidos mediante el instrumento de recolección de datos.

Para la fase de recuperación se obtuvieron las siguientes respuestas:

- R1. Plan de reactivación turística - económica de la empresa
- R2. Participación en fondos de apoyo económico y fondos concursables

- R3. Implementación de protocolos de bioseguridad conforme a ley
- R4. Solicitud y certificación del sello Safe Travel
- R5. Participación en capacitaciones concerniente a comercialización digital y reactivación económica
- R6. Reconstrucción de la empresa
- R7. Reajustes en la empresa

Es la rapidez con la que las empresas turísticas reanudan sus operaciones comerciales, con un nivel de recuperación y capacidad de resistencia ante la crisis (Wilks y Moore, 2003).

4.2. RESULTADOS DEL OBJETIVO GENERAL

4.2.1 Determinar los impactos de la reactivación económica de las agencias de viajes durante el contexto del coronavirus

Tabla 11.

Impactos de la reactivación económica de las agencias de viajes

| | Ítem. 1 | Ítem. 2 | Ítem. 3 | Ítem. 4 | Ítem. 5 | Ítem. 6 | Ítem. 7 | Ítem. 8 | Ítem. 9 |
|-----------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| Válidos | 99 | 99 | 99 | 99 | 99 | 99 | 99 | 99 | 99 |
| N | | | | | | | | | |
| Perdidos | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Media | 1.44 | 1.46 | 1.46 | 1.45 | 1.41 | 1.53 | 1.52 | 1.43 | 1.58 |
| Mediana | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 2.00 | 2.00 | 1.00 | 2.00 |
| Moda | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 |

Fuente. La tabla muestra el total de los resultados totales obtenidos mediante la estadística descriptiva y SPSS. Donde SI=2 y NO=1

En la tabla 11 se muestra los resultados de las medidas de tendencia central de la estadística descriptiva de los 9 ítems de la variable de investigación denominada impactos de la reactivación económica, al respecto, la moda que es el valor con



mayor repetición o frecuencia, la mediana que es el valor medio de los valores obtenidos y la media que es el promedio total del conglomerado de datos, la interpretación y análisis es la siguiente: en seis ítems se repite el 1, y en tres el 2 (moda); el cincuenta por ciento de los individuos está por encima del valor 1.00 y el restante cincuenta por ciento se sitúa por debajo de este valor (mediana); en promedio, la media de ocho ítems, indica que la postura de los sujetos participantes hacia el impacto de la reactivación económica de las agencias de viajes de la ciudad de Puno es negativa y solo tres ítems la opinión es positiva.

4.3. DISCUSIÓN

En la investigación se ha planteado como objetivo principal determinar los impactos de la reactivación económica de las agencias de viajes durante el contexto del coronavirus., se pudo hallar que la reactivación económica mediante la dimensión reactivación turística de las agencias de viajes y turismo de Puno, seis ítems son negativos y tres positivos, frente a lo mencionado, se acepta la hipótesis general, donde refiere que los impactos de la reactivación económica de las agencias de viajes durante el contexto del coronavirus son significativos, estos resultados se corroboran a través de las conclusiones del artículo científico de Padilla et al. (2021) quienes indican que la reactivación de la actividad turística se encamina a paso lento. Baca (2021) asevera que los operadores turísticos no realizan los esfuerzos para trabajar con los organismos públicos y privados para la reactivación económica del turismo. Lau y Portocarrero (2020) revelan que los prestadores de servicios turísticos reactivaron sus empresas considerando los cambios y estrategias de subsistencia y permanencia en la actividad turística mediante diferentes elementos. Finalmente, Apolitano (2021) concluye que la recuperación de las agencias de viajes es progresiva. Con estos resultados se corrobora lo que Guanziroli, Buainain y De Sousa (2007) describían, que los impactos se deben



evaluar las consecuencias positivas y negativas de manera indirecta o indirecta, considerando en este caso el factor económico. En la evaluación del impacto económico se deben tener en cuenta diferentes aspectos a considerar referente a las repercusiones. Es preciso agregar que los impactos pretenden ser prevenidos por las medidas establecidas por Estado (CEPAL, 2008). Por ello, antes, durante y después de una crisis como el Covid-19 se pueden oscilar varios factores e impactos, por ello, es importante indicar que se requiere la identificación del alcance del impacto ya que tiene un efecto tanto negativo como positivo (Malquiera, 2008). En ese entender, la reactivación económica es un procedimiento, por el cual se busca conseguir que la economía (el turismo) tome buenos rumbos después de una crisis que afecta a los negocios locales, empresarios y población en general (Loor, 2018). Finalmente se confirma que las agencias de viajes de la ciudad de Puno han pasado por las fases de reducción, preparación, respuesta y recuperación del modelo de Wilks y Moore (2003).

4.4. PROPUESTA DE GESTIÓN, PROMOCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN TURÍSTICA PARA LA REACTIVACIÓN ECONÓMICA DE LAS AGENCIAS DE VIAJES DE LA CIUDAD DE PUNO

Tabla 12.

Propuesta de reactivación económica

| BENEFICIARIOS | COMPONENTES | ACCIONES | INDICADORES | RESULTADOS |
|--|--|--|--|---|
| 99 agencias de viajes y turismo de la ciudad de Puno | FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL | Levantamiento de línea de base | # De informes y reportes | 01 líneas de base |
| | | Reuniones de coordinación y trabajo con las instituciones públicas y privadas (nivel multisectorial e Intersectorial) a nivel nacional | # De reuniones | 10 reuniones: Lima, Arequipa, Cusco. |
| | | Instalación del centro de Reservas y operaciones | #Módulos implementados. | 01 CRO |
| | | Elaboración de proyectos de desarrollo y planes de negocio | # De propuestas de proyectos de desarrollo turístico y planes de negocio | 02 proyectos y 04 planes de negocio elaborados |
| | | Alianzas estratégicas con instituciones públicas y privadas | # de suscripción de convenios | 04 convenios, instituciones públicas y privadas (nivel multisectorial e Intersectorial) |
| | | Fortalecimiento de buenas prácticas en la gestión de servicios turísticos e innovación turística | # Curso / Talleres y facilitador # material | 12 cursos/ talleres 01 material de apoyo |
| Fortalecimiento de buenas prácticas en seguridad turística | # Curso / Talleres y facilitador # Equipamiento | 12 cursos/ talleres | | |

| | | | | |
|--|--|--|--|---|
| FORTALECIMIENTO DE LA OFERTA | Fortalecimiento de buenas prácticas en la gestión ambiental | # Curso / Talleres y facilitador | 12 cursos/ talleres | |
| | Fortalecimiento en gestión empresarial | # Curso / Talleres y facilitador | 6 cursos/ talleres | |
| | Fortalecimiento en gestión financiera | # Cursos / talleres en costeo y facilitador | 6 cursos/ talleres Material de apoyo | |
| | Fortalecimiento de capacidades en tecnologías de información y comunicación -tics. | # Cursos / talleres y facilitador #manual de Tics | 12 cursos/ talleres | |
| | Fortalecimiento en la elaboración y diseño de paquetes turísticos | # Cursos / talleres y facilitador | 6 cursos/ talleres | |
| | Fortalecimiento en el desarrollo de experiencias turísticas | # Talleres y facilitador | 11 cursos/ talleres | |
| | Fortalecimiento en el idioma inglés - Técnico | # Cursos /Talleres y facilitador | 12 cursos/ talleres | |
| | PROMOCION Y COMERCIALIZACIÓN | Elaboración de material promocional | * Edición y diseño de la Guía Turística Puno (Pocket Book c/ QR) | 5,000 guías Turística de Puno (Pocket Book c/ QR) |
| | | | *Edición y diseño de Catálogos TRC Puno (c/ Código QR) | 5,000 Catálogos Puno (c/ Código QR) |
| | | | *Material promocional para los socios | 40,000 folletos promocionales |
| Aplicación del marketing por internet y redes sociales | * Videos informativos por emprendimiento | 11 Videos informativos por emprendimiento | 01 Video promocional Destino Titicaca | |
| | * Video promocional Destino Titicaca | 5,000 reproducciones de Cds | | |
| | *Diseño y posteo de la Pagina Web | 01 página | Web | |
| | *Diseño de Aplicaciones APPs | 01 Aplicaciones APPs | | |
| | *Acceso a las Redes Sociales | | | |

| | | | | |
|--|--|---|---|---|
| | | Participación en Feria Internacional de Turismo | *Participación con un Stand en Ferias internacionales de turismo (América de Sur, América del Norte y Europa) | 03 ferias turísticas (América de Sur, América del Norte y Europa) |
| | | Participación feria turísticas | *Participación en la feria # de participantes # de contactos TO y AVT | 03 participaciones en ferias turísticas |
| | | Participación en Jornada de Comercialización | *Participación en la Jornada de comercialización # De participantes # De contactos TO y AVT | |
| | | Participación en Workshop Macro Sur | * Organización del evento # participantes | 03 workshop |

Fuente. La propuesta es elaborada con base a las necesidades de las agencias de viajes.



V. CONCLUSIONES

PRIMERA: Como resultado principal de la tesis, se concluye que los impactos de la reactivación económica de las agencias de viajes durante el contexto del coronavirus son significativos, debido a que los impactos son más negativos en un 70% que positivos 30%; en ese entender, la reactivación económica de las agencias de viajes y turismo de la ciudad de Puno antes, durante y después de la crisis de la Covid-19 es progresivo.

