



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO



EVALUACIÓN DEL IMPACTO DE LA POST PANDEMIA EN EL ASPECTO SOCIOECONÓMICO EN EL HOTEL CONDE DE LEMONS DE LA CIUDAD DE PUNO DURANTE EL AÑO 2022

TESIS

PRESENTADA POR:

Bach. LUZ MILAGROS PAREDES MONTESINOS

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN TURISMO

PUNO – PERÚ

2023



NOMBRE DEL TRABAJO

**EVALUACIÓN DEL IMPACTO DE LA POS
T PANDEMIA EN EL ASPECTO SOCIOEC
ONÓMICO EN EL HOTEL CONDE DE LEM
OS D**

AUTOR

LUZ MILAGROS PAREDES MONTESINOS

RECUENTO DE PALABRAS

25000 Words

RECUENTO DE CARACTERES

132959 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

112 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

2.9MB

FECHA DE ENTREGA

Jan 11, 2023 11:17 AM GMT-8

FECHA DEL INFORME

Jan 11, 2023 11:19 AM GMT-8

● **13% de similitud general**

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

- 11% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 9% Base de datos de trabajos entregados
- 3% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossr

● **Excluir del Reporte de Similitud**

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



Firmado digitalmente por MAMANI
MIRANDA Rosario Maria FAU
20145496170 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 11.01.2023 14:35:05:00



Firmado digitalmente por SARDON
HUAYAPA Julio Cesar FAU
20145496170 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 11.01.2023 15:07:10-05:00



DEDICATORIA

A Dios porque bendice y acompaña cada día de mi existencia. A toda mi familia que son lo más preciado que tengo, principalmente mi mama Eliana Montesinos Roque por estar siempre alentándome a seguir adelante, alegrándose por mí en cada triunfo. Y a personas que no son parte de mi familia (tías, tíos, papis y mamis de cariño) pero si es como lo fueran porque ellos también me alientan a cumplir mis metas.

Luz Milagros Paredes Montesinos



AGRADECIMIENTOS

Mi más profundo agradecimiento a la Universidad Nacional del Altiplano en especial a la Escuela Profesional de Turismo mi segundo hogar, a los docentes por brindarme todas las herramientas para culminar una etapa muy importante de mi vida. También agradecer A los Miembros del Jurados Calificador a la Dra. Rosario Mamani Miranda por estar ahí guiándome.

A mi Mama Eliana, toda mi Familia y demás personas que intervinieron de una y otra forma para el desarrollo del presente trabajo.

Luz Milagros Paredes Montesinos



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTOS

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE FIGURAS

ÍNDICE DE TABLAS

ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

RESUMEN 14

ABSTRACT..... 15

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA..... 18

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA 20

1.2.1 Pregunta general 20

1.2.2 Preguntas específicas 20

1.3 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN 20

1.3.1 Hipótesis general..... 20

1.3.2 Hipótesis específicas..... 20

1.4 JUSTIFICACIÓN..... 20

1.5 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION 21

1.5.1 Objetivo general..... 21

1.5.2 Objetivos específicos 21



CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	22
2.1.1 A nivel internacional.....	22
2.1.2 A nivel nacional	24
2.1.3 A nivel local.....	27
2.2 MARCO TEÓRICO	30
2.2.1 El turismo en el mundo tras la pandemia.....	30
2.2.2 Turismo post-COVID-19 Reflexiones, retos y oportunidades-Una breve reflexión desde el cero turístico	30
2.2.3 Los hoteles ante la nueva normalidad turística: Reflexiones para el aprendizaje	31
2.2.4 Impacto en el turismo mundial	31
2.2.5 Impacto del Covid 19 en la hotelería	32
2.2.6 Actividad Hotelera	34
2.2.7 Impacto Económico	36
2.2.8 Impacto Económico del Turismo.....	37
2.2.9 Impacto Económico en el Perú por el Covid-19.....	38
2.2.10 Impacto Social de la Pandemia Covid 19 en el Perú	40
2.3 MARCO CONCEPTUAL	41
2.3.1 Pandemia.....	41
2.3.2 Covid-19	42
2.3.3 Industria Hotelera	42



CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	44
3.2 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	44
3.3 TIPO DE INVESTIGACIÓN	45
3.4 NIVEL DE INVESTIGACIÓN	45
3.5 POBLACIÓN Y MUESTRA	45
3.5.1 Población	45
3.5.2 Muestra	46
3.6 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	48
3.7 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	49
3.7.1 Técnicas	49
3.7.2 Instrumentos.....	49
3.7.3 Técnicas de recolección de datos.....	52

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 ASPECTOS GENERALES DEL HOTEL CONDE DE LEMOS PUNO	53
4.1.1 Ubicación del hotel	53
4.1.2 Descripción del hotel	54
4.1.3 Estructura Organizacional.....	54
4.1.4 Características del hotel	55
4.2 IMPACTO DE LA POST PANDEMIA EN EL ASPECTO SOCIAL DEL HOTEL CONDE DE LEMOS DE LA CIUDAD DE PUNO	56



4.2.1	Importancia de los protocolos de bioseguridad según opinión de los huéspedes durante la Pandemia	56
4.2.2	Importancia de los protocolos de bioseguridad según opinión de los colaboradores durante la Pandemia	61
4.2.3	Importancia de los protocolos de bioseguridad según opinión de los huéspedes durante la Post Pandemia.....	66
4.2.4	Importancia de los protocolos de bioseguridad según opinión de los colaboradores durante la Post Pandemia.....	71
4.3	ASPECTO SOCIAL. ANÁLISIS COMPARATIVOS DE OPINIONES DE HUÉSPEDES Y COLABORADORES Y PANDEMIA VERSUS POST PANDEMIA	76
4.3.1	Huéspedes	76
4.3.2	Colaboradores	80
4.4	IMPACTO DE LA POST PANDEMIA EN EL ASPECTO ECONÓMICO DEL HOTEL CONDE DE LEMOS DE LA CIUDAD DE PUNO	85
4.5	DISCUSIÓN	90
V.	CONCLUSIONES.....	93
VI.	RECOMENDACIONES	95
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	96
ANEXOS.....		102

Área : Ciencias Sociales

Línea : Administración de empresas turísticas

FECHA DE SUSTENTACIÓN: 13 de enero del 2023



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Fachada del Hotel Conde de Lemos Puno	53
Figura 2. Estructura organizacional	54
Figura 3. Cumplir con las normas de protocolos de bioseguridad en pandemia.	56
Figura 4. Prevención el contagio del Covid-19 en pandemia.	57
Figura 5. Bioseguridad en el hotel que se le brinda en la pandemia	58
Figura 6. Contactar a una agencia de viajes, hacer la reserva directa al hotel o recibir recomendaciones en pandemia	59
Figura 7. Precio frente a los servicios que brinda el hotel en pandemia.	60
Figura 8. Protocolos de bioseguridad en la pandemia en los colaboradores.	61
Figura 9. EsSalud les brindó apoyo a los colaboradores del hotel en pandemia.....	62
Figura 10. Capacitaciones programadas por el hotel para hacer frente a la pandemia..	63
Figura 11. La estructura hotelera acondicionó los espacios según normas de protocolo de bioseguridad para el normal desempeño del colaborador en pandemia	64
Figura 12. El hotel facilitó los kits de protocolos de bioseguridad personales en pandemia.	65
Figura 13. Cumplir con las normas de protocolos de bioseguridad dentro del hotel actualmente	66
Figura 14. Importancia de prevenir el contagio del Covid-19 en post pandemia.....	67
Figura 15. La bioseguridad que se le brinda en el hotel post pandemia.....	68



Figura 16. Contactar a una agencia de viajes, hacer la reserva directa al hotel o recibir recomendaciones en post pandemia.	69
Figura 17. Opinión con respecto al precio frente a los servicios que brinda el hotel post pandemia	70
Figura 18. Cumplimiento de los protocolos de bioseguridad post pandemia en los colaboradores.	71
Figura 19. EsSalud les brinda apoyo a los colaboradores del hotel en post pandemia..	72
Figura 20. El hotel programó capacitaciones para hacer frente a la pandemia aun en post pandemia.	73
Figura 21. La estructura hotelera acondicionó los espacios según normas de protocolo de bioseguridad para el normal desempeño del colaborador aun en post pandemia.	74
Figura 22. El hotel facilitó los kits de protocolos de bioseguridad personales aun en post pandemia.	75
Figura 23. Comparativo de la importancia en el cumplimiento de las normas de protocolos de bioseguridad.	76
Figura 24. Comparativo de la importancia en prevenir el contagio del Covid-19	77
Figura 25. Comparativo de la bioseguridad que se le brinda en el hotel.	78
Figura 26. Comparativo de la importancia de contactar a una agencia de viajes, hacer la reserva directa al hotel o recibir recomendaciones.	78
Figura 27. Comparativo de la opinión con respecto al precio frente a los servicios que brinda el hotel	79



Figura 28. Comparativo del cumplimiento de los protocolos de bioseguridad en los colaboradores.	80
Figura 29. Comparativo a que si EsSalud les brinda apoyo a los colaboradores.	81
Figura 30. Comparativo con respecto a que si el hotel programó capacitaciones para hacer frente a la pandemia.	82
Figura 31. Comparativo con respecto a que si el hotel acondiciono las áreas según normas de protocolo de bioseguridad.	83
Figura 32. Comparativo a que si hotel facilitó los kits de protocolos de bioseguridad personales.....	84



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Servicios turísticos mayo 2020	32
Tabla 2. Operacionalización de variables	48
Tabla 3. Índice del indicador de las variables	48
Tabla 4. Validación de preguntas gerencia general y colaboradores	50
Tabla 5. Validación preguntas Huéspedes	51
Tabla 6. Índice de ocupabilidad y tarifa promedio del hotel	86
Tabla 7. Índice de Ocupabilidad del hotel post pandemia	86
Tabla 8. Flujo de ingresos en dólares panorama Pandemia (2020)	87
Tabla 9. Flujo de ingresos en dólares panorama Post Pandemia	88
Tabla 10. Resumen comparativo de los ingresos en dólares	89



ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

BCRP:	Banco Central de Reserva del Perú
CEO:	Chief Executive Officer / Director Ejecutivo
CEPAL:	Comisión Económica para América Latina y el Caribe
DIRCETUR:	Dirección Regional de Turismo
EPP:	Equipos de Protección Personal
INEI:	Instituto Nacional de Estadística e Informática
MINCETUR:	Ministerio de Comercio Exterior y Turismo.
MINSUR:	Empresa minera
MYPES:	Medianas y Pequeñas Empresas
NHO Reiseliv:	Asociación de Hostelería en Noruega
ODS:	Objetivos de Desarrollo Sostenible
OMS:	Organización Mundial de la Salud
OMT:	Organización Mundial del Turismo
OTAs:	Online Travel Agency / Agencias de Viaje en Línea
PBI:	Producto Bruto Interno
PROMPERU:	Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo
RH:	Recursos Humanos
SARS-COV-2:	El síndrome respiratorio agudo grave del Covi2
SHP:	Sociedad de Hoteles del Perú
SRAS:	Síndrome Respiratorio Agudo Severo
UNICEF:	Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia
WTTC:	Consejo Mundial del Viaje y el Turismo.



RESUMEN

El objetivo de la presente investigación es analizar el impacto de la post pandemia en el aspecto socioeconómico del hotel Conde de Lemos de la ciudad de Puno durante el año 2022. Para lo cual la metodología de investigación es de enfoque cuantitativo y cualitativo, lo que representa un conjunto de procesos secuenciales. El diseño es descriptivo correlacional porque nos ayudó a hacer la evaluación de las variables y comparación en dos diferentes panoramas, el tipo de investigación es no experimental transversal ya que nos permitió observación en cierto periodo de tiempo establecido, con un nivel descriptivo, las técnicas que se aplicó son: la encuesta y entrevista. En la muestra se consideró a nueve colaboradores/empleados del hotel, y así mismo a 89 huéspedes quienes se hospedaron en el hotel, información que nos permitió llegar a las hipótesis respectivas y facilitó consolidar criterios para llegar a las conclusiones. Considerando también la evaluación del aspecto económico con el flujo caja. Poniendo en consideración que el gobierno dispuso medidas o protocolos de bioseguridad para la reactivación de todos los sectores. Obteniendo como resultado; que el impacto socioeconómico de la post pandemia del Covid-19 ha tenido impacto en la industria hotelera debido a las medidas tomadas por el gobierno para retornar gradualmente a un panorama de normalidad y particularmente en el caso de Hotel Conde de Lemos Puno el impacto ha sido positivo debido a que se generó el retorno de los colaboradores, también se hizo uso de medios para la mejora del aspecto tecnológico; lo que a la vez repercute en un mejor servicio al cliente interno como al cliente externo y según al flujo caja realizado también podemos decir que en post pandemia si logró la recuperación en sus ingresos.

Palabras clave: Covid 19, Hotel, Impacto Económico, Impacto Social, Post pandemia.



ABSTRACT

The objective of this research is to analyze the impact of the post-pandemic on the socioeconomic aspect of Conde de Lemos hotel in the city of Puno during the year 2022. For which the research methodology is of a quantitative and qualitative approach, which represents a set of sequential processes. The design is descriptive and correlational because it helped us to evaluate the variables and compare them in two different scenarios, the type of research is non-experimental, cross-sectional since it allowed us to observe in a certain established period of time, with a descriptive level, the techniques were applied are: the survey and interview. In the sample, nine hotel collaborators/employees were considered, and likewise 89 guests, information that allowed us to reach the respective hypotheses and facilitated the consolidation of criteria to reach the conclusions. Considering also the evaluation of the economic aspect with the cash flow. Taking into consideration that the government ordered biosafety measures or protocols for the reactivation of all sectors. Resulting in; that the socioeconomic impact of the post-pandemic of Covid 19 has had an impact on the hotel industry due to the measures taken by the government to gradually return to a normal panorama and particularly in the case of Hotel Conde de Lemos Puno the impact has been positive Due to the fact that it generated the return of the collaborators, means were also used to improve the technological aspect; which in turn has an impact on better service to the internal client as well as to the external client and according to the cash flow made, we can also say that in the post-pandemic it did achieve a recovery in its income.