SEGUNDA: Los efectos de la reactivación turística en las agencias de viajes de la ciudad de Puno son reveladores, puesto que seis ítems son negativos y tres positivos, conllevando a dar un nuevo impulso a las estrategias de reactivación turística establecidas por el gobierno central mediante el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo.

TERCERA: Las fases de la gestión de crisis de las agencias de viajes de la ciudad de Puno son proactivas y reactivas. En la fase reducción, identifican los riesgos, peligros, amenazas e impactos, recolectando datos e informándose y estableciendo políticas de seguridad para anticiparse a los problemas. En la fase preparación conocen y evalúan los riesgos e impactos de la Covid-19 para mitigar las situaciones de desastre que puedan producirse en el futuro. En la fase respuesta, se presentan las consecuencias de la crisis. Y en la fase de recuperación, reanudan las operaciones comerciales de las agencias de con una capacidad de resistencia ante la crisis.



VI. RECOMENDACIONES

PRIMERA: Para el conocimiento de los impactos, la reactivación económica-turística y los efectos del coronavirus en las agencias de viajes y el sector turístico de la ciudad de Puno, es oportuno que la academia, instituciones públicas-privadas y los actores en turismo realicen un diagnóstico para la toma de decisiones.

SEGUNDA: Es necesario y de vital importancia, que las instituciones públicas, como la Municipalidad Provincial de Puno y Dirección de Comercio Exterior y Turismo, elaboraren el plan de reactivación económica y turística de Puno, considerando las estrategias nacionales, el marco normativo y el presupuesto para su ejecución.

TERCERA: Se recomienda a los presentes y futuros interesados en el tema, a considerar la gestión de crisis en las agencias de viajes como variable de investigación científica, profundizando en sus fases e indicadores de medición.



VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alonso, L, Cobos, P., Niera, L. y Rojas, A. (2021). Estrategias de reactivación económica post pandemia del sector turismo en la ciudad de Paipa para turistas de estratos 2,3 y 4 de Bogotá [Tesis de Pregrado, Universidad EAN]. <http://hdl.handle.net/10882/11401>
- Apolitano, S. (2021). Gestión de crisis de las agencias de viajes y turismo de Trujillo frente a la COVID-19 [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional de Trujillo]. <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/18592>
- Arpita, K. y Cutipa, M. (2021). Percepción y actitudes de los agentes de viaje y residentes de la ciudad de Puno respecto a la COVID-19 y su impacto en el turismo, 2020 [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional del Altiplano]. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/16641>
- Baca, E. (2021). Diagnóstico de la actividad turística en tiempos de COVID – 19 en el distrito de Mollepata, Anta, Cusco, 2021 [Tesis de Pregrado, Universidad Andina del Cusco]. <https://hdl.handle.net/20.500.12557/4264>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (17 de octubre 2017). La etapa actual de la globalización financiera. <https://silo.tips/download/la-etapa-actual-de-la-globalizacion-financiera-la-crisis-de-las-hipotecas-en-eeu>
- Chacón, J. (2020). Acceso al financiamiento y reactivación económica del sector hotelero, por implicancias del COVID-19, en la ciudad de Huánuco – 2020 [Tesis de Licenciatura, Universidad Alas Peruanas]. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/19034>



- De Sausmarez, N. (2007). The potential for tourism in post-crisis recovery: lessons from Malaysia's experience of the Asian financial crisis". *Asia Pacific Business Review*, April, 13 (2): 277-299.
- Faulkner, B. (2001). Towards a framework for tourism disaster management. *Tourism Management*, 22(2): 135–147.
- Guanziroli, C.; Buainain, A. & De Sousa, H. (2007). Metodología para la evaluación de impactos de proyectos de cooperación técnica internacional.
- Hall, C.M. (2010). Crisis events in tourism: subjects of crisis in tourism, *Current Issues in Tourism*, Vol. 13, núm. 5, p. 401-417.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., Y Baptista Lucio, P. (2014). Metodología de la investigación. México D.F.: McGraw-Hill.
- Lau, V. y Portocarrero, M. (2020). Adaptación de los prestadores de servicios turísticos a causa del Covid-19, en Lima Metropolitana, Perú 2020 [Tesis de Pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/55717>
- Loor, Y. (2018). Análisis de las propuestas de reactivación económica para el sector turístico de Manabí, post 16 A. [Tesis de Pregrado, Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí]. <http://repositorio.espam.edu.ec/handle/42000/930>
- Oroian, M.; Gheres, M. (2012). Developing a risk management model in travel agencies activity: An empirical analysis, *Tourism Management*, Vol. 33, p. 1598-1603.
- Organización Mundial del Turismo. (1 de enero de 2021). Barómetro mundial del turismo. <https://www.e-unwto.org/toc/wtobarometereng/19/1>



- Padilla Buñay, A., Lluglla Luna, L. A., Álvarez Arboleda, W. R., & Ramírez Rodríguez, B. E. (2021). Crisis y reactivación turística en tiempos de Covid-19. Cámara de turismo provincia de Pastaza. *Universidad Y Sociedad*, 13(3), 426-434. Recuperado a partir de <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/2115>
- Paredes, L. (2023). Evaluación del impacto de la post pandemia en el aspecto socioeconómico en el Hotel Conde de Lemos de la ciudad de Puno durante el año 2022 [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional del Altiplano]. <https://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/19582>
- Pastor, R. y Rivera, J (2022). El rol de la agencia de viajes ante la nueva situación post Covid-19: decálogo de propuestas para su recuperación. *Pasos*, 20(1), 55-58. <https://doi.org/10.25145/j.pasos.2022.20.004>
- Peters, M.; Pikkemaat, B. (2005). Crisis management in Alpine Winter Sports Resorts- The 1999 Avalanche Disaster in Tyrol”, *Journal of Travel & Tourism Marketing*, Vol. 19, núm. 2/3, p. 9-20.
- Quispe, D. (2022). Efecto disruptivo de la COVID-19 en el comportamiento económico de la empresa Turismo Percybal de Puno, periodos 2019–2020 [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional del Altiplano]. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/18656>
- Quispe, M. (2022). Impactos de la pandemia covid-19 en la actividad turística de la comunidad San Antonio de Umayo del distrito de Atuncolla – 2020 [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional del Altiplano]. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/18962>



Resolución Viceministerial 0004 de 2021. Por la cual se aprueba la estrategia nacional de reactivación del sector turismo 2021 – 2023. 26 de marzo de 2021. N°0004

Rodríguez, A. (2020). Análisis de la reactivación económica del sector turismo en Colombia. [Tesis de Pregrado, Universidad Católica de Colombia].
<https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/25676/1/ENSAYO%20REACTIVACION%20DEL%20TURISMO.pdf>

Vega Falcón, Vladimir, Sánchez Martínez, Belkis, Castro Sánchez, Fernando, & Gómez Martínez, Nairovys. (2021). Impacto de la covid-19 en el turismo de Latinoamérica y el caribe. *Revista Universidad y Sociedad*, 13(3), 460-466.
Recuperado en 04 de noviembre de 2021, de
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202021000300460&lng=es&tlng=es.

WEF (2005). *Disaster Response: The Tourism Dimension. Study on the Feasibility of a Global Tourism. Disaster Communication Network. Volume I: Main Report.* World Economic Forum & World Tourist Organization, <http://www.weforum.org/en/media/publications/GlobalRiskReports/index.htm>.

Wilks, J y Moore, S. (2003). *Tourism Risk Management for the Asia Pacific Region: an authoritative guide for the managing crises and disasters.* Commonwealth of Australia, APEC International Centre for Sustainable Tourism (AICTS)



ANEXOS

ANEXO A: MATRIZ DE CONSISTENCIA

| PROBLEMA | HIPÓTESIS | OBJETIVOS | VARIABLES Y DIMENSIONES | TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN | POBLACIÓN Y MUESTRA |
|---|--|--|--|--|---|
| <p>GENERAL:</p> <p>¿Cuáles son los impactos de la reactivación económica de las agencias de viajes durante el contexto del coronavirus?</p> <p>Específicos:</p> <p>¿Cuáles son los impactos de la reactivación turística en las agencias de viajes de la ciudad de Puno?</p> <p>¿Cuáles son las fases de la gestión de crisis de las agencias de viajes de la ciudad de Puno?</p> <p>¿Cuáles son las estrategias de reactivación económica para las agencias de viaje y turismo de la ciudad de Puno?</p> | <p>GENERAL:</p> <p>Los impactos de la reactivación económica de las agencias de viajes durante el contexto del coronavirus son significativos en cuanto a las medidas y estrategias establecidas por el gobierno central.</p> <p>Específicos:</p> <p>Los impactos de la reactivación turística en las agencias de viajes de la ciudad de Puno son reveladores en cuanto al factor social, económico y turístico.</p> <p>Las fases de la gestión de crisis de las agencias de viajes de la ciudad de Puno son proactivas y reactivas en las etapas de reducción, preparación, respuesta y recuperación.</p> <p>Las estrategias de reactivación económica son favorables para las agencias de viaje y turismo de la ciudad de Puno</p> | <p>GENERAL:</p> <p>Determinar los impactos de la reactivación económica de las agencias de viajes durante el contexto del coronavirus.</p> <p>Específicos:</p> <p>Conocer los impactos de la reactivación turística de las agencias de viajes de la ciudad de Puno.</p> <p>Conocer las fases de la gestión de crisis de las agencias de viajes de la ciudad de Puno.</p> <p>Proponer estrategias de reactivación económica para las agencias de viajes y turismo de la ciudad de Puno.</p> | <p>Variable 1</p> <p>Impactos de la reactivación económica</p> <p>Dimensiones</p> <p>Reactivación turística</p> <p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Situación actual del turismo - Condiciones para visitar - Apoyo económico - Recuperación económica - Demanda de servicios turísticos - Empleabilidad - Medidas establecidas - Recuperación del sector turístico - Reactivación de las agencias de viajes <p>Variable 2</p> <p>Contexto del coronavirus</p> <p>Dimensiones</p> <p>Gestión de crisis</p> <p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fase de reducción - Fase de preparación - Fase de respuesta - Fase de recuperación | <p>TIPO:</p> <p>Exploratorio descriptivo</p> <p>DISEÑO:</p> <p>No experimental</p> | <p>Población:</p> <p>Agencias de viajes</p> <p>Muestra:</p> <p>99 agencias de viajes de la ciudad de Puno</p> |



ANEXO B: INSTRUMENTOS

Investigación sobre el “Impactos de la Reactivación Económica de las Agencias de Viajes de la Ciudad de Puno en el Contexto del Coronavirus”, le agradezco por la colaboración.