Keywords: Covid 19, Hotel, Economic Impact, Social Impact, Post Pandemic,



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

Esta investigación es planteada por la situación de la post pandemia del Covid-19, que se está viviendo a nivel mundial ya que dicha pandemia ha ocasionado que la mayoría de las personas a nivel mundial deje sus actividades cotidianas, se pierdan puestos de trabajo y entre en confinamiento por motivo de prevenir el contagio y propagación del virus, en esta situación uno de los sectores más afectados es el turismo a nivel mundial, nacional y local, el escenario fue la pérdida de empleos el cierre forzoso de todos los servicios por ejemplo hostelería, restaurantes agencias de viaje y turismo, empresas de artesanías, no había acceso a los lugares de visita. Ya desde el 2021 el gobierno del Perú presentó estrategias que son los protocolos de bioseguridad para la reactivación del turismo y así cada empresa fue reactivándose gradualmente cumpliendo todos los protocolos de bioseguridad, como la toma de temperatura, lavado de manos usos de mascarillas protector facial, gel y alcohol, distanciamiento y aforos limitados, y en caso de las empresas desinfección de las áreas de trabajo. MINCETUR (2020)

Este trabajo de investigación tiene como finalidad dar a conocer cómo se ha dado el impacto de la post pandemia en el aspecto socioeconómico en plena reactivación del turismo ante la pandemia y cómo ha enfrentado y sigue afrontando la crisis producida por el Covid-19 en el hotel Conde de Lemos de la ciudad de Puno, después de una larga etapa de detención forzosamente por dicha pandemia, como también busca que el visitante pueda hospedarse en este lugar con seguridad cumpliendo todos los protocolos de bioseguridad.



Los beneficiados son los visitantes ya sea regionales, nacionales o extranjeros y también el que ofrece las actividades relacionadas al turismo que en este caso es el Hotel Conde de Lemos Puno.

El impacto de la pandemia del coronavirus (COVID-19) ha incidido en todos los aspectos de la humanidad en todo el mundo, cambiando la forma de relacionarnos, alterando las economías y provocando cambios profundos en el desarrollo cotidiano de las empresas.

Es por eso que el presente trabajo de investigación tiene como objetivo general evaluar el impacto de la post pandemia en el aspecto socioeconómico en el hotel Conde de Lemos de la ciudad de Puno durante el año 2022. Para ello, se ha realizado la revisión bibliográfica de fuentes confiables para el desarrollo de este estudio.

En el primer capítulo. Se considera el planteamiento del problema de nuestra investigación, la formulación de las preguntas, formulación de las hipótesis, el objetivo general, objetivos específicos y la justificación.

El segundo capítulo: Define los antecedentes que tomamos para la investigación, la revisión literaria de la teoría científica y marco conceptual que son sustento de la investigación.

En el tercer capítulo. Se detalla la metodología y el tipo y nivel de la investigación, diseño de la investigación, población y muestra, definición de variables con la determinación de sus indicadores, técnicas e instrumentos de recolección de datos, se consideró procesamiento y análisis de la información que se obtuvo. Se utilizaron instrumentos de evaluación de manera correcta para saber cuál fue el impacto de la post pandemia en el aspecto socioeconómico en el hotel Conde de Lemos de la ciudad de Puno durante el año 2022.



En el cuarto capítulo: Se realiza el análisis y discusión de resultados, se consideraron aspectos importantes como la caracterización del área de estudio priorizando datos de información general del Hotel Conde de Lemos de la ciudad de Puno, el aspecto social y económico ante la post pandemia.

Y finalizando, se presentan las conclusiones, recomendaciones, bibliografía anexos.

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Desde marzo del año 2020, la propagación de la pandemia de Covid-19 ha obligado al cierre del turismo a nivel regional, nacional y mundial. Esta parálisis de la industria del turismo ha tenido un profundo impacto en los diversos aspectos de la actividad como por ejemplo en el aspecto socioeconómico. Fue fuerte en todos los sectores, pero fue muy fuerte en el sector turístico, ya que miles de personas se ganan la vida con el turismo, las mismas empresas que brindan a los turistas; hoteles, tours, paquetes turísticos, restaurantes y otras industrias relacionadas.

Muchas personas que se encontraron desesperadas por la falta de ahorro en sus familias han comenzado a reabrir sus propios negocios desde el año 2021. Panorama que no fue similar en la actividad del turismo; ya que hay mayor exposición al virus; cuando visitan los destinos turísticos. Por eso, ese mismo año el gobierno peruano ha analizado varias formas de promover el turismo e implementó una estrategia para implementar protocolos de bioseguridad en varios lugares de visita y negocios similares que forman parte de las actividades turísticas, como hoteles, viajes, actividades turísticas, agencias de viajes, restaurantes. Sin embargo, muchas personas no siguen los protocolos de bioseguridad y corren riesgo de infección.



Según PROMPERÚ, en el sector turístico la reactivación es “Volver a viajar” y Tiene como objetivo “Promover los destinos turísticos a nivel nacional de manera progresiva y responsable, fomentar el uso de los servicios oficiales y sensibilizar sobre la importancia de los viajes de manera gradual y responsable como parte del proceso de reactivación del sector” PromPerú (2021)

A nivel local, la actividad turística se ha recuperado lentamente desde fines del año 2021, siguiendo las normas de bioseguridad, reducción de aforo en oficinas y habitaciones, uso de mascarillas, uso de alcohol y distanciamiento social obligatorio.

En el Hotel Conde de Lemos Puno, incidió la situación externa como se presentó el Covid -19, porque tuvo que afrontar con el cumplimiento de las restricciones impuestas por el gobierno como el emplazamiento en el hotel, reducción en el aforo, enfrentar desafíos tecnológicos para poder mantener la ocupabilidad; a pesar de que la gestión interna del hotel tuvo un plan de contingencia realizando alianzas estratégicas, brindando capacitaciones al colaborador. Sopesando la inseguridad e incertidumbre ligada a diversos factores; como considerar las medidas necesarias a establecer en los establecimientos para la “nueva normalidad” que se aproxima; si debe haber controles en origen (a la salida de los turistas) o en destino (a la llegada) para garantizar la seguridad de todos (turistas y colaboradores); ese proceso de desplazamiento del turista desde su origen al hotel fue preocupación en la empresa hotelera, que insidió en la persistencia de tour operadores, compañías aéreas y otros sectores de los que tanto depende la actividad turística.

Luego de identificar el problema, se derivan las siguientes inquietudes:



1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 Pregunta general

¿Cuál es el impacto de la post pandemia en el aspecto socioeconómico del hotel Conde de Lemos de la ciudad de Puno durante el año 2022?

1.2.2 Preguntas específicas

- ¿Cuál es el impacto de la post pandemia en el aspecto social del hotel Conde de Lemos de la ciudad de Puno?
- ¿Cuál es el impacto de la post pandemia en el aspecto económico del hotel Conde de Lemos de la ciudad de Puno?

1.3 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 Hipótesis general

Existe un nivel de impacto de la post pandemia en el aspecto socioeconómico del hotel Conde de Lemos de la ciudad de Puno durante el año 2022.

1.3.2 Hipótesis específicas

- El nivel del impacto la post pandemia en el aspecto social del hotel Conde de Lemos de la ciudad de Puno, ha sido bajo.
- El nivel del impacto de la post pandemia en el aspecto económico del hotel Conde de Lemos de la ciudad de Puno, ha tenido una magnitud media.

1.4 JUSTIFICACIÓN

Durante los últimos años, el mundo ha experimentado grandes cambios debido a la pandemia del Covid-19, el virus que se dio a conocer por primera vez en la ciudad china de Wuhan. Debido a la crisis sanitaria provocada por el mencionado virus, diversas actividades principalmente las relacionadas con el turismo se vieron obligadas a detenerse, lo que provocó consecuencias sociales y económicas importantes para personas cuya actividad principal se basa en el desarrollo del turismo.



Ya en post pandemia el Gobierno dispuso medidas para realizar la reactivación económica gradual de las empresas cumpliendo ciertos protocolos de bioseguridad. Es así, que por eso es muy importante dar a conocer cuáles son los impactos provocados en la post pandemia. Además, de facilitar la información sobre la evaluación del impacto que causó la post pandemia en el Hotel Conde de Lemos de la Ciudad de Puno en el año 2022. Lo cual serviría como base o antecedente para futuros proyectos de investigación.

Debido a esta situación, la investigación es necesaria; por lo cual el objetivo de esta investigación es evaluar el impacto de la post pandemia en el aspecto socioeconómico del hotel Conde de Lemos de la ciudad de Puno durante el año 2022.

Para poder alcanzar los objetivos diseñados en la presente investigación que es de carácter cualitativo y cuantitativo, teniendo los siguientes instrumentos que es la encuesta, se aplicará a nueve colaboradores/empleados y a los huéspedes de la capacidad operativa de una cierta etapa del hotel Conde de Lemos de la ciudad de Puno.

1.5 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION

1.5.1 Objetivo general

Evaluar el impacto de la post pandemia en el aspecto socioeconómico del hotel Conde de Lemos de la ciudad de Puno durante el año 2022.

1.5.2 Objetivos específicos

- Determinar el impacto de la post pandemia en el aspecto social del hotel Conde de Lemos de la ciudad de Puno.
- Determinar el impacto de la post pandemia en el aspecto económico del hotel Conde de Lemos de la ciudad de Puno.



CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1 A nivel internacional

Valverde et al., (2022) El propósito de realizar este estudio fue determinar el impacto del Covid-19 en la economía de las empresas hoteleras de la provincia de Barranca en el año 2020, para lo cual se utilizó una metodología básica y descriptiva; el instrumento utilizado fue un sistema de encuesta por cuestionarios a partir de un muestreo aleatorio simple conformada por 39 empresas hoteleras de Barranca. En cuanto a la recopilación de datos, se utilizaron 15 cuestionarios y los resultados mostraron que el impacto de Covid-19 es significativo: el 78,9% de las empresas hoteleras indicaron que afectó la economía en general; El 13,2% cree que afectó a la prestación de servicios, y el 18,4% cree que afectó el consumo local de las empresas hoteleras, finalmente el 81,6% de los encuestados cree que el consumo local de las empresas hoteleras ha disminuido. Estos resultados muestran que el Covid-19 ha provocado una crisis económica en la industria hotelera local en la provincia de Barranca debido a una fuerte caída en la demanda de servicios hoteleros.

Delgado (2022) El propósito de este estudio es analizar el impacto del Covid-19 en la industria hotelera de Cancún con base en la experiencia laboral de los empleados. Para ello se utilizó una metodología de enfoque cualitativo y de diseño fenomenológico. Se utilizó como técnica de recolección de datos la entrevista a profundidad a través de la cual se obtuvieron 20 experiencias orales. Los resultados muestran que, desde el brote, los trabajadores han estado en una situación preocupante que ha desequilibrado su vida laboral y social. Se observaron problemas



de orden psicológicos por la pandemia y el desempleo. También se identificó un mayor uso de la tecnología para mantenerse involucrado en las actividades laborales, existe fragilidad para los empleados operativos por no poder realizar el teletrabajo. Como en otros negocios, se han recortado las horas de trabajo y los salarios y el empleo están en peligro. Dada esta experiencia, la industria hotelera limitada es evidente en sus estrategias de apoyo a la fuerza laboral, dejando a los trabajadores en una posición vulnerable.

Llugsha & Camacho (2021) Nos dicen que, a lo largo de la historia, el turismo ha sabido adaptarse a las necesidades del mundo: conflictos, guerras, terrorismo, nuevas tecnologías, etc. Dan forma a nuestra relación con la industria de viajes. Como la pandemia del Covid-19 afecta al Ecuador y al mundo en general, se deben tomar las medidas necesarias para restablecer la actividad turística en el país. Para ello, es importante señalar que a lo largo del tiempo el Ecuador ha adoptado normativas y desarrollado programas orientados a fortalecer y consolidar al país como destino turístico, compitiendo con otros países de la región, elementos que deben ser tomados en cuenta. para comprender mejor el escenario de viaje posterior a Covid-19. El documento esboza la percepción previa de Ecuador sobre la pandemia y el turismo con el objetivo de crear un punto de partida como punto de referencia que indique la importancia de la marca país, la importancia del marketing en el posicionamiento y cómo se relaciona con la llegada de turistas al país, procedencia de los turistas y su dinámica permiten comprender el impacto económico de estas actividades en la riqueza cultural y natural del Ecuador.

Pinargote Montenegro & Loor Chávez (2021) En el Artículo de investigación denominado *“El covid-19 y su impacto económico en las empresas hoteleras de Manta-Ecuador”*. se deduce que Ecuador ha experimentado una reducción en los



ingresos por la actividad turística debido a la propagación mundial del Covid-19, y Manta es una de las ciudades más afectadas, especialmente en el sector hotelero. Con esta investigación se busca comprender el impacto económico del Covid-19 en la industria hotelera de Manta e identificar alternativas para la reanudación de la industria, teniendo en cuenta la capacidad de las empresas hoteleras para hacer frente a dicha crisis. Los resultados de la encuesta turística de la ciudad de Manta, realizada con un estudio descriptivo con métodos cualitativos y cuantitativos, muestran que no hay duda de que el Covid-19 ha provocado un bache económico en la industria hotelera local, debido a la disminución de la demanda. por estos servicios.