Variable 1: Reactivación turística

Por favor marque (X) el recuadro, considerando lo siguiente:

(1) = SI

(2) = NO

| | SI | NO |
|--|----|----|
| Tiene conocimiento sobre la situación actual del turismo en la ciudad de Puno en el contexto del coronavirus | | |
| Considera que el Estado y sector público garantiza las condiciones para visitar los atractivos y recursos turísticos de Puno | 1 | 2 |
| Cree usted que se podrá recuperarse económicamente en este periodo de reactivación turística | 1 | 2 |
| Cree usted que habrá alta demanda de servicios turísticos a corto plazo | 1 | 2 |
| Cree usted que se recuperará la empleabilidad en este periodo de reactivación económica | 1 | 2 |
| Las medidas establecidas por el gobierno central mediante el MINCETUR beneficiaron a las agencias de viajes de Puno. | 1 | 2 |
| Cree usted que el sector turístico de Puno se recuperará económicamente | 1 | 2 |
| Cree usted que las agencias viajes de turismo de la ciudad de Puno están preparadas para la reactivación económica | 1 | 2 |



Variable 2: Gestión de crisis

Por favor marque (X) el recuadro, considerando lo siguiente:

Fase de reducción

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| R1. Reaccionó con impaciencia y preocupación al enterarse del aislamiento obligatorio, el cierre de fronteras, de los negocios, entidades, servicios e instituciones. | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| R2. Iniciaron con la implementación de los primeros protocolos de bioseguridad ante la posible reactivación económica de las agencias de viajes. | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| R3. Tomaron medidas para proteger la salud del personal y la empresa. | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| R4. Incertidumbre y preocupación por las medidas establecidas por el gobierno central. | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

Fase de preparación

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| R1. Evaluaron los riesgos e impactos y riesgos de la crisis de la Covid-19. | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| R2. Presentó resistencia a tolerar el proceso de la crisis. | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| R3. Evaluaron las amenazas de la Covid- 19. | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| R4. Tomó acciones sobre salud y seguridad dentro la empresa. | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| R5. Planificó a corto plazo para reactivarse. | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

Fase de respuesta

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| R1. Recorte de personal / despido/ suspensión perfecta. | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| R2. Suspensión de RUC, Licencia de funcionamiento. | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| R3. Cancelación de paquetes y servicios turísticos. | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| R4. Cierre de la empresa. | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| R5. Cambio de rubro económico. | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| R6. Venta de bienes de la empresa. | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |



Fase de recuperación

| | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| R1. Plan de reactivación turística - económica de la empresa. | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| R2. Participación en fondos de apoyo económico y fondos concursables | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| R3. Implementación de protocolos de bioseguridad conforme a ley | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| R4. Solicitud y certificación del sello Safe Travel | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| R5. Participación en capacitaciones concerniente a comercialización digital y reactivación económica | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| R6. Reconstrucción de la empresa | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| R7. Reajustes en la empresa | | | | | |

ANEXO C: AGENCIAS DE VIAJES PARTICIPANTES EN LA INVESTIGACIÓN

DIRECTORIO DE AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO - PUNO, ADECUADAS AL D.S. No 005-2020-MINCETUR

| N° | NUMERO RUC | RAZON SOCIAL | NOMBRE COMERCIAL | REPRESENTANTE LEGAL | DIRECCION | DISTRITO | PROVINCION | CLASIFICACION | TELEFONO | CORREO ELECTRONICO |
|----|-------------|---|---|---------------------------------|---|-----------|------------|---------------------|---------------------|-------------------------------|
| 1 | 20529155621 | ADVENTURES & EXPEDITIONS PERU E.I.R.L | ADVENTURES & EXPEDITIONS | YONATAN OSCAR COYLA CHARCA | Av. Ttiticaca N° 417 | Puno | Puno | Operador de Turismo | 788803 | yonatan_k93@hotmail.com |
| 2 | 20600075894 | AVT- ALAXPACHA ADVENTURES E.I.R.L | ALAXPACHA ADVENTURES | MARIA TERESA CATA CORA CASO | Jr. Atequipa N° 360 - Int. Of. 107 | Puno | Puno | Operador de Turismo | 364129 | teresacacora@hotmail.com |
| 3 | 20601512735 | AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO GIANT TRIP E.I.R.L. | GIANT TRIP | ULIANA VIZCARRA HERLES | Pasaje Lima N° 440 | Puno | Puno | Mayonista | 253214-951024750 | gianttrip1@gmail.com |
| 4 | 20600881656 | AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO TITICACA FOR YOU E.I.R.L. | A.V.T. TITICACA FOR YOU AA.VV. VIRTUAL | YOSHI MARILYN QUISPE MAMANI | Av. Laykakota Nro. 103 | Puno | Puno | Operador de Turismo | 98595252 | titicacaforyou.puno@gmail.com |
| 5 | 20604826188 | AGENCIA DE VIAJES OUT CITY TOURS SAC. | OUT CITY TOURS | VIDALIO CARI CALSIN | Av. Ttiticaca N° 429 | Puno | Puno | Operador de Turismo | 950550075 | outcitytours@gmail.com |
| 6 | 20405372950 | AMARU TOURS E.I.R.L. | AMARU TOURS | FRANCISCO GERARDO AQUISE | Jr. Tarapacá N° 260 OF. 103 | Puno | Puno | Operador de Turismo | 351952-951751087 | reservas@amanutours.com |
| 7 | 20603292457 | ANDEAN LAKE TRAVEL E.I.R.L. | ANDEAN LAKE TRAVEL | HERMOGENES ROMERO SANCHEZ | Jr. Deza Nro. 797 | Puno | Puno | Operador de Turismo | 951416841 | andenlakeitrvls@hotmail.com |
| 8 | 20225253529 | ARCOBALENO S.R.L. | ARCOBALENO | ALBERTO E. PINEDA ARCE LA TORRE | Jr. Tarapacá N° 355 INT. A | Puno | Puno | Operador de Turismo | 351052 | arcobaleno@titicacalake.com |
| 9 | 20448184189 | ASOCIACION DE TURISMO RURAL SOLIDARIO ASTURS PERU | ASTURS PERU | WALTHER PANCCA PAUCAR | Jr. Juliaca Nro 229 | Capachica | Puno | Operador de Turismo | 986887149-960503875 | astursperu@yahoo.com |
| 10 | 20604307172 | AVENTOURS PERU A.V.T. E.I.R.L. | AVENTOURS PERU | NORMA QUISPE QUISPE | Av. Ttiticaca N° 509 | Puno | Puno | Operador de Turismo | 985556002 | aventours_puno@hotmail.com |
| 11 | 20447627061 | AYNI TRAVEL SERVICE "AV Y TRANSP. TURISTICO E.I.R.L. | AYNI TRAVEL | ENRIQUE MAQUERA MERMA | Jr. Cajamarca N° 264 | Puno | Puno | Operador de Turismo | 208121 | reservasayni@gmail.com |
| 12 | 10449358231 | BRISEIDA DAYS I PAURO PINO | BEST JOURNEY PERU TRAVEL | BRISEIDA DAYS I PAURO PINO | Jr. Brisas del Lago Niz. F.Ll. 8 - B. Huascar | Puno | Puno | Operador de Turismo | 986220400 | briseidapauro@gmail.com |
| 13 | 20450570118 | CHASQUI INCA TOURS S. A. C. | CHASQUI INCA TOURS | NADIA ROSIO ÑACA INGALUQUE | Terminal Terrestre Bloque 01 - Of. 09 | Puno | Puno | Operador de Turismo | 983041181 | chasquisinca@hotmail.com |
| 14 | 20286073001 | CHASQUI TOURS INTERNACIONAL SERVICE S.C.R.L | CHASQUI TOURS | MARCIA INES CALLA CHOQUE | Jr. Teodoro Valcarcel N° 153 | Puno | Puno | Operador de Turismo | 355401 | chasquitoursperu@hotmail.com |
| 15 | 20606920459 | CHUSAQ PERU S.A.C. | USAQ PERU AA.VV. VIRTU | MARIA GUERRERO SANCHEZ | Jr. Libertad N° 345 | Puno | Puno | Operador de Turismo | 913496466 | info@chusaqtrip.com |
| 16 | 20447845726 | COYLA ADVENTURES E.I.R.L. | COYLA ADVENTURES | RENE COYLA COILA | Pasaje Lima N° 340 | Puno | Puno | Operador de Turismo | 368776-951743533 | info@uros-ttiticaca.com |
| 17 | 20447845726 | COYLA ADVENTURES E.I.R.L. | COYLA ADVENTURES | RENE COYLA COILA | Av. Costanera Norte N° 105 | Puno | Puno | Sucursal | 368776 | info@uros-ttiticaca.com |
| 18 | 20529155626 | COYLA ADVENTURES E.I.R.L. | COYLA ADVENTURES | RENE COYLA COILA | Pasaje Lima N° 394 | Puno | Puno | Sucursal | 988733723 | info@uros-ttiticaca.com |
| 19 | 20406344526 | CUSI EXPEDITIONS E.I.R.L. | CUSI EXPEDITIONS | PILAR JULIANA YUCRA CONDORI | Jr. Teodoro Valcarcel N° 155 | Puno | Puno | Operador de Turismo | 369072 | operaciones_cusi@hotmail.com |
| 20 | 20322232811 | EDGAR ADVENTURES S.R.L. | EDGAR ADVENTURES | NORKA FLORES LOAYZA | Jr. Lima N° 328 | Puno | Puno | Operador de Turismo | 353444 | manager@edgaradventures.com |
| 21 | 20226226410 | EMPRESA DE SERVICIOS TURISTICOS AMERICANA S.C.R.L | AMERICAN TOURS | GABRIEL ZEBALLOS ZEBALLOS | Jr. Lambayeque N° 142 | Puno | Puno | Operador de Turismo | 366122 | hotel_elbuho@yahoo.com |
| 22 | 20447960865 | EMPRESA DE TURISMO COMUNITARIO ISLA TAQUILE | MUNAY TAQUILE | CECILIO QUISPE QUISPE | Av. Ttiticaca N° 508 | Puno | Puno | Operador de Turismo | 9950909892 | munay_taquile@hotmail.com |
| 23 | 10012250661 | ENRIQUE GUERRA NINA | MISTERIOS DEL TITIKAKA | ENRIQUE GUERRA NINA | Jr. Teodoro Valcarcel N° 135 | Puno | Puno | Operador de Turismo | 352141-951395353 | tour@misteriosdeltitikaka.com |
| 24 | 20448384358 | EXPEDICIONES LAS BALSAS E.I.R.L | EXPEDICIONES LAS BALSAS | NELLY DORIS VELASQUEZ IGNACIO | Pasaje Lima N° 419 OF. 213 2do. Nivel | Puno | Puno | Operador de Turismo | 364362-951622891 | operaciones@balsasbours.com |
| 25 | 20406481272 | GAMA SERVICIOS GENERALES E.I.R.L. | GAIA PERU TRAVEL AA.VV. VIRTUAL | MARCELA GALLEGOS RAMOS | Jr. llave N° 236 | Puno | Puno | Operador de Turismo | 951633355 | www.gaiaperutruvel.com.pe |
| 26 | 20448876145 | GREAT TRIP TITIKAKA E.I.R.L. | GREAT TRIP TITIKAKA | VICTORIA MARINA ESPINOZA CHAVEZ | Jr. A cora N° 470 | Puno | Puno | Operador de Turismo | 363377-995004621 | marina_vic6@hotmail.com |

DIRECTORIO DE AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO - PUNO, ADECUADAS AL D.S. No 005-2020-MINCETUR

MES DE ABRIL DEL 2022

| N° | NUMERO RUC | RAZON SOCIAL | NOMBRE COMERCIAL | REPRESENTANTE LEGAL | DIRECCION | DISTRITO | PROV | CLASIFICACION | TELEFONO | CORREO ELECTRONICO |
|----|-------------|---|-----------------------------------|----------------------------------|---|----------|------|---------------------|------------------------|---|
| 27 | 10013264878 | GRETTEL CAROLA TORRES CRUZ | KARO'S TOUR | GRETTEL CAROLA TORRES CRUZ | Jr. Ayacucho N° 868 | Puno | Puno | Operador de Turismo | 996926949 | carolatorres76@gmail.com |
| 28 | 20604804371 | HIGHEST WONDER LAKE E.I.R.L. | HIGHEST WONDER LAKE | HERMOGENES JUCULACA MAMANI | Av. El Puerto N° 765 | Puno | Puno | Operador de Turismo | 51750078 | hermo-456@hotmail.com |
| 29 | 20448691013 | HOLIDAYS PERU E.I.R.L. | HOLIDAYS PERU | HERCILIA QUISPE FLORES | Jr. Pucara N° 458 B. Bellavista | Puno | Puno | Operador de Turismo | 622116 | holidaysperu@hotmail.com |
| 30 | 20406522645 | INKA EXPEDITIONS E.I.R.L. | INKA EXPEDITIONS | YENNY JUDITH SILVA QUISPE | Jr. Junin N° 189 | Puno | Puno | Operador de Turismo | 951680310 | reservas@inkaexpeditionspuno.com |
| 31 | 20526716397 | ILLAPA CULTURAS ANDINAS INVERSIONES SRL | CULTURAS ANDINAS | ALEJANDRINA C. ARROSPIDE POBLETE | Jr. Puno Nro. 633 2do piso | Puno | Puno | Operador de Turismo | 950016447 | operacionespuno@illapa.com |
| 32 | 20601617821 | INTI TRAIL S.A.C. | INTI TRAIL | EMILIO AMILCAR COTILLO RAMOS | Jr. Cajamarca N° 385 | Puno | Puno | Operador de Turismo | 915037342 | reservas@intitravel.com |
| 33 | 20601022207 | INCA'S PARADISE TRAVEL AGENCY E.I.R.L. | IP TRAVEL | ADRIANA VALERIA MAMANI HUAYTA | Pasaje Grau Nro. 460 | Puno | Puno | Operador de Turismo | 953556680 | incasparadise@gmail.com |
| 34 | 20447803993 | INTIKA TRAVEL E.I.R.L. | INTIKA TRAVEL | ISMAEL SILES PEREZ | Jr. Tacna N° 301 | Puno | Puno | Operador de Turismo | 950826352 | intikatrasvel@hotmail.com |
| 35 | 20607413208 | INVERSIONES NACIONALES TURISTICAS E.I.R.L. | PERU DELUXE | OSWALDO JESUS SOTO GUZMAN | Isla Esteves | Puno | Puno | Operador de Turismo | 051-367780 | info@perudeluxes.com |
| 36 | 20601897891 | INVERSIONES TURISTICAS TITICACA MAGICO E.I.R.L. | TITICACA MAGICO OPERATOR OF TOURS | RICHARD PERCY MAMANI CRUZ | Pasaje Malica Nro. 149 | Puno | Puno | Operador de Turismo | 973114243 | reservas@titicacamagico.com |
| 37 | 20447819482 | JUMBO TRAVEL E.I.R.L. | JUMBO TRAVEL | RICHARD LEOPOLDO ARIAS LOPEZ | Jr. Independencia N° 349 | Puno | Puno | Operador de Turismo | 950898103 | reservas@jumbotravelpuno.com |
| 38 | 20448742963 | J & L SERVICIOS TURISTICOS E.I.R.L. | PERU VIVO | LUTGARDES HUAMAN MASIAS | Jr. Fernin Abulú Nro. 191 | Puno | Puno | Operador de Turismo | 357807 | culturaperuvivo@gmail.com |
| 39 | 20115037995 | KAFER VIAJES Y TURISMO E.I.R.L. | KAFER TRAVEL | MARIA DEL CARMEN MUNOZ DE SEIBTH | Jr. Juan José Calle N° 172 - B. Porteno | Puno | Puno | Operador de Turismo | 992009455 | gerencia@kafer.pe - administracion@kafer.pe |
| 40 | 20542634571 | KILLARY PERU TOUR E.I.R.L. | PARADISE PERU A.A.V.V. | JUANA NILDA FLORES RODRIGUEZ | Jr. Nicolás Sanca N° 220 | Puno | Puno | de Turismo | 987222572 | globalparadiseperu@gmail.com |
| 41 | 20217131716 | KOLLA TOUR REPRESENTACIONES TURISTICAS E.I.R.L. | KOLLA TOUR | JUAN ARROYO CHAVEZ | Jr. Moquegua No.679 | Puno | Puno | Operador de Turismo | 369863 | gerencia@titikakolla.com |
| 42 | 20405880351 | A.V. Y TRANSPORTE TURISTICO KOLLASUYO TOURS | KOLLASUYO TOURS | JAIME CONDORI YUCRA | Terminal Terrestre Bloque 1 - Of. 5 | Puno | Puno | Operador de Turismo | 778572 | kollasuyos@hotmail.com |
| 43 | 20448508855 | KOLLASUYO TRAVEL E.I.R.L. | KOLLASUYO TRAVEL | MERY CAHUI CAHUI | Jr. Santiago Graldo N° 164 | Puno | Puno | Operador de Turismo | 368642 | kollasuyotravel@hotmail.com |
| 44 | 20115186214 | KONTIKI TOURS E.I.R.L. | KONTIKI TOURS | JORGE LUIS DELGADO MAMANI | Jr. Meigar N° 188 | Puno | Puno | Operador de Turismo | 353473 | counter@kontikiperu.com |
| 45 | 20603008368 | LAGO DEL CIELO S.A.C. | INCA LAKE TRAVEL A.A.V.V. VIRTUAL | HUGO RICHARD MOLINA PAREDES | Jr. Cajamarca N° 619 | Puno | Puno | Operador de Turismo | 951920508 | www.incalake.com |
| 46 | 20448041230 | LATIN REPS EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA | LATIN REPS. | SONJA MARIA AUJINGER DE PINO | Jr. Arequipa N° 736 int. A | Puno | Puno | Operador de Turismo | 624475 | latinrepsperu@latinrepsperu.com |
| 47 | 20116941016 | LEON TOURS E.I.R.L.TDA | LEON TOURS | MANUEL QUIÑONES LEON | Jr. Ayacucho N° 152 | Puno | Puno | Operador de Turismo | 364887 | leonpuno@hotmail.com |
| 48 | 20536830376 | LIMA TOURS S.A.C. | LIMA TOURS | NEPATALI ANGEL FRANCO TARAZONA | Jr. Fernin Arbulu N° 139 | Puno | Puno | Sucursal | 963701918 997516505 | litopuno@gmail.com.pe |
| 49 | 20603450753 | A.V. T. LUPAKA LAND E.I.R.L | LUPAKA LAND | EFRAIN MAXIMO MAMANI SUMARI | Av. Titicaca N° 101 | Puno | Puno | Operador de Turismo | 638889 | titicacapuno@gmail.com |
| 50 | 20601372437 | MAGICAL PERU TOUR OPERATOR S.A.C. | MAGICAL PERU | DIONISIO MAMANI CUÑO | Av. Titicaca N° 579 | Puno | Puno | Minorista | 750122 | magicalperutour@gmail.com |
| 51 | 20542740923 | MERCURIUS EXPRESS S.A.C. | MERCURIUS VIAJES Y TURISMO | JOSE ARCANGEL MENGUA SALCEDO | Jr. Bolognesi N° 539 | Yunguyo | Puno | Minorista | 558033 | arcangelmengoa@gmail.com |