CEPAL (2020) En esta investigación titulada “*Medidas de recuperación del sector turístico en América Latina y el Caribe: una oportunidad para promover la sostenibilidad y la resiliencia*”, Se analiza la contribución del turismo a las exportaciones, el producto interno bruto (PIB) y el empleo, así como la reciente caída del turismo en la región. El escenario de impacto muestra que una disminución en el turismo podría reducir el crecimiento general del PIB en 8 puntos porcentuales en el Caribe y 1 punto porcentual en América Latina, respectivamente, mientras que el empleo total en el Caribe podría disminuir en 9 puntos porcentuales y 2 puntos porcentuales. punto en América Latina. Dado que los países han tomado medidas para mitigar el impacto de la crisis en el turismo, se recomienda continuar preparando el sector para la recuperación económica mientras se promueve la diversificación y la sostenibilidad ambiental y social.

2.1.2 A nivel nacional

Cueva & Huilca (2022) En el estudio denominado “*Impacto económico de la Covid-19 en hoteles de categoría tres estrellas en la ciudad de Chachapoyas, 2020*”, tiene como finalidad determinar el impacto económico del Covid-19 en los hoteles 3



estrellas. El método es de tipo cuantitativo, descriptivo, de diseño transversal no experimental. Se utilizan las encuestas como técnica y los cuestionarios como herramienta. El análisis de datos se realiza mediante los programas SPSS y Excel 2016, utilizando tablas y estadísticas simples. Los resultados mostraron que la facturación mensual del hotel se vio afectada negativamente. El rango de ingresos habitual es entre 5.000 y 10.000 soles mensuales. Después de la pandemia bajó a 3.000 a 5.000 soles. Se puede ver que sus ingresos han disminuido en más de la mitad.

Malpartida (2021) El propósito del estudio es analizar el impacto del Covid-19 en la industria del turismo y su impacto en la economía peruana, ya que la pandemia ha causado enormes pérdidas humanas y severas pérdidas económicas, reflejadas en cierres de fronteras y cuarentenas forzadas. Su metodología: basada en la revisión de información y datos y el análisis de diversos datos bibliográficos relacionados con el tema de organismos nacionales e internacionales. Sobre los resultados y conclusiones: Los autores de la consulta dicen que a medida que la economía se ve afectada, se deben implementar estrategias creativas para restaurar la confianza de los usuarios y así incentivar la llegada de más turistas.

Según Vittery (2020) en su trabajo de investigación; “*Turismo y tour leader, reactivación post covid-19*”, año 2020, de la Universidad San Martín de Porres, como principal tema que desarrolla que es de nuestro interés es de cómo nuestro sector turístico y los que hacen realizable las actividades turísticas están tratando de reactivar el turismo tomando en cuenta todos los protocolos de bioseguridad para prevenir la propagación de más contagios. Llegando a las siguientes conclusiones con respecto al futuro que producirá la pandemia, el Covid-19 ha producido que muchas empresas se queden paralizadas por un buen tiempo, evidentemente los tours leaders estaban al corriente que este tipo de trabajo estaría con total seguridad entre



los últimos en la lista de reactivación laboral debido al despliegue que este trabajo requiere. Requiriendo el servicio de los aeropuertos, terminales terrestres y habitaciones de hoteles hasta clínicas, hospitales necesarios en casos de emergencias.

Ghiglino (2020) en su tesis; *“El modelo low cost carrier y la demanda de pasajeros nacionales post COVID – 19 Lima”*, año 2020, busca estudiar el perfil del pasajero post Covid-19 frente a la oferta de las aerolíneas que operan bajo el modelo Low cost en el Aeropuerto de Lima. El diseño metodológico utilizado fue no experimental, con un enfoque mixto y de nivel descriptivo correlacional. La muestra fue de 384 personas. Las técnicas utilizadas fueron la encuesta y la entrevista. Los instrumentos utilizados fueron el cuestionario y la guía de entrevista. En la parte final se concluyó que esta investigación tiene implicancias potencialmente significativas para el reconocimiento de las aerolíneas Low cost como una nueva forma de viaje vía aérea en Perú. Además, con mucho potencial en la demanda, ya que efectivamente existe una relación directa debido a que la mayoría de los encuestados identifico las características del servicio de una aerolínea de bajo costo.

Según García y Pinedo (2020) en su trabajo de investigación titulado; *“Estudio de caso del impacto económico en las empresas hoteleras a causa del covid-19 en la ciudad de Iquitos – periodo 2020 – 2021”*. El presente estudio tiene como finalidad analizar el impacto de la emergencia sanitaria provocada por el Covid-19 en la industria hotelera, ya que algunos hoteles en el caso de la ciudad de Iquitos tuvieron que cambiar de categoría para hacer frente a esta crisis por la situación económica. en la industria. El tipo de investigación es descriptiva y la población está conformada por expertos en la industria turística, debido a que se presenta la realidad tal cual es. Se concluyó que debido a la emergencia sanitaria provocada por el Covid-19, los hoteles se vieron afectados por la cancelación de



reservas de alojamiento, por lo que redujeron los ingresos, redujeron el número de empleados, introdujeron protocolos de bioseguridad para proteger a los empleados y huéspedes, mientras el gobierno tomaba una decisión. El Programa Reactiva Perú que busca dinamizar la economía de diversos sectores a través de créditos.

2.1.3 A nivel local

Quispe (2022) Como tema principal del trabajo de investigación es determinar los impactos de la pandemia del Covid-19 en la actividad turística de la comunidad San Antonio de Umayo en el distrito de Atuncolla en su metodología de investigación es de tipo de investigación mixta de nivel descriptivo no experimental con diseño transversal. Obteniendo las siguientes conclusiones: existe una relación directa entre la actividad turística y los impactos de la pandemia del Covid-19, debido a que la población es consciente de este virus, que ha generado grandes efectos negativos en la economía de los emprendimientos de la actividad turística relacionados con la venta de artesanías en la Comunidad San Antonio de Umayo en el distrito de Atuncolla.

Ortega (2022) El presente estudio tiene como finalidad determinar el impacto de la pandemia del Covid-19 en los ámbitos social y económico de la Asociación de Artesanos San José I del Puerto Muelle de Puno, mediante una metodología de enfoque mixta, de alcance descriptivo, el diseño utilizado es no experimental porque no se realizó la manipulación de variables y transversal; concluyó que entre marzo de 2020 y marzo de 2021, el 95,0% de las asociaciones de artesanos artesanales experimentaron impactos económicos y sociales graves; el 58.75% de la población recibió menos de S/. 200.00, el 89.3% depende únicamente de los puestos de artesanía como única fuente de ingresos. Asimismo, el número de artesanías con ventas de menos de 5 artesanías por día aumentó un 51,79%, mientras que las



artesanías sin ventas por día aumentaron un 42,66%. Esto demuestra que sus ingresos han disminuido en comparación con años anteriores, y en el ámbito social, el 31,25% se benefició del apoyo económico y social del gobierno peruano a los “trabajadores independientes” y “quedarse en casa”. Sin embargo, el 68,75% de la población no recibe ningún tipo de subsidio, lo que afecta gravemente su economía, calidad de vida, acceso a atención médica, educación, vivienda, etc.

Caceres (2022) Este estudio se desarrolló con el objetivo principal de; determinar cuáles son los efectos socioeconómicos del Covid-19 en los emprendimientos turísticos en la Isla Taquile – Puno en el año 2020; la investigación es mixta, con un diseño no experimental, realizando encuestas a los involucrados de forma presencial. Alcanzando así a las siguientes conclusiones: Se comprobó que existe una relación significativa entre la disminución de turistas, con respecto a la afluencia no existente de turistas durante el confinamiento, con un total del 97% de los encuestados. Y a causa del cierre de fronteras, afectando su emprendimiento al 100%. Entre ellos, está relacionado con el desarrollo de los negocios turísticos en la isla de Taquile, y el 90% de los encuestados inciden principalmente en su economía. Todo esto tiene relación con lo que Uribe (2004) descubrió con relación al desarrollo social, que muchas variables sociales pueden afectar un lugar con baja llegada de turistas, pero en el contexto de una pandemia se observó una correlación entre estas dos variables.

Laurente (2021) En el artículo científico, “*Demanda de turismo internacional en tiempos de COVID-19 en la región de Puno – Perú*” El turismo en la región de Puno es importante y cientos de personas se benefician de él. Sin embargo, debido a las medidas de distanciamiento social impuestas por la pandemia del Covid-19, el sector económico se ha visto muy afectado, con una caída total de llegadas del 100%



en el segundo trimestre de 2020. En este sentido, es necesario entender las llegadas futuras sin pandemia para evaluar las pérdidas y las estrategias de reactivación. El objetivo de este trabajo es comprender el comportamiento de la demanda turística internacional en la región de Puno y pronosticarla a futuro utilizando un modelo de series de tiempo con información mensual para el período 2003-2019. Los resultados muestran que el modelo SARIMA (6,1,24) (1,0,1) es el más efectivo para modelar y pronosticar el turismo en Puno.

Quispe & Lupo (2021) El objetivo principal de este estudio es comprender el impacto económico de la pandemia del Covid-19 en las empresas turísticas de la isla flotante de Los Uros; El método de investigación corresponde al tipo de investigación mixta, que es de tipo descriptivo no experimental con un diseño transversal. Los resultados obtenidos muestran que la pandemia del Covid-19 ha tenido un gran impacto negativo en la economía de las empresas turísticas de las islas flotantes de Los Uros, revelando la vulnerabilidad de la industria turística ante la crisis sanitaria y el enorme impacto sobre las mismas. Mucho depende del turismo, porque en Los Uros los empresarios viven del turismo, la pandemia afecta completamente la economía turística y puede provocar un colapso total, como se vio en el caso del Covid-19, puede frenar el crecimiento y afectar la economía situación. en un estado crítico, pero también es un ambiente propicio para que los emprendedores reordenen sus finanzas, dejándolos en una situación de total pérdida y empujándolos a buscar nuevas fuentes de ingresos. El impacto económico de la reciente pandemia en los negocios, el atractivo turístico Los Uros es a. Un evento catastrófico pero revolucionario que envió a los empresarios a la fuga, pero los ayudé a repensar sus estrategias para futuras crisis.



2.2 MARCO TEÓRICO

2.2.1 El turismo en el mundo tras la pandemia

La recuperación requerirá mayores existencias de vacunas y una distribución universal adecuada, complementadas con soluciones de política económica. Algunos gobiernos han brindado asistencia financiera, además de ayudar a las empresas a adaptar sus modelos comerciales y rehabilitar a los profesionales. Además de la prioridad necesaria y urgente de reducir el impacto de la pandemia, los países deben crear una nueva normalidad para el turismo. Estos cambios serán un apoyo incremental para modelos de turismo más sostenibles, así como inversiones en nuevas tecnologías para ayudar a la recuperación. De hecho, la tecnología juega un papel muy importante en estos tiempos. Babii & Nadeem (2021)

2.2.2 Turismo post-COVID-19 Reflexiones, retos y oportunidades-Una breve reflexión desde el cero turístico

El turismo cero también puede ser una gran oportunidad para “repensar el turismo”, es decir, no conformarse con lo bien hecho y plantearse la dinámica de cambios esperada en un futuro próximo. Así, por ejemplo, la demanda de protección de la salud en los destinos turísticos aumentará significativamente en los próximos años. En todo caso, se debe reducir la incertidumbre de la actividad turística, teniendo en cuenta el evidente impacto del crecimiento económico sobre la misma. La crisis del coronavirus ha tenido uno de los mayores impactos en la movilidad y el distanciamiento social y, por lo tanto, en la demanda de bienes y servicios relacionados con los viajes. Por lo tanto, se puede anticipar un impacto significativo, pero debe evaluarse desde una perspectiva temporal. Durante la última crisis, la Gran Recesión, el turismo se comportó relativamente bien en comparación con la mayoría de los sectores de la economía y contribuyó significativamente a los cambios en las



características cambiantes de la balanza de bienes y servicios en España, lo que indica un alto nivel de competitividad. Simancas et al., (2020)

2.2.3 Los hoteles ante la nueva normalidad turística: Reflexiones para el aprendizaje

Ante esta situación, todo el sector hotelero, tras meses de parálisis, se prepara para la reapertura turística, no sin cierta incertidumbre relacionada con diversos factores, como: Implantar en las instituciones la “nueva normalidad” que se aproxima; eventualmente se controlará en el punto de origen (cuando salen los turistas) o de destino (cuando llegan) para garantizar la seguridad de todos (turistas, trabajadores y residentes); el turismo todavía tiene que resolver la supervivencia de agencias de viajes y aerolíneas, donde la industria depende de si el conjunto de medidas para proteger empleos y empresas es suficiente y cuánto durará. Gonzales (2020)

A experiencia o realidad que no escapa el Hotel Conde de Lemos Puno tuvieron que realizar un plan de contingencia para mantener su operatividad turística realizando alianzas estratégicas e implementando el uso de las TICs.

2.2.4 Impacto en el turismo mundial

La pandemia ha tenido un impacto negativo sin precedentes en la industria turística mundial, con una caída del 73 % en el número de turistas internacionales en 2020 y la pérdida de más de 100 millones de puestos de trabajo en la industria de viajes. En 2021, los avances en la vacuna contra el Covid-19 y las perspectivas de recuperación económica significan una menor aversión al riesgo, lo que alimenta un dinamismo relativo en los mercados de abastecimiento internacionales. En este contexto, a los destinos con fronteras completamente cerradas les fue mejor,

volviendo a los niveles normales en octubre, noviembre y diciembre cuando los países relajaron las restricciones nuevamente durante el verano del hemisferio norte. Según la Organización Mundial del Turismo de la ONU, el turismo mundial en 2021 será un 4,6% superior al de 2020; pero será un 71,3% menos que el número de turistas internacionales en 2019. Asimismo, el número de turistas en enero de 2022 se ha más que duplicado (129,7%) respecto a enero de 2021 (18 millones); sin embargo, se mantuvo por debajo del nivel previo a la pandemia, disminuyendo un 67,1%. A pesar de los sólidos resultados, el ritmo de recuperación se vio frenado en enero por la variante Omicron y la reanudación de las restricciones de viaje en varios destinos. MINCETUR (2022)

2.2.5 Impacto del Covid 19 en la hotelería

Según Castro (2020) dijo que datos del Instituto Nacional de Información Estadística (INEI) mostraron que el sector de hoteles y restaurantes registró una caída de 44.77% en el período acumulado de enero a mayo de 2020, mientras que el sector de hospedaje registró una caída de 46.62%. Solo en mayo, la industria hotelera y de restauración registró una caída del 90,58%, mientras que la industria hotelera registró una caída del 99,79%. Tal como podemos observar en la siguiente tabla:

Tabla 1
Servicios turísticos mayo 2020

Actividad	Variación porcentual	
	Mayo	Enero/Mayo
Sector alojamiento y restaurantes:	-90.58%	-44.77%
Alojamiento	-99.79%	-46.62%
Restaurantes	-89.49%	-44.51%

Fuente: Elaboración propia según Cifras del INEI confirman que turismo es el sector más golpeado por la pandemia en Perú.