DIRECTORIO DE AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO - PUNO, ADECUADAS AL D.S. No 005-2020-MINCETUR

| N° | NUMERO RUC | RAZON SOCIAL | NOMBRE COMERCIAL | REPRESENTANTE LEGAL | DIRECCION | DISTRITO | PROV | CLASIFICACION | TELEFONO | CORREO ELECTRONICO |
|----|-------------|---|----------------------------------|-------------------------------------|--|-----------|-----------|---------------------|------------|---------------------------------|
| 52 | 20447941521 | MUNDO INKA SERVICIOS TURISTICOS S.C.R.L. | MUNDO INKA SERTUR | EUGENIA HUANCA CUTIPA | Av. Sesquicentenario N° 576 Jr. Medio Oriente N° 216. Ci. Universitaria | Puno | Puno | Operador de Turismo | 366350 | transmundoperu@hotmail.com |
| 53 | 20448581421 | A.V.T. MAYO Q TOURS S.C.R.L. | MAYO Q TOURS | NANCY MARITZA ACERO CACERES | Jr. Kantuta N° 146 - Of. 101 CHEVARRIA | Puno | Puno | Minorista | 355669 | nayoqtours@hotmail.com |
| 54 | 20406356028 | NAYRA TRAVEL A. V. T. S.R.L. | NAYRA TRAVEL | LILIAN GIOVANNA CONTRADO | Pasejo Lima N° 369 | Puno | Puno | Operador de Turismo | 364774 | reservas@nayatratavel.com |
| 55 | 20601774888 | PERU AMAZING E.I.R.L. | PERU AMAZING | MARIELA ZENaida PHOCCO ESPETIA | Jr. Lima N° 108 | Puno | Puno | Operador de Turismo | 996606694 | peruamazingpuno@gmail.com |
| 56 | 20602959784 | PACHA EXPEDITION PERU S.C.R.L. | PACHA EXPEDITION | YOHANNI CYNTHIA CACERES MERMA | Av. Sesquicentenario N° 1012 | Puno | Puno | Operador de Turismo | 357663 | jeanluis_51@hotmail.com |
| 57 | 20448490204 | PERU REAL INKA EXPEDITIONS E.I.R.L. | PERU REAL INKA EXPEDITIONS | SONIA ROSA MAMANI RAMOS | Jr. Meisical Niero N° 715 | Puno | Puno | Operador de Turismo | 352942 | reservasinkaretisen@hotmail.com |
| 58 | 20604454523 | AVT. PERU TITICACA & CONNECTIONS E.I.R.L. | PERU TITICACA & CONNECTIONS | VICENTA LOURDES CASTILLO QUISEP | Urb. El Mirador Av. La Cultura L6 | Puno | Puno | Operador de Turismo | 364344 | lourdescastillo@pictiticaca.com |
| 59 | 20603355262 | PERU WORLD TOURS TURISMO | PERU WORIT | RENSO MENARO LARIGO LUQUE | Jr. Horcapata N° 138 Barmio Victoria | Puno | Puno | Operador de Turismo | 354322 | renzio_xd@hotmail.com |
| 60 | 20448174892 | PERUVIAN DREAM TOUR OPERATOR E.I.R.L. | PERUVIAN DREAM | EDGAR FELIPE AVILA CAZORLA | Jr. Rosendo Huirse N° 128 | Puno | Puno | Operador de Turismo | 351657 | peruviandream@gmail.com |
| 61 | 20447601771 | PIRAMIDE TOURS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA | PIRAMIDE TOURS | CRUZ MARY BERNAL DE VERA | Ac. La Cultura Q. - 7 | Puno | Puno | Operador de Turismo | 951793866 | piramide@titikaka.com |
| 62 | 20604397281 | PUNO ANDEAN TRIP E.I.R.L. | PUNO ANDEAN TRIP | DINA FABIOLA AYMA VELASQUEZ | Jr. Libertad N° 414 y Pasaje Lima N° 394 - Of. 04 | Puno | Puno | Operador de Turismo | 951972041 | info.andeantrip@gmail.com |
| 63 | 20448459978 | PUNO TOURS SERVICIOS TURISTICOS E.I.R.L. | PUNO TOURS | WILSON MARCOS TICONA MAMANI | Jr. Melgar N° 173 | Puno | Puno | Operador de Turismo | 635512 | reservas@puntoours.com.pe |
| 64 | 20406399185 | PUNO TRAVEL AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO E.I.R.L. | PUNO TRAVEL | RAQUEL LAURA ASILLO | Jr. Puno N° 633 2do. Piso | Puno | Puno | Operador de Turismo | 352632 | flaura@punoctravel.com |
| 65 | 20406367143 | Q' ALLARI E.I.R.L. | Q' ALLARI | JESSICA EVELINA TUCCO RAMIREZ | Pasejo Lima N° 419 - Of. 305 | Puno | Puno | Operador de Turismo | 366809 | puno@gaston_sacaze.com |
| 66 | 20253859009 | QUIMBAYA TOURS E.I.R.L. | QUIMBAYA TOURS | RAUL SANCHEZ SANCHEZ | Jr. Cajamarca N° 678 | Puno | Puno | Operador de Turismo | 363417 | peruequimbaya.tours.com |
| 67 | 20406299041 | REPRESENTACIONES TURISTICAS ANDENES S.R.L. | ANDENES REPS | RAUL ARTEMIO SOTO TORRES | Jr. Luis la Puerta N° 233 Int. 04 | Puno | Puno | Minorista | 365704 | andenes_reps@hotmail.com |
| 68 | 20448205445 | RUMBO EXPLORA E.I.R.L. | RUMBO EXPLORA | MARIA E. JIMENEZ VARGAS | Jr. Cajamarca Nro. 220 | Puno | Puno | Operador de Turismo | 950020277 | rumborexplora@gmail.com |
| 69 | 20600036131 | RUTAS DEL TITICACA E.I.R.L. | RUTAS DEL TITICACA | HENRY ARIAS OLIVERA | Urbanización Chanu Chanu I - Etapa H-3 | Puno | Puno | Operador de Turismo | 92489899 | rutasdeltiticacapuno@gmail.com |
| 70 | 20406468331 | SACRED LAKE SERVICIOS TURISTICOS S.C.R.L. | SACRED LAKE | OMAR GENARO SERRUITO ROSSELLO | Jr. Raul Porras N° 983 | Puno | Puno | Operador de Turismo | 952079023 | info@titikakaadventures.com |
| 71 | 20603050127 | SERVICIO COMA TOURS S.A.C. | SERVICOM TOUR | JUAN PABLO SUPO MAMANI | Jr. Puno N° 823 | San Román | San Román | Minorista | 328176 | pablo_su@hotmail.com |
| 72 | 20447981581 | SERV. TURISTICOS ALL WAYS TRAVEL TITICACA PERU S.A.C. | AWT TITICACA PERU | VICENTINA QUISEP QUISEP | Asentamiento Humano Simón Bolívar Mz. 1 - Lt. 9 | Puno | Puno | Operador de Turismo | 937587575 | allwaystravel@titicacaperu.com |
| 73 | 20447935636 | SERVICIOS TURISTICOS TITICACA KUNTUR E.I.R.L. | SETURTIK AA.VV. VIRTUAL TITIKAKA | ALEXANDER NATANIEL ALMONTE CARBAJAL | Pse. Lima 419 Ofic. 207 | Puno | Puno | Operador de Turismo | 051776328 | titikakakuntur@gmail.com |
| 74 | 20286058974 | SERVICIOS RECEPTIVOS TITIKAKA E.I.R.L. | SERVICIOS RECEPTIV. TITIKAKA | VICTOR B. CABALLERO APEÑA | Av. 4 de Noviembre N° 174 | Puno | Puno | Operador de Turismo | 989599212 | info@titikakatouroperator.com |
| 75 | 20448427774 | SERVICIOS TURISTICOS LAGO TOURS E.I.R.L. | LAGO TOURS AA.VV. VIRTUAL | OLGA JUANA MENA FLORES | Jr. Rosendo Huirse N° 130 | Puno | Puno | Operador de Turismo | 369955 | www.lagotourspuno.com |
| 76 | 20286414355 | SERVICIOS TURISTICOS OVE S.C.R.L. | SERVICIOS TURISTICOS OVE | CRUZ MARY BERNAL DE VERA | Isla Esteves S/N | Puno | Puno | Minorista | 9808993025 | serlove@titikakalake.com |
| 77 | 20104655328 | SERVICIOS TURISTICOS PARACAS S.A.C. | VENTURIA | FRANCISCO PEREZ EGAÑA MONGE | | Puno | Puno | Operador de Turismo | 366107 | puno@venturia.com.pe |

DIRECTORIO DE AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO - PUNO, ADECUADAS AL D.S. No 005-2020-MINCETUR

MES DE ABRIL DEL 2022

| N° | NUMERO RUC | RAZON SOCIAL | NOMBRE COMERCIAL | REPRESENTANTE LEGAL | DIRECCION | DISTRITO | PROVINCIA | CLASIFICACION | TELEFONO | CORREO ELECTRONICO |
|----|-------------|---|-------------------------------------|--|---|----------|-----------|---------------------|---------------------|--|
| 78 | 20600358112 | SERVICIOS TURISTICOS TITICACA EXPERIENCES S.A.C. | TITICACA EXPERIENCES | LUIS ERNESTO ALIAGA GUARDAMINO | Jr. Ayauchu N° 774 | Puno | Puno | Operador de Turismo | 368169 946656462 | titicacaexperiences@gmail.com |
| 79 | 20448802532 | SERVICIOS TURISTICOS TITIKAKA TRAVEL E.I.R.L. | TITIKAKA TRAVEL | ESTEBAN JACINTO PEREZ CHURATA | Pasaje Lima N° 340 int. II | Puno | Puno | Operador de Turismo | 633761 996606694 | reservas@titicaca.peru |
| 80 | 20542883351 | SOL PERU REISEN E.I.R.L. | SOL PERU REISEN | MARIA SOLEDAD FLORES VELASCO | Jr. Tacna N° 287 | Puno | Puno | Operador de Turismo | 355114 956590496 | reservas@solperuinsen.com |
| 81 | 20100104114 | SOLMAR TOUR S.A. | SOLMAR TOUR | BELU MUSA HUARICALLO NARVAEZ CARCAUSTO | Jr. Independencia N°151 Dpto. B.- 201 | Puno | Puno | Mayonista | 352901 | administracion.puno@solmar.com.pe |
| 82 | 20448403751 | SOUTHERN PERU TOURS S.A.C | SOUTHERN PERU TOURS | WILDER DANIEL JIMENEZ CARCAUSTO | Jr. Iquitos Nro. 168 | Puno | Puno | Operador de Turismo | 951921514 | sperutours@gmail.com |
| 83 | 20542603691 | SUMAYA ADVENTURES E.I.R.L | SUMAYA ADVENTURES | REYNA MAMANI CARI | Chanu Chanu "EL LL. J. - 20. Jf. Teodoro Vaitarcel N° 158 | Puno | Puno | Operador de Turismo | 367339 | covelcom2014@gmail.com |
| 84 | 20406473504 | SURI EXPLORER E.I.R.L. | SURI EXPLORER | PEDRO YUCRA FLORES | Urb. Agricultura Salcedo Mz. B. 3.- L-1 | Puno | Puno | Operador de Turismo | 3681 | sunexplore@hotmail.com |
| 85 | 20447945518 | TC TRAVEL E.I.R.L. | TC TRAVEL | TERESA CARRASCAL SIFUENTES | Urb. Agricultura Salcedo Mz. B. 3.- L-1 | Puno | Puno | Operador de Turismo | 951641274 | reservas@tctravelperu.com |
| 86 | 20448246397 | TITICACA LAKE PERU TRAVEL AND ADVENTURES E.I.R.L. | TITICACA LAKE PERU EXPLORER | CINTYA MARGARET RUELAS AVILA | Jr. Ramón Castilla N° 131 | Puno | Puno | Operador de Turismo | 352722 | titicacalakeperu@hotmail.com |
| 87 | 20602392172 | TITICACA PERU ANDEAN EXPLORER E.I.R.L. | TITICACA AND EAN EXPLORER | YSAAC GONZALO CHOQUE FLORES | Jr. Cajamarca N° 672 | Puno | Puno | Operador de Turismo | 351328 | titicaca.andeanexplorer@gmail.com |
| 88 | 20601397928 | TITIKAKA S'DREAM E.I.R.L. | TITIKAKA VIAJES | IRMA MERY MAMANI SUMARI | C.P. Uros Chulluni | Puno | Puno | Operador de Turismo | 951743533 | contactos@urosititacaca.com |
| 89 | 20447881600 | TITIKAKA MEMORIES E.I.R.L. | AVITURTIM | ROBERTO CACERES PALAZUELOS | Jr. 29 de junio N° 184 | Puno | Puno | Operador de Turismo | 368902 | titikakamemories@hotmail.com |
| 90 | 20406531636 | TITIKAKA ADVENTURES E.I.R.L. | TITIKAKA ADVENTURES | HERNAN PILCO ESTAÑO | Jr. Victor Echave N° 245 | Puno | Puno | Operador de Turismo | 367404 | titikaka_adventures@hotmail.com |
| 91 | 20601569796 | TITIKAKA EXPEDITIONS E.I.R.L. | TITIKAKA EXPEDITIONS | JORGE LUIS LLERENA MANRIQUE | Jr. Elias Aguirre Nro. 130 | Puno | Puno | Operador de Turismo | 953761920 | info@titikakaexpeditions.com |
| 92 | 20601379253 | TITIKAKA LIA TOURS E.I.R.L. | TITIKAKA LIA TOURS | GRUDES ARUQUIPA ARUQUIPA | Av. Titicaca N° 557 | Puno | Puno | Operador de Turismo | 631093 | titikakaliatours@hotmail.com |
| 93 | 20242662604 | TITIKAKA TRAVEL E.I.R.L. | TITIKAKA TRAVEL | JUAN LUJAN LUJANO | Av. Costanera N° 106 | Puno | Puno | Operador de Turismo | 622663 | urosjuanelpuerto@hotmail.com |
| 94 | 20447706360 | TURISMO PERCYBAL E.I.R.L. | TURISMO PERCYBAL | PERCY TIPO BELLIDO | Av. Costanera N° 388 | Puno | Puno | Operador de Turismo | 951003820 | percybai33@hotmail.com |
| 95 | 20447817196 | VIAJES Y TURISMO GESAM | VIAJES Y TURISMO GESAM | EDWYN JHASMANT SALAZAR MAMANI | Jr. Revolución N° 106 | Puno | Puno | Operador de Turismo | 368075 | vytgesam@hotmail.com |
| 96 | 10418305881 | YUCRA LOPEZ REYNALDO | AMAYA TRAVEL PERU | REYNALDO YUCRA LOPEZ | Jiron Puno N° 501 Plaza de Armas | Puno | Puno | Operador de Turismo | 633535 973586325 | lakeititacatravelmayacotourpun@gmail.com |
| 97 | 20607891941 | QHAPAQ ADVENTURES E.I.R.L. | RUTA AYMARAY QUECHUA AA.VV. VIRTUAL | JUAN CARLOS YUFRA YANQUE | Jr. Cajamarca N° 243 - B | Puno | Puno | Operador de Turismo | 998666667 | QhapaqAdventures@gmail.com |

ANEXO D: REPORTE DE AGENCIAS DE VIAJES DE VIAJES QUE SOLICITARON SUSPENSIÓN TEMPORAL DE RUC EN EL CONTEXTO DEL CORONAVIRUS