El CEO de la cadena hotelera Accor Patrick Mendes para Sudamérica nos dice que a pesar de las circunstancias que atraviesa la industria hotelera, es importante resaltar que la reforma es una de las estrategias más fundamentales para seguir brindando una atención de calidad y seguridad a los futuros huéspedes. La forma en que nos reinventamos es estableciendo y apegados a los requisitos del protocolo de higiene y seguridad establecidos por las autoridades peruanas y los líderes de las cadenas hoteleras internacionales, tanto para nuestros empleados como para nuestros huéspedes. Baz, La reinención del turismo tras la pandemia (2020)

El cumplimiento de los protocolos de seguridad y salud emitidos por el gobierno es esencial para que la industria hotelera opere, ya que los hoteles han recibido a las personas que llegan para su repatriación después del distanciamiento social obligatorio de 15 días desde el comienzo de la pandemia; además, han acogido a médicos y policías, luego mineros. Las cadenas hoteleras internacionales han desarrollado y establecido sus protocolos de higiene y seguridad en base a las recomendaciones y seguido los requisitos mínimos para mantener su calidad de firma, dando como resultado certificaciones como el sello libre de coronavirus (Safe Travels).

Ante este caso, es importante considerar la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo N° 29783. El principio de precaución de la ley establece que los empleadores deben garantizar y proteger la seguridad y la salud de quienes laboran y permanecen en sus establecimientos. Por ello, la Federación Española de Hosteleros y otros organismos han establecido que los hoteles deben implantar equipos de protección personal (EPP), es decir, máquinas que faciliten la desinfección de virus, bacterias y contaminantes. El uso de tecnología para evitar que el virus se propague entre



dispositivos es “dispositivos de pulverización electrostática, generadores de ozono y luz ultravioleta”. Paredes et al., (2020)

Como resultado de la pandemia, algunos presidentes y directores ejecutivos de cadenas hoteleras optaron diversas estrategias como el caso del Hotel Hilton que dijeron que la cultura corporativa de Hilton estaba vinculada al apoyo de los miembros del equipo que beneficia a los empleados, pero que no se involucraron en comportamientos que afectaran a los miembros del equipo. no hay más remedio que tomarlo. Se mantuvo vigente, incluida la compensación a los empleados despedidos, ayudándolos a trasladarse a los centros de trabajo y brindándoles la oportunidad de ser contratados rápidamente. De manera similar, los exalumnos tendrán acceso a materiales virtuales, y aquellos que conforman los equipos de Go Hilton y Hilton Honors tendrán acceso ampliado a programas de viaje. Baz, Hilton anuncia medidas para reducir costos y suprime 2,100 roles corporativos a nivel mundial (2020)

2.2.6 Actividad Hotelera

Desde un punto de vista empresarial, la actividad hotelera se puede considerar como un negocio tradicional, cuya gestión se basa en la correcta organización de los costes de producción y de los recursos disponibles (habitaciones), así como en el adecuado control de los precios. Sobre cambio de temporadas (alta y baja) y negociación de alojamientos en grupo y privados.

Se caracteriza por ser una actividad comercial de venta de servicios de alojamiento y restauración y presenta unas características generales y económico-financieras que la distinguen de otras actividades comerciales e industriales. Jimenez (2014)



Las actividades de los hoteles están íntimamente relacionadas con el turismo nacional e internacional, contribuyendo así al desarrollo socioeconómico del país, cooperando directa o indirectamente con el desarrollo de otras actividades productivas por sí solas, siendo además una importante fuente de empleo e ingresos. Trabajamos con sectores como la agricultura con la producción y suministro de alimentos, la agroindustria con el procesamiento de alimentos, la construcción hasta la ingeniería civil y la infraestructura necesaria para la hospitalidad. Rodriguez (2015)

Las características de la empresa según Rebul (2014) se determinan de la siguiente manera:

- Pertenece al sector servicios.
- Provoca un encuentro inmediato entre el productor y el consumidor.
- Produce contactos permanentes.
- Tiene impacto con lo social, económico, ambiental y político.
- La venta de los servicios de los hoteles, tiene características propias.
- Competitividad.
- Estacionalidad.
- Elasticidad en la demanda.

En los últimos años, algunos hoteles y cadenas hoteleras han visto como su dirección se moderniza y reconoce la importancia de estos servicios “no esenciales”, consiguiendo una mayor integración de los empleados en la compañía, para ello, hemos lanzado una prueba positiva con resultados muy satisfactorios. Este tipo de mejora podría significar más gastos para el departamento de RH, pero



definitivamente significa más productividad, equilibra el balance y por supuesto mejora el clima social de la empresa.

Resumiendo, podríamos decir que los beneficios sociales los utiliza la empresa para:

- Fortalecer su imagen corporativa.
- Motivar al personal.
- Atraer a los mejores profesionales.
- Hacer que sus empleados se mantengan fieles a la empresa.
- Conseguir economías de escala.
- Conseguir ahorros fiscales.
- Lograr un aumento de la productividad.
- Que sirvan como arma de negociación para llegar a acuerdos.
- Favorecer la calidad de vida de los empleados.
- Potenciar un clima de relaciones humanas positivas.

2.2.7 Impacto Económico

Como era de esperar, el impacto de la pandemia de Covid-19 ha causado varias recesiones en la economía global, lo que ha golpeado muy fuerte a la industria del turismo, afectando negativamente no solo a todos los elementos de la industria del turismo, sino también a varios sectores. Por lo tanto, el turismo es una de las fuentes más importantes de PIB, ingresos, entrada de divisas y creación de empleo: “El choque, efecto, huella o golpe que nos deja alguna noticia, suceso, disposición o catástrofe en nuestra propia economía ya sea familiar, local, regional o nacional, ya sea de forma positiva o negativa”. Rivas, Lee, & Carlos (2013) pág 13.



Proporciona información cuantitativa y cualitativa sobre la producción, el empleo, la recaudación y permite la toma de decisiones del sector público y privado, atrayendo así el interés de inversores y financiadores de proyectos. El impacto económico puede variar mucho según el país y con el tiempo plazo. El impacto económico puede variar mucho en función de las características del mismo recinto y no debe basarse en la experiencia, sino que requiere un análisis específico.

2.2.8 Impacto Económico del Turismo

El turismo tiene un impacto significativo en la economía mundial y alienta a las industrias relacionadas a generar ingresos y divisas. Se sabe que el turismo crea muchas oportunidades de trabajo, fomenta el aprendizaje de nuevos idiomas y genera exportaciones, que son muy importantes para todos los países en desarrollo.

El impacto del turismo es el resultado de una compleja interacción de fenómenos que se manifiestan en relación con los turistas, las áreas de destino y sus residentes, por tanto, entendemos que las actividades turísticas requieren de la intervención de diversos factores para poder desarrollarse adecuadamente con el fin de garantizar la diversidad ambiental y de la sociedad, es decir los ingresos no se limitan a los operadores directos, sino que también benefician a otras industrias, utilizando el término "efecto multiplicador". Quintero (2004) pág 263

Los impactos económicos basados en el turismo están estrechamente relacionados con los costos y beneficios generados, la creación y distribución de la riqueza y la mano de obra empleada por residentes locales o extranjeros, incluidos los costos y beneficios primarios y secundarios. El primero es resultado directo de la actividad turística. El gasto turístico se convierte en ingresos comerciales, que a su vez pagan salarios, ganancias de capital e impuestos, todos los cuales son beneficios



directos del turismo. Efectos combinados de la actividad económica los costes directos, indirectos e inducidos asociados al gasto turístico se resumen como “multiplicadores del gasto” Santana (1997)

Ingresos: El termino Ingreso básicamente se conoce con los términos Income (el conjunto de rentas recibidas) y Revenue (la cantidad que se recibe por venta de productos y servicios).

Los flujos de divisas hacia los destinos generados por el turismo no solo son una importante fuente de ingresos para empresas o personas directamente relacionadas con el turismo, sino que también benefician a otros sectores de la economía a través del llamado efecto multiplicador. Santana (1997) pág. 224

Egresos: Se considera cualquier pago que una persona o empresa pueda pagar por el uso de un bien o servicio. "Puede haber dos salidas. En primer lugar, están los gastos, aquellos gastos que muchas veces son necesarios y comunes, como el alquiler o los servicios públicos, y, en segundo lugar, tenemos las inversiones que se espera que generen ingresos más adelante." Westreicher (2020)

2.2.9 Impacto Económico en el Perú por el Covid-19

La problemática del Covid-19 en nuestro país nos ha mostrado las principales debilidades de este sector, tales como: educación, salud, servicios públicos, falta de recursos humanos y materiales, etc. La creciente desconfianza del público hacia el liderazgo el gobierno ha creado mucha confusión por la falta de cultura cívica, seguido de los indicadores de corrupción que existen en nuestro país desde la pandemia; sin embargo, el liderazgo de nuestro entonces presidente Martín Vizcarra, ha implementado regulaciones para minimizar el colapso económico general y



reconstruirlo, mientras sigue los protocolos de bioseguridad para que cada industria coexista con Covid-19.

El Covid-19 ha golpeado la economía más fuerte que la crisis financiera de 2008. Si bien el BCR reaccionó rápidamente ante los desequilibrios del mercado laboral al decidir bajar la tasa de referencia y asegurar la liquidez del mercado, es claro que esta medida no puede resolver todos los problemas. problemas o ignorar los diversos riesgos planteados por la pandemia, incluido el medio ambiente, el abuso sistémico de la naturaleza y el cambio climático, riesgos que podrían tener consecuencias más negativas que la crisis financiera. Roubini (2020)

Una de las medidas tomadas por el Ministerio de Economía fue la creación del esquema Reactiva Perú, que tiene como objetivo pagar una cantidad de dinero a diversas empresas estatales que cumplan con ciertas exigencias para poder sopesar la reducción de empleos y la quiebra de muchos negocios. En adición el gobierno del país les dio la facilidad a las MYPES para que puedan acceder a créditos de capital de trabajo con plazos hasta de 36 meses, así como reprogramar y refinanciar sus deudas hasta en 3 años.

En materia de turismo, en mayo de 2020 trabajadores de diversas empresas del rubro turístico recibieron más de \$32 millones en apoyos económicos del gobierno peruano, según datos del MINCETUR. Según el Decreto Supremo nro. 080-2020-PCM gobierno ha tomado medidas para reactivar nuestra economía en cuatro fases. La primera fase considera la reanudación de las actividades relacionadas con los sectores de minería e industria, construcción, servicios turísticos, consumo y empresarial. Al sector turismo, en mayo de 2020 los trabajadores empresas diversas del sector turístico han recibido, un apoyo económico de más \$ 32 millones por parte



del gobierno de Perú. El gobierno ha tomado medidas para reactivar nuestra economía en 4 fases con el decreto supremo N°080-2020-PCM. En esta primera fase se han considerado la reanudación de actividades relacionadas a los sectores de minería e industria, construcción, servicios de turismo, consumo y comercio.

2.2.10 Impacto Social de la Pandemia Covid 19 en el Perú

En términos de impacto social, la pobreza es uno de los fenómenos sociales que se encuentran en las diferentes economías. Según la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (Cepal), citada por Peñaranda (2019), en América Latina: la pobreza alcanza al 30,2% de la población, o 184 millones de pobres. Y mientras la tasa de pobreza se mantuvo estable, la pobreza extrema aumentó a 10,2%, la más alta en casi una década (62 millones de pobres extremos). Huaman (2021)

Abordar de manera efectiva este problema creciente requiere la creación de empleos o ingresos, ya que la pobreza es, en última instancia, una cuestión de falta o insuficiencia de recursos. Excepto, Además, es necesario desarrollar programas sociales desarrollados por el estado para ello, es necesario no sólo destinar una parte del presupuesto estatal, sino también desarrollar un conjunto de mecanismos y herramientas para evitar fugas de fondos y beneficiar a los verdaderamente necesitados.

Barrutia, Silva, & Sánchez (2021) El aumento de la informalidad en el empleo y el consecuente aumento de vendedores ambulantes y puestos de comida en la calle, es un aspecto que se debe tener en cuenta en un país como Perú con su alta tasa de empleos informales, y que puede incidir en el aumento de los casos de contagios y sus efectos adversos.



Una consecuencia directa de la pandemia es la pobreza monetaria entre los niños y jóvenes peruanos, de 26,9% en 2019 a 39,9% en 2020. En general, se espera que la población aumente en 10 puntos porcentuales, de 20,2 por ciento a 30,3 por ciento, y para los menores de 18 años, 13 puntos porcentuales. Según estas estimaciones de UNICEF, 1,2 millones de menores caerán en la pobreza en 2020. Se estima que las niñas, los niños y los jóvenes de los hogares rurales son los que más sufren, con un aumento de la tasa de pobreza del 47,3 % en 2019 al 62,3 % en 2020. Pero aquellos que viven en hogares urbanos también se verán significativamente afectados, con un aumento de la pobreza de efectivo de 10 puntos porcentuales en el área metropolitana de Malasia y de 13 puntos porcentuales en las áreas costeras urbanas, donde al menos tres de cada 10 personas de 0 a 17 años la experimentarán en el año 2020. UNICEF (2021)

Las cifras anteriores, junto con el impacto de la pandemia del Covid-19 en el Perú, son bastante alarmantes, ya que indican que un número importante de personas pasarán de la pobreza a la pobreza extrema durante esta pandemia. Igualmente, preocupante es el aumento del empleo informal y el desempleo, ya que ambos son factores importantes para la rápida propagación del virus Covid-19. Es necesario y urgente que el gobierno, a través de varios ministerios, tome las medidas necesarias para reducir las posibles consecuencias sociales de la pandemia del Covid-19 en un país como el Perú.

2.3 MARCO CONCEPTUAL

2.3.1 Pandemia

Según la OMS, una pandemia que se dé es un brote epidémico que aqueja a nivel mundial. Para que una enfermedad se llame pandemia, debe ser altamente contagiosa y moverse fácilmente de un área geográfica a otra. No tiene nada que ver



con la mortalidad o letalidad de la enfermedad en cuestión. Una pandemia de gripe ocurre cuando aparece un nuevo virus de la gripe que se propaga por todo el mundo y la mayoría de las personas no son inmunes a él. Los virus que han causado pandemias en el pasado a menudo provienen de virus de influenza que infectan a los animales OMS, ¿Qué es una pandemia? (2020).

2.3.2 Covid-19

Según la Organización Mundial de la Salud, el Covid-19 es una enfermedad producida por un nuevo coronavirus llamado SARS-CoV-2. La OMS se dio cuenta por primera vez del nuevo virus el 31 de diciembre de 2019 cuando se le informó que se había informado un grupo de neumonía viral en la ciudad de Wuhan. También podemos decir que los coronavirus son una gran familia de virus que causan enfermedades en animales y humanos. Se sabe que varios coronavirus causan infecciones respiratorias en humanos, que van desde el resfriado común hasta enfermedades más graves como el Síndrome Respiratorio de Oriente Medio y el Síndrome Respiratorio Agudo Severo (SRAS). El coronavirus recién descubierto causa la enfermedad por coronavirus Covid-19. El Covid-19 es la última enfermedad infecciosa provocada por el coronavirus. El nuevo virus y la enfermedad que causa eran desconocidos hasta el brote en Wuhan, China, en diciembre de 2019. Actualmente, el Covid-19 es una pandemia que afecta a muchos países de nivel mundial. OMS, Coronavirus (2019)

2.3.3 Industria Hotelera

La hospitalidad es una de las industrias más antiguas del mundo. En su sentido más amplio, la hospitalidad se refiere a grupos relacionados con el turismo, la educación, el transporte y el alojamiento, incluidos, entre otros, líneas de cruceros, aerolíneas, trenes, empresas de alquiler de automóviles y operadores turísticos. Sin



embargo, los dos segmentos principales son la hospitalidad (también conocida como hoteles) y la comida y bebida (también conocida como restaurantes). La industria hotelera es actualmente una de las industrias de más rápido crecimiento en el mundo. La industria del alojamiento, que incluye hoteles, centros de convenciones, resorts, moteles y posadas, es la séptima industria más grande del mundo con ventas anuales de aproximadamente \$36 mil millones. Brown (2019)



CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación que se utilizó en este presente trabajo de investigación según su propósito es de un enfoque cuantitativo y cualitativo ya que se buscó evaluar de qué manera se dio el impacto de la post pandemia en el aspecto socioeconómico en el hotel Conde de Lemos de la ciudad de Puno durante el año 2022,

El enfoque cuantitativo es un conjunto de procesos, es secuencial, es probatorio; maneja la recolección y el análisis de datos para recusar interrogantes de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población. Mientras el enfoque cualitativo utilizar la recopilación de datos para aclarar preguntas de investigación o descubrir nuevos problemas interpretativos Hernández, Fernández, & Baptista (2014)

3.2 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Debido a la naturaleza de nuestro estudio, el diseño es descriptivo., porque nos permitió hacer la respectiva evaluación de nuestras variables.

El diseño descriptivo busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Hernández, Fernández, & Baptista (2014)

3.3 TIPO DE INVESTIGACIÓN

El estudio de investigación consideró el diseño no experimental, transversal; según el trabajo el actuar de las personas para un desarrollo integral incide en el proceso metodológico para el conocimiento científico de las variables que presenta, en tal sentido según Hernández, Fernández, & Baptista (2014) deduce que el diseño “no experimental”, es un estudio que se realiza sin la manipulación deliberada de ninguna de las variables en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos según escenario de estudio. Considerando los periodos de octubre a diciembre del 2021 y de enero a setiembre del presente año 2022.

3.4 NIVEL DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación tuvo un nivel descriptivo, ya que se sometió a evaluación el impacto socioeconómico que causó la pandemia en el Hotel Conde de Lemos de Puno.

Bernal nos dice que el nivel descriptivo es el que describe en detalle las características de la situación o evento que se investiga. Bernal (2010)

La presente investigación se realizó estableciendo dos niveles de análisis según variables:

- Impacto de la post pandemia en el hotel
- Aspecto socio-económico

3.5 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.5.1 Población

En cuanto a la población son los colaboradores/empleados del Hotel y el número de huéspedes; que nos facilitó consolidar criterios a considerar en las conclusiones. La muestra es, en propio, una subpoblación de la población. En otras



palabras, en un subgrupo de elementos que pertenecen a un grupo determinado en sus necesidades al que llamamos población.

3.5.2 Muestra

Para el presente estudio la muestra a considerar será la capacidad operativa durante el año 2022. De la población es conveniente sacar muestras representativas del universo. Se debe definir en el plan y justificar los universos en estudio, el tamaño de muestra, el método a utilizar y el proceso de selección de las unidades de análisis. Behar (2008)

Para determinar el tamaño de muestra de 7800 huéspedes, cuyo cálculo se procedió mediante el proceso del cálculo del tamaño de muestra cuya estimación muestral que tuvo un error máximo de 9% y un nivel de confianza del 91%. Cuyo resultado se obtuvo de la siguiente fórmula finita que a continuación se deduce:

$$n = \frac{Z^2 N(p)(q)}{e^2(N - 1) + Z^2(p)(q)}$$

DONDE:

n = Tamaño de la muestra

N = Población o Universo

Z = Nivel de confianza

p = Probabilidad a favor-variabilidad positiva

q = Probabilidad en contra – variabilidad negativa

e = error de estimación

Valores son:

Z=1.71 (Magnitud de la tabla de distribución Z; normal para el 91% de confiabilidad y el 9% de error)

e = 0.09 (9%) grado de precisión de error



$p = 0.5$ (Variabilidad positiva)

$N = 7800$ huéspedes año Hotel Conde de Lemos

$n = ?$

Proceso de desarrollo de la fórmula:

$$\begin{aligned}n &= \frac{1.71^2(7800)(0.5)(0.5)}{0.09^2(7800 - 1) + 1.71^2(0.5)(0.5)} \\n &= \frac{(22.807.98)(0.25)}{63.1719 + 0.731025} \\n &= \frac{5.701.995}{63.902925} \\n &= 89.2 \\n &= 89\end{aligned}$$

La muestra es de 89 huéspedes.

3.6 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 2

Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADORES
Variable independiente: Impacto de la post pandemia del Covid-19	Post Pandemia del Covid- 19	- Covid-19 en el turismo - Colaboradores
Variable dependiente: Aspecto socio-económico	Aspecto social	- Salubridad/Seguro - Organización frente a la pandemia - Seguridad del colaborador/huésped
	Aspecto económico	- Actividades hoteleras - Oferta del hotel - Demanda del hotel - Impacto económico - Agencias de viaje

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3

Índice del indicador de las variables

VARIABLE	INDICADOR	ÍNDICE
Variable independiente: Impacto de la post pandemia del Covid-19	Covid 19 en el turismo	Post Pandemia Covid-19
	Colaboradores	Contagios
Variable dependiente: Aspecto socio-económico	Salubridad	Normas de protocolos de bioseguridad
		Seguro
	Organización frente a la pandemia	Capacitaciones
	Seguridad del colaborador/huésped	Estructura Hotelera
	Actividades hoteleras	Servicio de alojamiento
	Oferta del hotel	Descuentos
		Establecimiento
	Demanda del hotel	Arribo de turistas.
	Impacto económico	Generación de puestos de trabajo Servicios hoteleros
	Agencias de viaje	Reserva de hotel

Fuente: Elaboración propia



3.7 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Las técnicas e instrumentos de recolección de datos; que nos llevan a verificar el problema planteado. Cada tipo de investigación determina las técnicas a utilizar y cada técnica establece sus herramientas, instrumentos o medios que serán empleados. Behar (2008)

3.7.1 Técnicas

- Observación
- Encuestas a los turistas y colaboradores
- Entrevista a Gerencia General
- Revisión Literaria

3.7.2 Instrumentos

- Formato de preguntas para las encuestas y entrevista.

La encuesta es el documento básico para la obtención de información en la gran mayoría de los estudios de investigación, y consta de una serie de preguntas que deben estar redactadas de forma coherente, clara y organizada según un plan específico, por lo que es necesario. Mientras la entrevista es una técnica también muy útil para recopilar datos para nuestra investigación; se define como una conversación que sugiere un propósito específico en lugar de simplemente los hechos de la conversación. Es una herramienta técnica que toma la forma de diálogo hablado. En este punto. El procedimiento de recogida de datos fue de la siguiente manera:

Los instrumentos de investigación se sometieron a la validación mediante la revisión del especialista M. Sc. Jaime Huaracha Velasquez.

Tabla 4

Validación de preguntas gerencia general y colaboradores

INDICADOR	ÍNDICE	PREGUNTAS
Salubridad	Normas de protocolos de bioseguridad	¿Los colaboradores del hotel siguieron cumpliendo los protocolos de bioseguridad post pandemia?
	Seguro	¿Es Salud les brindó apoyo a los colaboradores del hotel?
Organización frente a la pandemia	Capacitaciones	¿El hotel programó capacitaciones para hacer frente a la pandemia?
Seguridad del colaborador	Estructura hotelera	¿La estructura hotelera acondicionó los espacios según normas de protocolo de bioseguridad para el normal desempeño del colaborador?
		¿El hotel facilitó los kits de protocolos de bioseguridad personales?
Actividades hoteleras	Servicios que ofrecen	¿En qué porcentaje considera usted que afectó la cancelación de los servicios de alojamiento a causa del covid-19 en la ciudad de Puno en el año que inició la pandemia?
Oferta del hotel	Descuentos	¿Las estrategias que implementó en el servicio de alojamiento con respecto al descuento lograron acrecentar sus ventas?
	Establecimiento	¿El aforo impuesto por el gobierno accedió a la



		recuperación en el aspecto económico del hotel?
Demanda del hotel	Arribo de turistas	¿Cómo incidió a la empresa Hotel Conde de Lemos Puno la post pandemia en relación a su capacidad operativa?
Impacto económico	Generación de empleos	¿Cree usted que al implementar políticas de motivación económica al colaborador, le permitió mejorar su desempeño frente a la post pandemia?
	Servicios hoteleros	¿Qué desafíos (medios tecnológicos) tuvo que enfrentar la empresa para que pueda subir el índice de ocupabilidad? ¿En qué porcentaje se elevaron las tarifas de las habitaciones para brindar un servicio seguro?
Transporte	Terrestre	¿En qué medida incidieron las empresas de transporte terrestre en la economía del hotel?
Covid-19 en el turismo	Pandemia del Covid-19	¿En qué medida afectó la pandemia del Covid-19 en el aspecto económico del hotel?
Colaboradores	Contagios	¿El hotel asumió los gastos en caso de que algún colaborador del hotel se haya contagiado con el Covid-19?

Fuente: Elaboración propia

Tabla 5
Validación preguntas Huéspedes

INDICADOR	INDICE	PREGUNTAS
-----------	--------	-----------



Salubridad	Normas de protocolos de bioseguridad	de de	¿Qué tan importante es que siga cumpliendo con las normas de protocolos de bioseguridad dentro del hotel hoy en día?
Organización frente a la pandemia	Capacitaciones		Según usted ¿Hoy en día es importante saber de la prevención del contagio del Covid-19?
Seguridad del huésped	Estructura hotelera		¿Está de acuerdo frente a la bioseguridad que se le brinda en el hotel post pandemia?
Oferta del hotel	Establecimiento		¿Está de acuerdo con el precio frente a los servicios que brinda el hotel?
Agencias de viaje	Reservas		¿Considera importante contactar a una agencia de viajes, hacer la reserva directa al hotel o recibir recomendaciones?

Fuente: Elaboración propia

3.7.3 Técnicas de recolección de datos

Los datos fueron procesados usando el software estadístico SPSS, se utilizaron frecuencias y porcentajes que nos permitieron conocer la 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, y así se dará a conocer los resultados.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Evaluación del impacto de la post pandemia en el aspecto socio-económico en el hotel Conde de Lemos de la ciudad de Puno durante el año 2022

4.1 ASPECTOS GENERALES DEL HOTEL CONDE DE LEMOS PUNO

4.1.1 Ubicación del hotel

El Hotel Conde de Lemos Puno está ubicado en el Jirón Puno número 681 a unos pasos de la Plaza de Armas, al lado de la basílica menor de la Catedral, permitiendo así un rápido acceso a los principales atractivos turísticos, comercios, casas de cambios, restaurantes, bares, bancos, tiendas de artesanías, mini markets y otros. La estación de buses y tren se encuentra a 8 minutos del hotel y el aeropuerto internacional Manco Cápac a 45 minutos en taxi.