| RUC | RAZON SOCIAL / APELLIDOS Y NOMBRES | CIU | UBIGEO | ESTADO ACTUAL | SUSPENSIÓN | |
|-------------|---|------|--------|-----------------------|------------|------------|
| | | | | | DE | HASTA |
| 10013411552 | CUNO MENDOZA AMIDEY | 7911 | 210101 | SUSPENSIÓN TEMPORAL | 11/30/2020 | |
| 10448310081 | CAHUI GALARZA MARITZA | 7911 | 210101 | SUSPENSIÓN TEMPORAL | 11/30/2021 | |
| 10702909461 | GOMEZ CAPAQUIRA MICHAEL ORLANDO | 7911 | 210101 | SUSPENSIÓN TEMPORAL | 10/26/2021 | |
| 10702911376 | VILLASANTE GUTIERREZ DARIO | 7912 | 210901 | SUSPENSIÓN TEMPORAL | 12/31/2020 | |
| 10767822231 | SUAÑA CHARCA EDDY | 7911 | 210101 | SUSPENSIÓN TEMPORAL | 02/28/2021 | |
| 20115164598 | TUR COPACABANA S.C.R.LTDA. | 7911 | 210101 | SUSPENSIÓN TEMPORAL | 09/01/2021 | |
| 20180560034 | ETTA E. DEL S. S.R.L. | 7911 | 210101 | SUSPENSIÓN TEMPORAL | 07/31/2020 | 11/04/2020 |
| 20286414355 | SERVICIOS TURISTICOS OVE SOCIEDAD COMERC | 7911 | 210101 | SUSPENSIÓN TEMPORAL | 12/30/2021 | 03/18/2022 |
| 20406353193 | AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO COLONIAL TRAVEL EIRL | 7911 | 210101 | SUSPENSIÓN TEMPORAL | 01/01/2020 | 12/23/2020 |
| 20406353193 | AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO COLONIAL TRAVEL EIRL | 7911 | 210101 | SUSPENSIÓN TEMPORAL | 12/28/2020 | 12/28/2021 |
| 20406419631 | POSADA LUNA AZUL SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA | 7911 | 210101 | SUSPENSIÓN TEMPORAL | 04/20/2020 | 03/01/2021 |
| 20447833710 | PACHA TRAVEL S.R.L. | 7911 | 210101 | SUSPENSIÓN TEMPORAL | 03/31/2020 | 09/30/2020 |
| 20447833710 | PACHA TRAVEL S.R.L. | 7911 | 210101 | SUSPENSIÓN TEMPORAL | 09/30/2020 | |
| 20447833710 | PACHA TRAVEL S.R.L. | 7911 | 210101 | SUSPENSIÓN TEMPORAL | 03/31/2020 | 09/21/2020 |
| 20447833710 | PACHA TRAVEL S.R.L. | 7911 | 210101 | SUSPENSIÓN TEMPORAL | 09/30/2020 | |
| 20447877768 | EL PERU EN TUS MANOS EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA | 7911 | 210101 | SUSPENSIÓN TEMPORAL | 09/30/2022 | |
| 20447919517 | REYSOL TRAVEL SERVICE E.I.R.L. | 7911 | 210101 | SUSPENSIÓN TEMPORAL | 05/31/2020 | |
| 20448347665 | HORIZONTES DEL TITICACA E.I.R.L. | 7911 | 210101 | BAJA PROV. POR OFICIO | 01/01/2021 | |
| 20448603254 | EMPRESA DE TURISMO INTERNACIONAL ESTRELLA ADVENTURES E.I.R.L. | 7911 | 210101 | SUSPENSIÓN TEMPORAL | 04/30/2021 | |
| 20448797512 | ARI TOURS REPS SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA | 7911 | 210101 | SUSPENSIÓN TEMPORAL | 12/31/2020 | 03/01/2021 |
| 20448797512 | ARI TOURS REPS SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA | 7911 | 210101 | SUSPENSIÓN TEMPORAL | 03/31/2021 | |
| 20448840116 | TURISMO WARAWARA TRAVELER E.I.R.L. | 7911 | 210101 | ACTIVO | 04/30/2020 | 11/01/2020 |
| 20542603691 | SUMA YA ADVENTURE E.I.R.L. | 7911 | 210101 | ACTIVO | 02/02/2022 | 02/24/2022 |
| 20542628848 | E.T.T.A. PACHAMAMA TOURS R & I S.R.L. | 7911 | 210101 | BAJA PROV. POR OFICIO | 08/31/2020 | 03/01/2021 |
| 20542628848 | E.T.T.A. PACHAMAMA TOURS R & I S.R.L. | 7911 | 210101 | BAJA PROV. POR OFICIO | 04/30/2021 | 09/27/2022 |

| | | | | | | |
|-------------|--|------|--------|-----------------------|------------|------------|
| 20542720574 | KIPUS TRAVEL SERVICE E.I.R.L. | 7911 | 210101 | SUSPENSION TEMPORAL | 08/20/2019 | 02/14/2020 |
| 20542720574 | KIPUS TRAVEL SERVICE E.I.R.L. | 7911 | 210101 | SUSPENSION TEMPORAL | 04/01/2020 | |
| 20600425952 | EMPRESA DE TRANSPORTE LACUSTRE MAMA KOCHA-AMANTANI SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA | 7911 | 210103 | SUSPENSION TEMPORAL | 09/30/2020 | |
| 20600622766 | AVT TITIKAKA UROS ADVENTURE S.R.L. | 7911 | 210101 | ACTIVO | 04/13/2020 | 04/01/2021 |
| 20600736222 | ECO KOLOB S.A.C. | 7911 | 210101 | BAJA PROV. POR OFICIO | 03/31/2020 | 09/27/2022 |
| 20601144868 | RIQSIY PERU E.I.R.L. | 7911 | 210101 | SUSPENSION TEMPORAL | 06/30/2020 | |
| 20601146437 | CORPORACION SERVICIOS DLUXE S.A.C. | 7912 | 211101 | BAJA PROV. POR OFICIO | 11/30/2020 | 09/27/2022 |
| 20601307163 | AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO LAGO EXPLORER EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA | 7911 | 210101 | BAJA PROV. POR OFICIO | 07/31/2020 | 09/27/2022 |
| 20601362067 | E.S.M. AMERICA TOURS JUNIORS E.I.R.L. | 7911 | 210101 | SUSPENSION TEMPORAL | 02/16/2022 | |
| 20601617821 | INTI TRAIL S.A.C. | 7911 | 210101 | SUSPENSION TEMPORAL | 02/01/2022 | |
| 20602255370 | TITICACA TRAVEL TURISMO E INVERSIONES SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA | 7911 | 210101 | SUSPENSION TEMPORAL | 04/30/2021 | |
| 20602448739 | INTERNATIONAL ANDINOS TOURS E.I.R.L. | 7911 | 210101 | SUSPENSION TEMPORAL | 10/31/2021 | |
| 20603008368 | LAGO DEL CIELO SOCIEDAD ANONIMA CERRADA | 7911 | 210101 | ACTIVO | 12/31/2020 | 05/17/2021 |
| 20603110341 | EMPRESA DE ALTOS ESTUDIOS FINANCIEROS SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA | 7911 | 211101 | SUSPENSION TEMPORAL | 07/27/2020 | |
| 20603429827 | MANPRES SERVICIOS CORPORATIVOS EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA | 7911 | 210101 | SUSPENSION TEMPORAL | 02/19/2021 | |
| 20603897227 | TITICACA EXPERIENCE SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA - TITICACA EXPERIENCE S.R.L. | 7911 | 210101 | SUSPENSION TEMPORAL | 03/01/2020 | 03/02/2020 |
| 20603897227 | TITICACA EXPERIENCE SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA - TITICACA EXPERIENCE S.R.L. | 7911 | 210101 | SUSPENSION TEMPORAL | 06/25/2020 | |
| 20604936919 | ICAYINA TOURS EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA | 7911 | 210101 | SUSPENSION TEMPORAL | 05/10/2021 | |
| 20605254030 | AVTT WILLY'S & D'S HIGHLAND TRIP SOCIEDAD ANONIMA CERRADA | 7911 | 210101 | BAJA PROV. POR OFICIO | 07/31/2020 | 09/27/2022 |
| 20605729496 | M Y F INVERSIONES TURISTICAS SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA | 7911 | 211101 | SUSPENSION TEMPORAL | 07/27/2022 | |
| 20605810234 | EMPRESA DE TRANSPORTES TURISTICO COLECTIVO ACTUATICO PUNO SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIM | 7911 | 210101 | SUSPENSION TEMPORAL | 02/01/2020 | |
| 20605858938 | GOLDEN HUMMING BIRD OPERADORES EN TURISMO TITIKAKA PERU EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITA | 7911 | 210101 | SUSPENSION TEMPORAL | 07/31/2020 | |
| 20607095281 | ASOCIACION DE EMPRENDEDORES DE TURISMO COMUNITARIO QHAPAQ ÑAN-JAYUJA YUNIICHU | 7911 | 210101 | SUSPENSION TEMPORAL | 04/06/2021 | |
| 20609223589 | IMA SUMAQ EXPEDITIONS E.I.R.L. | 7911 | 210101 | SUSPENSION TEMPORAL | 06/01/2022 | |



ANEXO E: MEDIOS PROBATORIOS Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

SOLICITO: Acceso a la información pública

Oficina Zonal Juliaca

Yo, Alex Gaspar Ticona Mamani Identificado con DNI 70941442 con domicilio actual en Jr. Los ángeles #204 Bachiller en Turismo de la Universidad Nacional del Altiplano, con correo electrónico aticonam@est.unap.edu.pe y Numero de celular 966788392 ante usted expongo lo siguiente:

Que, contando con el acta de aprobación de proyecto de tesis "IMPACTOS DE LA REACTIVACIÓN ECONÓMICA DE LAS AGENCIAS DE VIAJES EN EL CONTEXTO DEL CORONAVIRUS, PUNO – 2022", solicito a su digno despacho y disponer a quien corresponda se me proporcione la información sobre la suspensión temporal de RUC solicitadas por las agencias de viajes y turismo durante los periodos 2020- 2021.

Por tal motivo, y conforme a Ley, cumplo con tramitar mi petitorio tal como dispone el Inciso 5 del artículo 2 de la Constitución Política del Perú y por el Decreto Supremo N°043-2003-PCM, que aprueba el TUO de la Ley N°27806 – Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, artículo 10.

POR LO EXPUESTO

Ante Ud. solicito tenga a bien considerar mi petición en forma favorable, conforme a procedimiento y responsabilidades de Ley.