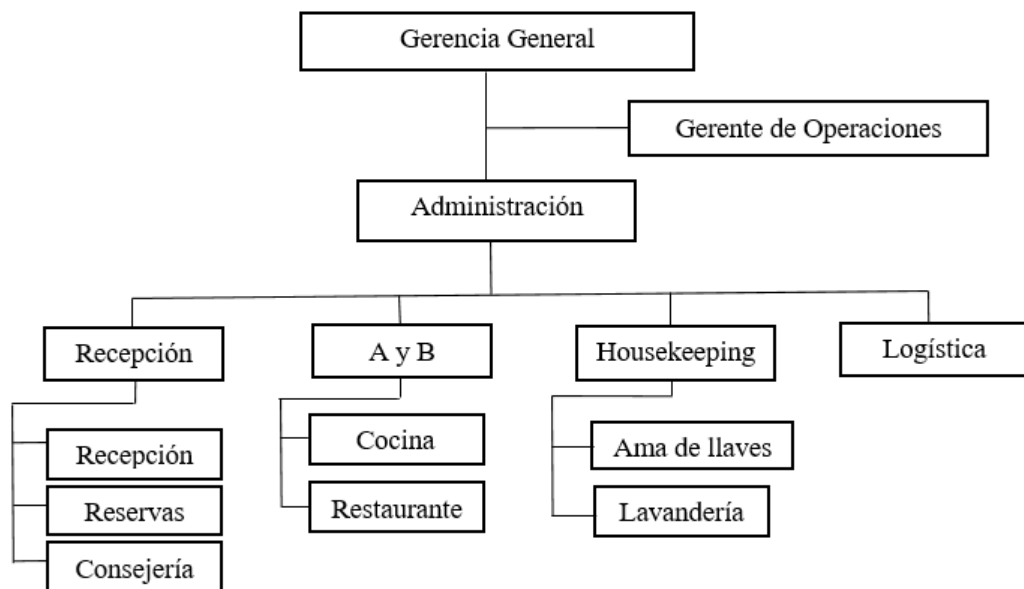
Figura 1. Fachada del Hotel Conde de Lemos Puno

Fuente: <http://www.condelemosinn.com/puno/>

4.1.2 Descripción del hotel

- Cuenta con 7 pisos; el último es la lavandería. Cabe resaltar que en cada piso donde se encuentran las habitaciones tienen su lining room.
- 32 habitaciones confortables y amplias distribuidas en 6 niveles: habitaciones simples 5, habitaciones dobles 14, habitaciones triples 3, habitaciones matrimoniales 7 y habitaciones superiores 3.
- Ascensor
- Sala de recepción
- Salas de descanso
- Espacio para fumadores
- Restaurante Turístico Lluvia
- Playa de estacionamiento

4.1.3 Estructura Organizacional



FFigura 2. Estructura organizacional

Fuente: Hotel Conde de Lemos



4.1.4 Características del hotel

- La apertura del hotel se da en el año 2000, desde ese año a hoy en día, viene brindando un servicio con estándares de calidad, confortabilidad para que así el huésped se lleve una experiencia satisfactoria.
- En el hotel, el estilo es modernista y elegante se adoptan con la tradición y pasión por la tierra y cultura peruanas. Una esencia que emana por todos los rincones de este establecimiento colonial.
- El hotel está comprometido con el medio ambiente así que cumple los requisitos del ISO 14001, por ejemplo, realiza trabajo con la Municipalidad Provincia de Puno, Reciclaje en el área de House Keeping, etc
- Cuenta con el Sello Safe Travels que, según el Consejo Mundial del Viaje y el Turismo, WTTC, el “Safe Travels” es el primer sello mundial de seguridad e higiene del mundo ante el COVID-19, que certifica que se cumplen con los estándares internacionales de higiene y bioseguridad.
- En su página web podemos observar varias pestañitas en la cual una de ellas está relacionada con Protocolo Covid-19 donde el usuario puede entrar e informarse sobre las normas del protocolo de bioseguridad que el hotel cumple.

4.2 IMPACTO DE LA POST PANDEMIA EN EL ASPECTO SOCIAL DEL HOTEL CONDE DE LEMOS DE LA CIUDAD DE PUNO

4.2.1 Importancia de los protocolos de bioseguridad según opinión de los huéspedes durante la Pandemia

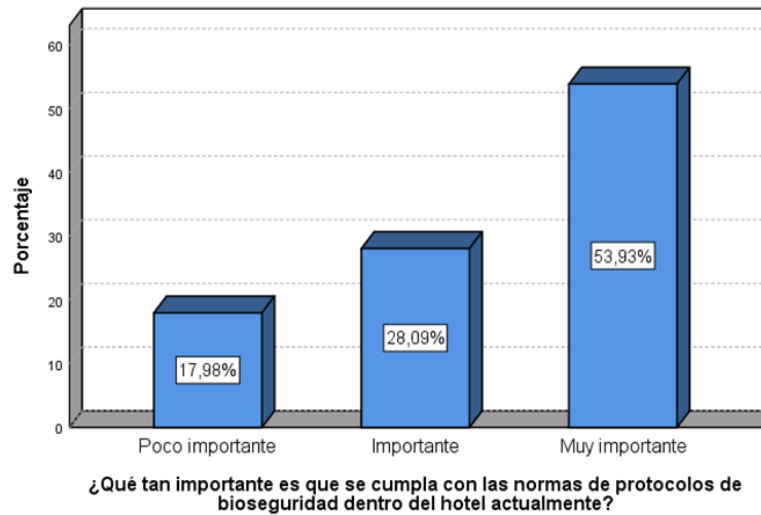


Figura 3. Cumplir con las normas de protocolos de bioseguridad en pandemia.

Fuente: Elaboración propia

Las normas de protocolos de bioseguridad son un conjunto de medidas para aminorar, controlar, prevenir la propagación y realizar adecuadamente el manejo de la pandemia del coronavirus COVID-19. Como son el distanciamiento social obligatorio, el continuo lavado de las manos con agua y jabón o también el uso de alcohol, uso de las mascarillas. En plena pandemia sí fue obligatorio cumplir con las normas de protocolos de bioseguridad a pesar de que las personas que ya estuvieran vacunadas aún se tenían que seguir cumpliendo con estas normas.

Es así que de nuestra primera pregunta formulada hacia los huéspedes el 53,93% de ellos mencionaron que era muy importante seguir cumpliendo con las normas de protocolos de seguridad en plena pandemia, mientras el 28,09% dijeron que solo es importante y el 17,98% que era poco importante.

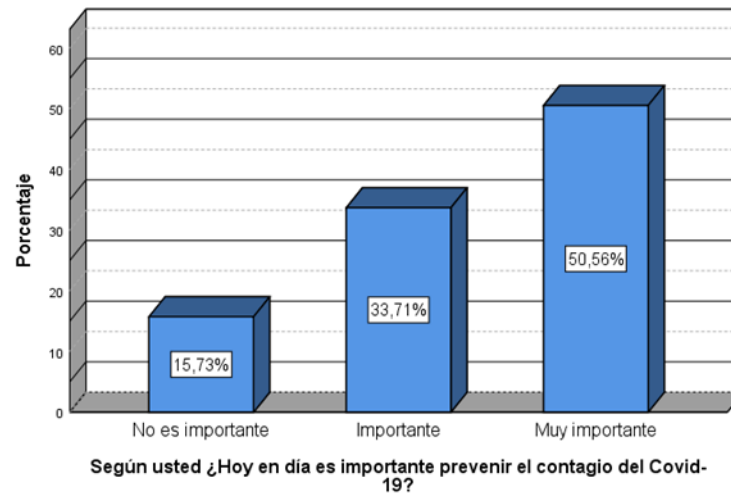


Figura 4. Prevención el contagio del Covid-19 en pandemia.

Fuente: Elaboración propia

El Covid-19 o Coronavirus es una enfermedad infecciosa que se dio a nivel mundial afectando a millones de personas en su salud causando fallecidos, también afectando a los trabajos principalmente al sector turismo y todas sus ramas. Más que todo en plena pandemia sí era muy importante prevenir por lo que aun el Coronavirus estaba muy fuerte en todo el mundo infectando a las personas hasta provocar su fallecimiento.

Entonces nuestros encuestados en esta pregunta formulada a los huéspedes de que si hoy en día es importante prevenir el contagio del Covid19; el 50,56% mencionó que es importante, mientras el 33,71% mencionó que es importante y el 15,73% que no es importante.

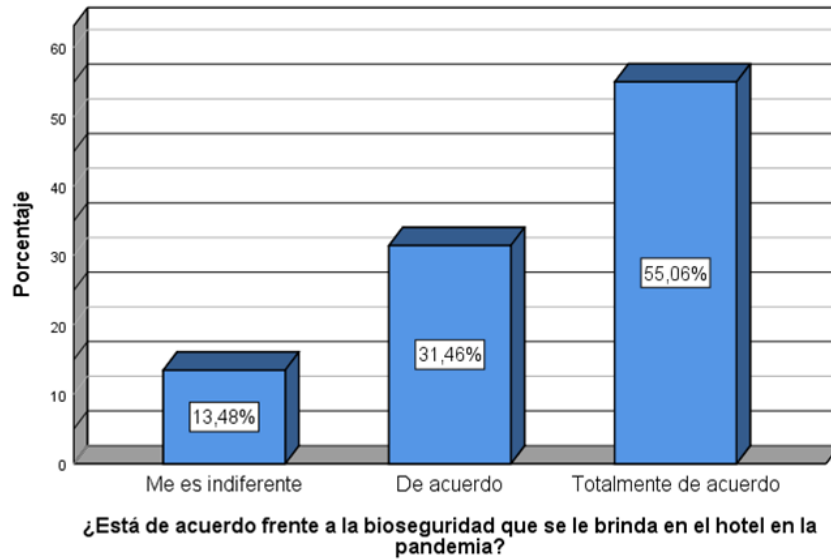


Figura 5. Bioseguridad en el hotel que se le brinda en la pandemia

Fuente: Elaboración propia

Como ya lo habíamos dicho anteriormente la bioseguridad en el hotel sería mantener siempre limpio las áreas del hotel es decir desinfectando a cada momento que se pueda, quizá fumigando todo el hotel cada 15 días por lo que es un sitio que sirve de hospedaje a los pasajeros que vienen de afuera y también poniendo roseadores de alcohol o gel antibacterial. No olvidemos mencionar decir que, en plena pandemia, tener las áreas a cada momento desinfectándolas, es de mucha importancia para evitar que el virus se propague.

Respecto a esta nuestra tercera pregunta relacionada a la bioseguridad que se le brinda en el hotel en plena pandemia el 55,06% dijo que está totalmente de acuerdo con la bioseguridad que se le brinda en el hotel, mientras el 31,46% dice que está de acuerdo y el 13,48% que le es indiferente.

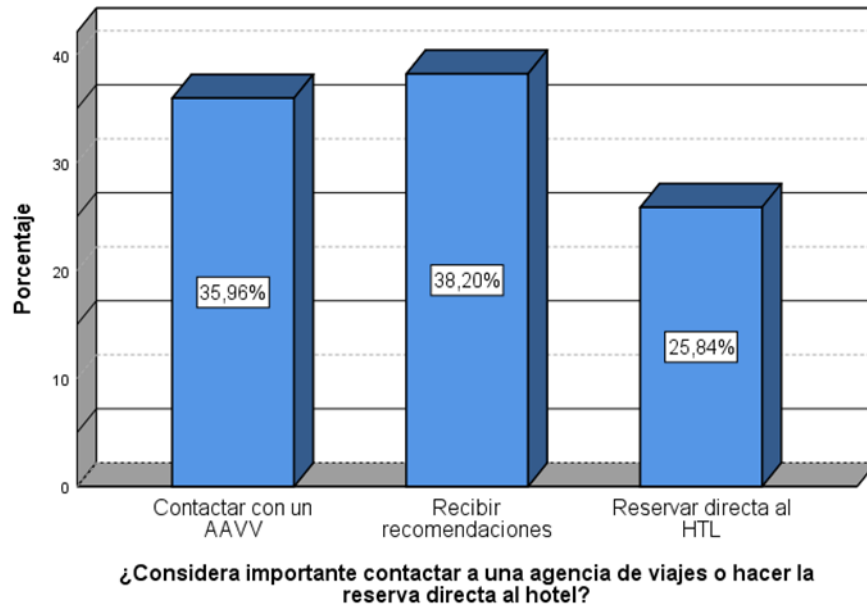


Figura 6. Contactar a una agencia de viajes, hacer la reserva directa al hotel o recibir recomendaciones en pandemia

Fuente: Elaboración propia

Contactar a una agencia de viajes para poder hacer la reserva mediante la agencia o plataformas digitales (OTAs), recibir recomendaciones ya sea con alguien ya se haya hospedado en el hotel o también por los comentarios/calificaciones que se pueden ver en las OTAs, o realizar la reserva directa al hotel sin necesidad de contactar con alguna agencia. Podríamos decir que recibir recomendaciones o hacer la reserva directa al hotel le suma importancia a este ya que el visitante haría la reserva sabiendo como es el hotel y de que lo va dejar satisfactorio con el servicio que se le brinda y más aún en plena pandemia que el hotel debe cumplir con las normas de protocolos de bioseguridad, y así el huésped pueda recomendar a otras personas diciendo que sí “vale la pena” ir al hotel porque se le brinda los servicios cumpliendo la bioseguridad.

Con respecto a esta cuarta pregunta el 38,20% mencionó que prefiere recibir recomendaciones, mientras el 35,96% prefiere contactar a una agencia de viajes y el 25,84% hacer la reserva directa al hotel.

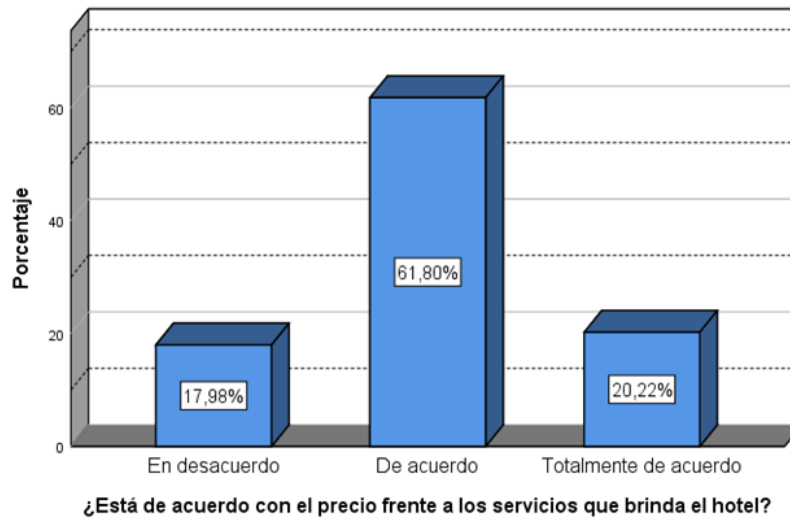


Figura 7. Precio frente a los servicios que brinda el hotel en pandemia.

Fuente: Elaboración propia

El precio es la cantidad de dinero que cobra por el servicio que se da. En el caso del hotel, el servicio de alojamiento más otros servicios extras que requiera el huésped como servicio de lavandería, etc. En pandemia por la necesidad hubo subas de precio, pero fue para brindar un servicio óptimo adecuado a la coyuntura que se vivía en plena pandemia.

Por último, con respecto a la última pregunta relacionada al precio de los servicios que le brinda en el hotel en plena pandemia; el 61,80% mencionó que está de acuerdo, mientras el 20,22% está totalmente de acuerdo y el 17,98% está en desacuerdo con los precios.

4.2.2 Importancia de los protocolos de bioseguridad según opinión de los colaboradores durante la Pandemia

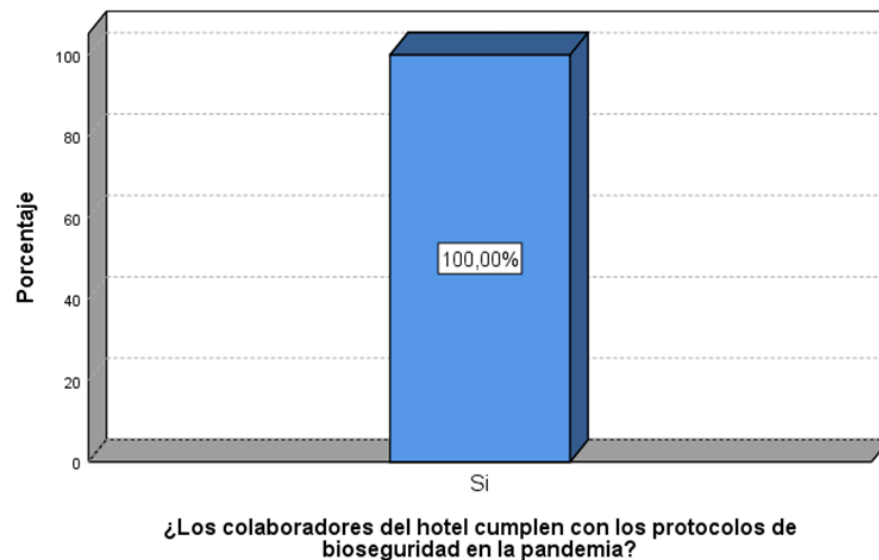


Figura 8. Protocolos de bioseguridad en la pandemia en los colaboradores.

Fuente: Elaboración propia

Las normas de protocolos de bioseguridad son un conjunto de medidas para aminorar, controlar, prevenir la propagación y realizar adecuadamente el manejo de la pandemia del coronavirus COVID-19. Como son el distanciamiento social obligatorio, el continuo lavado de las manos con agua y jabón o también el uso de alcohol, uso de las mascarillas. Como ya lo habíamos mencionado en el caso con los huéspedes, de la misma manera en los colaboradores el cumplimiento de los protocolos de bioseguridad es estrictamente obligatorio para evitar los contagios.

En esta primera pregunta referida al cumplimiento de los protocolos de bioseguridad en plena pandemia, por parte de los colaboradores del hotel Conde de Lemos Puno, el 100% respondió que sí están cumpliendo con los protocolos de bioseguridad.

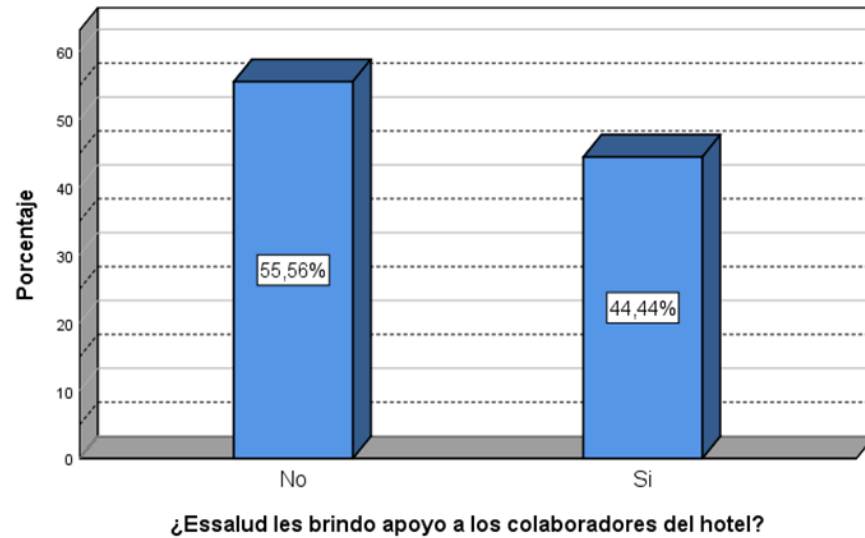


Figura 9. EsSalud les brindó apoyo a los colaboradores del hotel en pandemia

Fuente: Elaboración propia

EsSalud es un seguro de salud público descentralizado y tiene por objeto recibir, recaudar y administrar los fondos del seguro social en materia de salud para dar cobertura a los asegurados y sus dependientes mediante la prestación de servicios de prevención, promoción, recuperación y rehabilitación de la salud. En esta coyuntura de pandemia que se vivió EsSalud si debió brindar por lo menos 1 o 2 campañas de apoyo a todos los trabajadores del Hotel, no solo de éste, sino de la mayoría de los hoteles que estaban en funcionamiento, para así poder, en caso de que se hayan contagiado, darles el tratamiento respectivo.

En esta segunda pregunta, los colaboradores en un 55,56% dijeron que EsSalud no les brindó apoyo ya que los colaboradores cada uno tiene su seguro de salud, mientras que en 44,44% dijo que sí les brindó apoyo EsSalud.

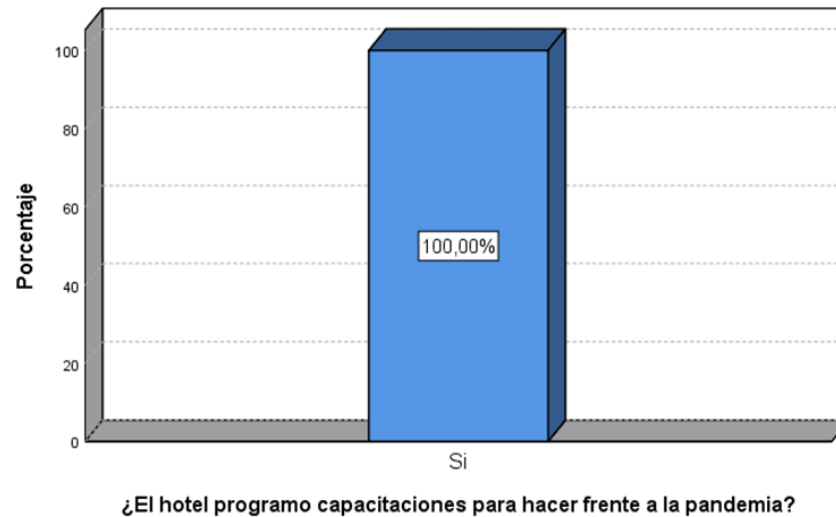


Figura 10. Capacitaciones programadas por el hotel para hacer frente a la pandemia

Fuente: Elaboración propia

Las capacitaciones son un papel muy importante en cualquier circunstancia. Por ejemplo, en el tema que estamos tocando, son muy necesarias las capacitaciones ya que tenemos que saber cómo prevenir, cómo atender a los huéspedes respetando las normas de protocolos de bioseguridad, etc. En este punto, ya que era intensa la pandemia, sí era vital que ofrezcan y realicen capacitaciones, ya que esto ayuda hacer frente a la pandemia.

Los colaboradores del hotel Conde de Lemos Puno dijeron que sí se les dio capacitaciones para hacer frente a la pandemia en un 100%.

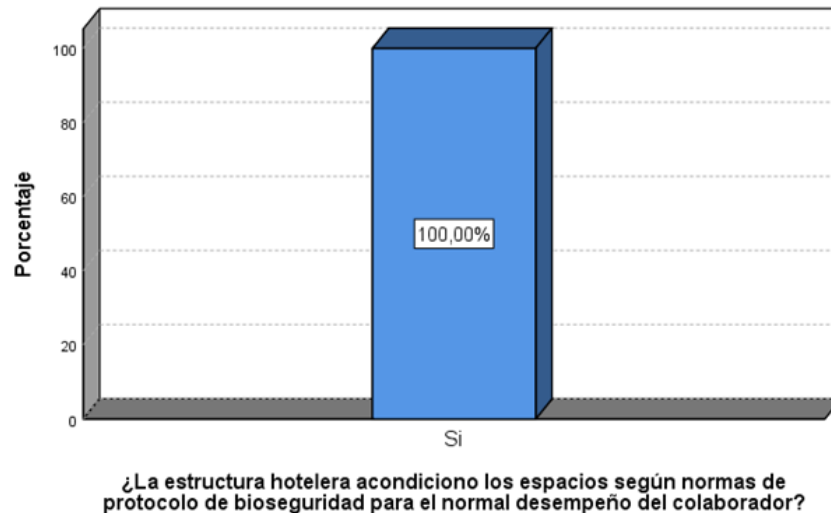


Figura 11. La estructura hotelera acondicionó los espacios según normas de protocolo de bioseguridad para el normal desempeño del colaborador en pandemia

Fuente: Elaboración propia

Como ya lo habíamos dicho anteriormente la bioseguridad en el hotel sería mantener siempre limpias las áreas del hotel, es decir desinfectando a cada momento que se pueda, fumigando todas las áreas del hotel cada 15 días si es posible, ya que el establecimiento es muy concurrido, y cumple el papel de brindar el servicio de alojamiento y más ahora en pandemia tiene que ser un servicio adecuado y también poniendo roseadores de alcohol o gel antibacterial. Además, con la coyuntura que se vivió en plena pandemia esto de que los espacios estén adecuados según normas de protocolos de bioseguridad.

Los colaboradores en un 100% dijeron que el hotel sí acondicionó los espacios según normas de protocolos de bioseguridad en plena pandemia.

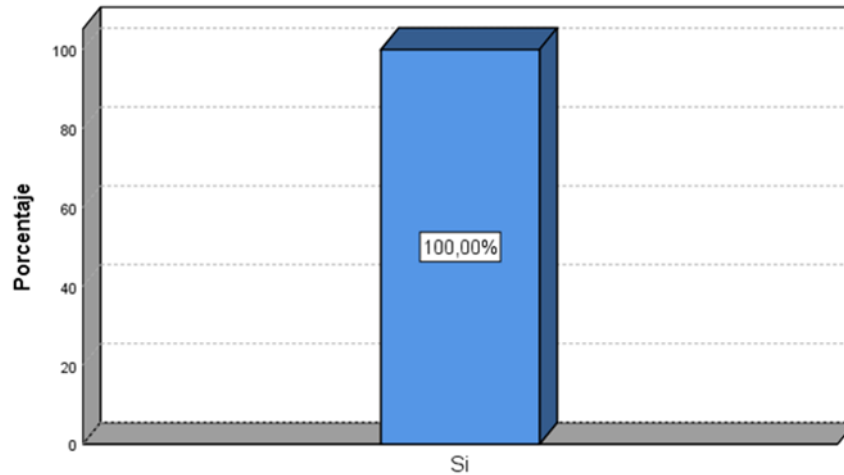


Figura 12. El hotel facilitó los kits de protocolos de bioseguridad personales en pandemia.

Fuente: Elaboración propia

En este caso los kits de protocolos de bioseguridad vienen a ser las mascarillas o barbijos, protector facial, alcohol, gel, guantes, ropa adecuada, Era muy importante, necesario y obligatorio que el hotel les haya brindado los kits a sus trabajadores para que ellos puedan realizar el trabajo en pandemia protegiéndose así. Se hizo lo posible para darles los kits cada 15 días.

Los colaboradores en un 100% dijeron que el hotel sí les brindó los kits personales de protocolos de bioseguridad en plena pandemia.

4.2.3 Importancia de los protocolos de bioseguridad según opinión de los huéspedes durante la Post Pandemia

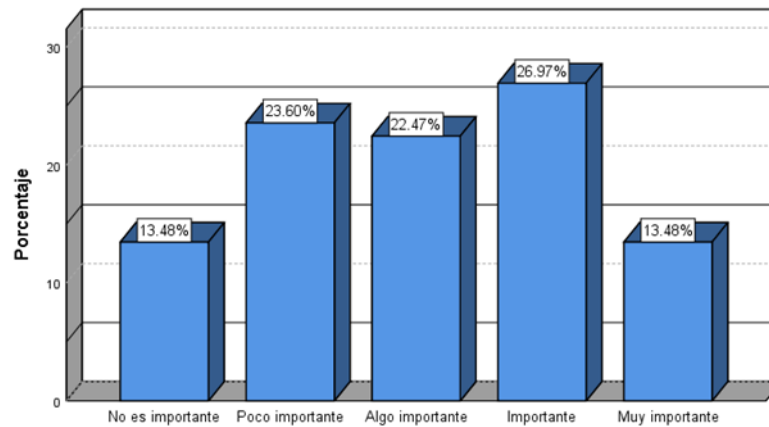


Figura 13. Cumplir con las normas de protocolos de bioseguridad dentro del hotel actualmente

Fuente: Elaboración propia

Las normas de protocolos de bioseguridad son un conjunto de medidas para aminorar, controlar, prevenir la propagación y realizar adecuadamente el manejo de la pandemia del coronavirus COVID-19. Como son el distanciamiento social obligatorio, el continuo lavado de las manos con agua y jabón o también el uso de alcohol, uso de las mascarillas. En post pandemia el cumplimiento ya bajó debido a que hemos podido ver que los contagios ya no son como en la pandemia. Además, porque se supone que la mayoría de las personas están vacunadas contra el virus y éstas vacunas hacen que nos protejan o que si se nos da el contagio sea muy leve y no lleve a la muerte como lo fue en plena pandemia cuando no había las vacunas.