Puno, 28 de setiembre del 2022

Anexo

Copia simple acta de aprobación de proyecto de tesis


ALEX GASPAR TICONA MAMANI
DNI: 70941442

| |
|---------------------------------|
| SUNAT |
| L RD CSC PUNO - O ZONAL JULIACA |
| EXP:000-URD039 2022 1010557-7 |
| FECHA:28-09-2022 |
| HORA:11:56 h (1) |
| RECEP:ALICRITA TORADO YOHANA |
| KULLOS2 |



"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

SOLICITO: Acceso a la información pública



Lic. Lourdes Chahua Elias
Directora de la Dirección de Comercio Exterior y Turismo – GORE Puno

Yo, Alex Gaspar Ticona Mamani identificado con DNI 70941442 con domicilio actual en Jr. Los ángeles #204 Bachiller en Turismo de la Universidad Nacional del Altiplano, con correo electrónico aticonam@est.unap.edu.pe y Numero de celular 966788392 ante usted expongo lo siguiente:

Que, contando con el acta de aprobación de proyecto de tesis "IMPACTOS DE LA REACTIVACIÓN ECONÓMICA DE LAS AGENCIAS DE VIAJES EN EL CONTEXTO DEL CORONAVIRUS. PUNO – 2022", solicito a su digno despacho y disponer a quien corresponda se me proporcione la información sobre la suspensión temporal de autorización solicitadas por las agencias de viajes y turismo durante los periodos 2020- 2021.

Por tal motivo, y conforme a Ley, cumplo con tramitar mi petitorio tal como dispone el inciso 5 del artículo 2 de la Constitución Política del Perú y por el Decreto Supremo N°043-2003-PCM, que aprueba el T.U.O de la Ley N°27806 – Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, artículo 10.

POR LO EXPUESTO

Ante Ud. solicito tenga a bien considerar mi petición en forma favorable, conforme a procedimiento y responsabilidades de Ley.

Puno, 28 de setiembre del 2022

Anexo

Copia simple acta de aprobación de proyecto de tesis


ALEX GASPAR TICONA MAMANI
DNI: 70941442



"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

SOLICITO: Acceso a la información pública

Abog. Martín Ticona Maquera
Alcalde de la Municipalidad Provincial de Puno

Yo, Alex Gaspar Ticona Mamani Identificado con DNI 70941442 con domicilio actual en Jr. Los ángeles #204 Bachiller en Turismo de la Universidad Nacional del Altiplano, con correo electrónico aticonam@est.unap.edu.pe y Numero de celular 966788392 ante usted expongo lo siguiente:

Que, contando con el acta de aprobación de proyecto de tesis "IMPACTOS DE LA REACTIVACIÓN ECONÓMICA DE LAS AGENCIAS DE VIAJES EN EL CONTEXTO DEL CORONAVIRUS, PUNO – 2022", solicito a su digno despacho y disponer a quien corresponda se me proporcione la información sobre la suspensión temporal de licencia de fundonamiento solicitadas por las agencias de viajes y turismo durante los periodos 2020- 2021.

Por tal motivo, y conforme a Ley, cumplo con tramitar mi petitorio tal como dispone el inciso 5 del artículo 2 de la Constitución Política del Perú y por el Decreto Supremo N°043-2003-PCM, que aprueba el TUO de la Ley N°27806 – Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, artículo 10.

POR LO EXPUESTO

Ante Ud. solicito tenga a bien considerar mi petición en forma favorable, conforme a procedimiento y responsabilidades de Ley.

Puno, 28 de setiembre del 2022

Anexo

Copia simple acta de aprobación de proyecto de tesis


ALEX GASPAR TICONA MAMANI
DNI: 70941442





PERU

Ministerio
de Economía y Finanzas

Superintendencia Nacional
de Aduanas y Administración
Tributaria (SUNAT)



Firmado Digitalmente por:
SUGGEI KÁRINA GARCÍA REVILLA
JEFE DE SECCIÓN
SECCIÓN DE SERVICIOS AL
CONTRIBUYENTE - OZ JULIACA
Fecha y Hora : 12/10/2022 12:14



BICENTENARIO
DEL PERÚ
2021 - 2026

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"
"Año del Bicentenario del Congreso de la República del Perú"

CARTA N.º 000745-2022-SUNAT/7F0940

Juliaca, 12 de octubre de 2022

Señor
TICONA MAMANI ALEX GASPAR
RUC: 10709414424

Presente

Asunto : Solicitud de acceso a la información pública

Referencia : (Expediente Sunat N.º 000-URD039-2022-1015957)
Correo electrónico: aticonam@est.unap.edu.pe (1)



SUNAT
Vº Bº
770940
RUC: 770940

De mi consideración:

Es grato dirigirnos a usted con relación al documento de la referencia, mediante el cual solicita información sobre la Suspensión temporal de RUC solicitadas por las agencias de viajes y turismo durante el periodo 2020 al 2021.

Al respecto, se remite información disponible en nuestra base de datos actualizado al 11 de octubre de 2022, respecto a los contribuyentes de Puno, registrados con las Actividades Económicas según la Clasificación Industrial Internacional Uniforme (CIIU): 7912-Actividades de operadores turísticos y 7911- Actividades de agencias de viajes..

Asimismo, se adjunta Anexo N.º 01 en archivo Excel, con la relación de contribuyentes, conforme al siguiente detalle:

- RUC
- RAZON SOCIAL
- UBIGEO
- CIIU
- ESTADO ACTUAL
- PERIODO DE SUSPENSION

Finalmente, le comunicamos que puede acceder al siguiente link: <http://www.sunat.gob.pe/estadisticasestudios/index.html> . donde existe diversa información sobre estadísticas y estudios tributarios referidos a ingresos, actividad económica, RUC y base tributaria, por departamento, tipo de renta y por actividad económica; así como puede acceder a nuestra página web www.sunat.gob.pe, donde puede consultar información sobre los contribuyentes.

Sin otro en particular, expreso a usted las consideraciones más distinguidas.

Atentamente,

SUGGEI KÁRINA GARCÍA REVILLA

SKGR/ged
(1) Correo electrónico de la referencia.

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria - SUNAT, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://www.sunat.gob.pe/ci-ti-iti/interoperabilidad/valida/verificacion> e ingresando la siguiente clave: pxaETUI3



Siempre
en español

ANEXO F: FOTOGRAFÍA DE TRABAJO DE CAMPO



Imagen 1: Subgerencia de Actividades Económicas – Municipalidad Provincial de Puno.



Imagen 2: Oficinas de la Subgerencia de Actividades Económicas – Municipalidad Provincial de Puno.



Imagen 3: Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo Puno – Oficina Administrativa Dirección de Turismo.



DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Por el presente documento, Yo Alex Gaspar Ticona Harmani
identificado con DNI 70941442 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional, Programa de Segunda Especialidad, Programa de Maestría o Doctorado
Turismo

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación denominada:
" Impulsos de la Reactivación Económica de las Agencias
de Uiges en el Contexto del Coronavirus, Puno - 2022 "

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a las disposiciones legales vigentes y a las sanciones correspondientes de igual forma me someto a las sanciones establecidas en las Directivas y otras normas internas, así como las que me alcancen del Código Civil y Normas Legales conexas por el incumplimiento del presente compromiso

Puno 22 de agosto del 2023


FIRMA (obligatoria)



Huella



AUTORIZACIÓN PARA EL DEPÓSITO DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

Por el presente documento, Yo Alex Eospor Ticona Mamani,
identificado con DNI 709414412 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional, Programa de Segunda Especialidad, Programa de Maestría o Doctorado
de Turismo

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación denominada:

"Impactos de la Reactivación Económica de los Agencias de Viajes en el contexto del Coronavirus, Puno - 2022."

para la obtención de Grado, Título Profesional o Segunda Especialidad.

Por medio del presente documento, afirmo y garantizo ser el legítimo, único y exclusivo titular de todos los derechos de propiedad intelectual sobre los documentos arriba mencionados, las obras, los contenidos, los productos y/o las creaciones en general (en adelante, los "Contenidos") que serán incluidos en el repositorio institucional de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.

También, doy seguridad de que los contenidos entregados se encuentran libres de toda contraseña, restricción o medida tecnológica de protección, con la finalidad de permitir que se puedan leer, descargar, reproducir, distribuir, imprimir, buscar y enlazar los textos completos, sin limitación alguna.

Autorizo a la Universidad Nacional del Altiplano de Puno a publicar los Contenidos en el Repositorio Institucional y, en consecuencia, en el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, sobre la base de lo establecido en la Ley N° 30035, sus normas reglamentarias, modificatorias, sustitutorias y conexas, y de acuerdo con las políticas de acceso abierto que la Universidad aplique en relación con sus Repositorios Institucionales. Autorizo expresamente toda consulta y uso de los Contenidos, por parte de cualquier persona, por el tiempo de duración de los derechos patrimoniales de autor y derechos conexos, a título gratuito y a nivel mundial.

En consecuencia, la Universidad tendrá la posibilidad de divulgar y difundir los Contenidos, de manera total o parcial, sin limitación alguna y sin derecho a pago de contraprestación, remuneración ni regalía alguna a favor mío; en los medios, canales y plataformas que la Universidad y/o el Estado de la República del Perú determinen, a nivel mundial, sin restricción geográfica alguna y de manera indefinida, pudiendo crear y/o extraer los metadatos sobre los Contenidos, e incluir los Contenidos en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

Autorizo que los Contenidos sean puestos a disposición del público a través de la siguiente licencia:

Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional. Para ver una copia de esta licencia, visita: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

En señal de conformidad, suscribo el presente documento.

Puno 22 de agosto del 2023

FIRMA (obligatoria)



Huella