Pero aun así nuestros encuestados que en este caso fueron los colaboradores del Hotel Conde de Lemos Puno el total es decir el 100% por cierto dijeron que aún siguen cumpliendo con las normas de protocolos de bioseguridad ya que también es un espacio cerrado y hay que aun brindarle seguridad al huésped y también se cuidan entre los colaboradores para así evitar algún contagio por lo más leve que sea.

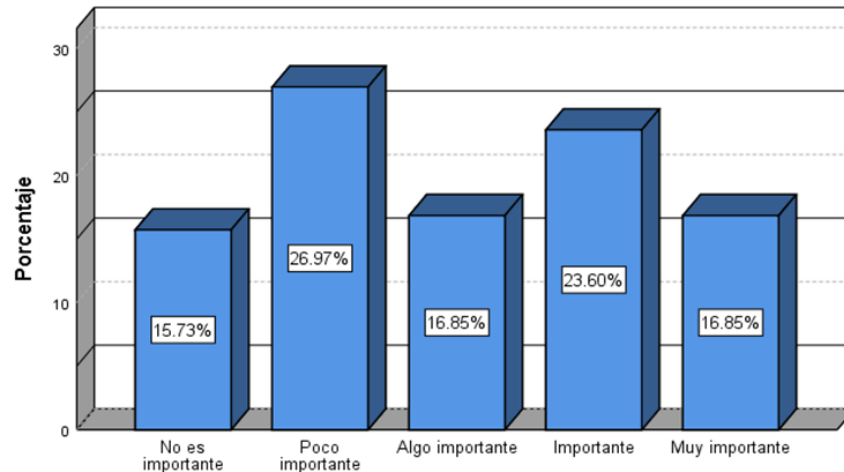


Figura 14. Importancia de prevenir el contagio del Covid-19 en post pandemia.

Fuente: Elaboración propia

El Covid-19 o Coronavirus es una enfermedad infecciosa que se dio a nivel mundial afectando a millones de personas en su salud causando fallecidos, también afectando a los trabajos principalmente al sector turismo y todas sus ramas. Hoy en día que estamos pasando por la post pandemia, quizá ya no es tan importante ya que la opinión de muchas personas es que ya todos hemos contagiado además que ya es decisión de querer seguir previniendo o no, debido a que la OMS declaró el fin de la pandemia, aunque vemos en la actualidad que, no será como en la pandemia, pero sigue habiendo contagios.

Es por eso que nuestros encuestados que en este caso son los huéspedes del Hotel, tuvieron diferentes opiniones: el 26,97% dijo que es poco importante, un 23,60% que aún es importante, mientras que un 16,85% dice es muy importante aún prevenir el contagio, también un mismo porcentaje de 16,85% dice es algo importante y un 15,73% que ya no es importante.

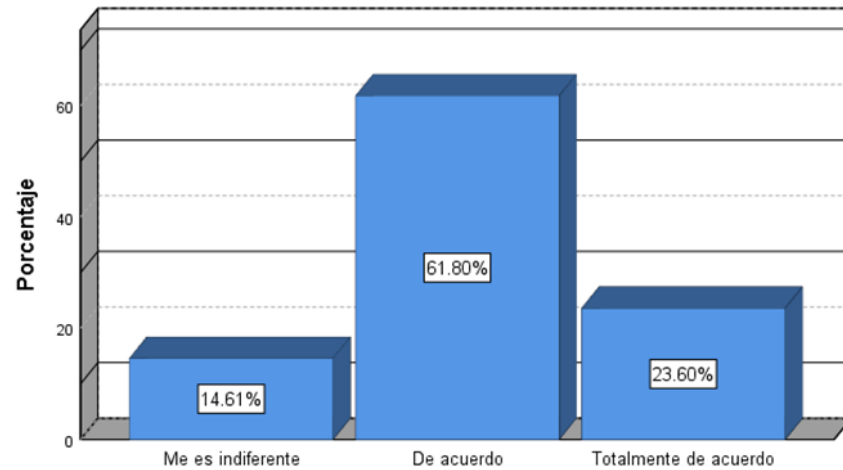


Figura 15. La bioseguridad que se le brinda en el hotel post pandemia.

Fuente: Elaboración propia

Nuevamente como ya lo habíamos mencionado anteriormente la bioseguridad en el hotel, aunque ya en post pandemia, pero siempre no descuidándonos sería mantener siempre limpias las áreas del hotel desinfectando, fumigando cada cierto tiempo ya que el hotel es un establecimiento muy concurrido por la llegada de pasajeros también aun poniendo los roseadores de alcohol o gel antibacterial.

Es por eso que de nuestros encuestados el 61,81% dijo estar de acuerdo con la bioseguridad que se le brindó en su llegada al hotel, un 23,60% mencionó que si está completamente de acuerdo y un 14,61% que le es indiferente.

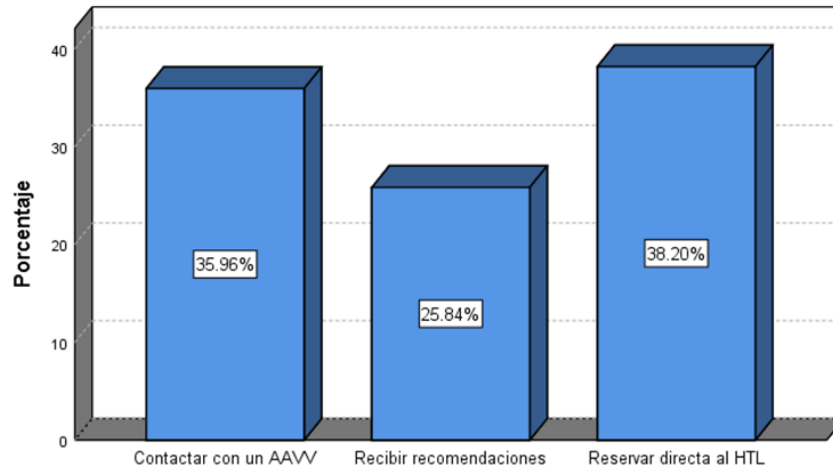


Figura 16. Contactar a una agencia de viajes, hacer la reserva directa al hotel o recibir recomendaciones en post pandemia.

Fuente: Elaboración propia

Contactar a una agencia de viajes para poder hacer la reserva mediante la agencia o plataformas digitales (OTAs), recibir recomendaciones ya sea con alguien ya se haya hospedado en el hotel o también por los comentarios/calificaciones que se pueden ver en las OTAs, o realizar la reserva directa al hotel sin necesidad de contactar con alguna agencia. Con pandemia, post pandemia o con total normalidad es muy importante que el hotel en opinión de los que se han hospedado sea satisfactoriamente es por eso que es mejor hacer la reserva directa al hotel porque se sabe que también se pudo recibir recomendaciones del buen servicio que se brinda.

En esta pregunta formulada hacia los huéspedes; el 38,20% mencionó que prefiere hacer la reserva directa al hotel, mientras que un 35,96% dijo que prefiere contactar a una agencia de viajes para que le hagan la reserva y un 25,84% prefiere recibir recomendaciones.

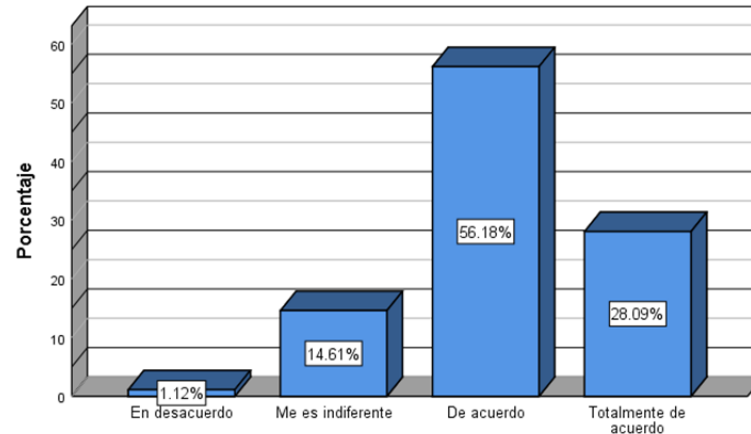


Figura 17. Opinión con respecto al precio frente a los servicios que brinda el hotel post pandemia.

Fuente: Elaboración propia

El precio es la cantidad de dinero que se cobra por el servicio que se da, en este caso del hotel, es servicio de alojamiento más otros servicios extra que requiera el huésped como servicio de lavandería, etc. Y como ya se había dicho en pandemia subieron los precios debido a la coyuntura, aunque actualmente a pesar de que estamos post pandemia los precios se mantienen, debido a que los productos y los servicios han subido en el Perú.

De esta última pregunta a los encuestados, el 56,18% dijo estar de acuerdo con el precio, un 28,09% está totalmente de acuerdo; mientras un 14,61% que le es indiferente y un 1,12% por lo debajo que no está de acuerdo.

4.2.4 Importancia de los protocolos de bioseguridad según opinión de los colaboradores durante la Post Pandemia

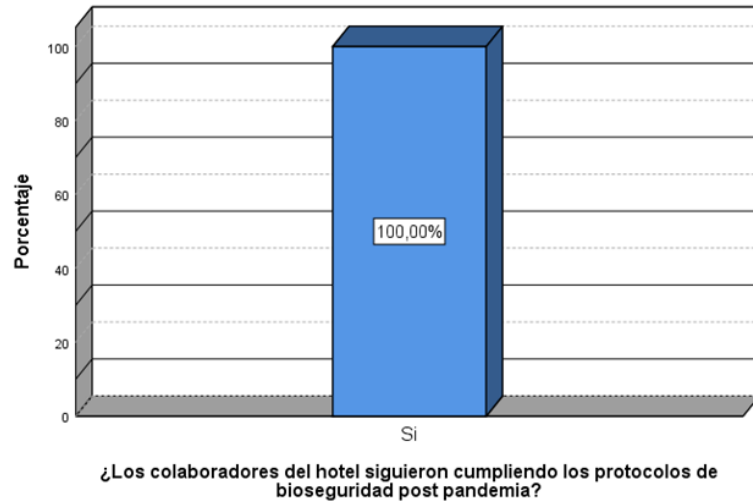


Figura 18. Cumplimiento de los protocolos de bioseguridad post pandemia en los colaboradores.

Fuente: Elaboración propia

Las normas de protocolos de bioseguridad son un conjunto de medidas para aminorar, controlar, prevenir la propagación y realizar adecuadamente el manejo de la pandemia del coronavirus COVID-19. Además, porque se supone que la mayoría de las personas están vacunadas contra el virus y éstas vacunas hacen que nos protejan o que si se nos da el contagio sea muy leve y no lleve a la muerte como lo fue en plena pandemia cuando no había las vacunas.

Pero aun así nuestros encuestados que en este caso fueron los colaboradores del Hotel Conde de Lemos Puno el total es decir el 100% por cierto dijeron que aún siguen cumpliendo con las normas de protocolos de bioseguridad ya que también es un espacio cerrado y hay que aun brindarle seguridad al huésped y también se cuidan entre los colaboradores para así evitar algún contagio por lo más leve que sea.

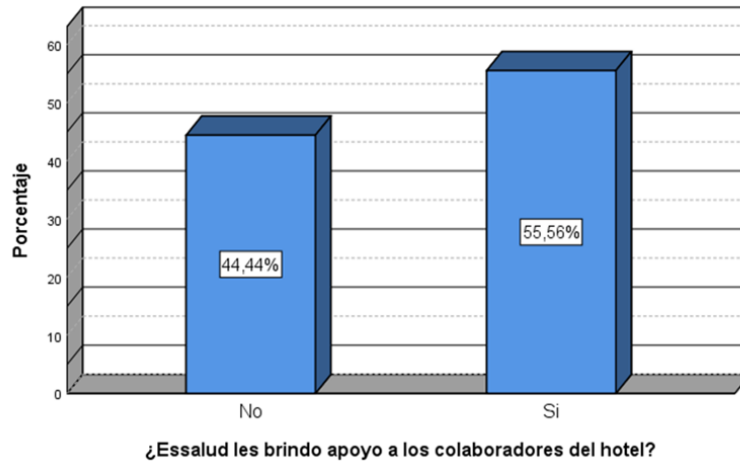


Figura 19. EsSalud les brinda apoyo a los colaboradores del hotel en post pandemia.

Fuente: Elaboración propia

Como ya sabemos y habíamos mencionado anteriormente EsSalud en un seguro de salud público descentralizado y tiene por objeto recibir, recaudar y administrar los fondos del seguro social en materia de salud para dar cobertura a los asegurados y sus dependientes mediante la prestación de servicios de prevención, promoción, recuperación y rehabilitación de la salud. Con pandemia, post pandemia o con total normalidad el seguro siempre así por una vez debe brindarles en apoyo en cualquier caso o situación que se presente en los trabajadores dentro del hotel.

En esta nuestra pregunta formulada a los colaboradores el 55,56% dijo que sí EsSalud les brinda apoyo, mientras un 44,44% dijo que no.

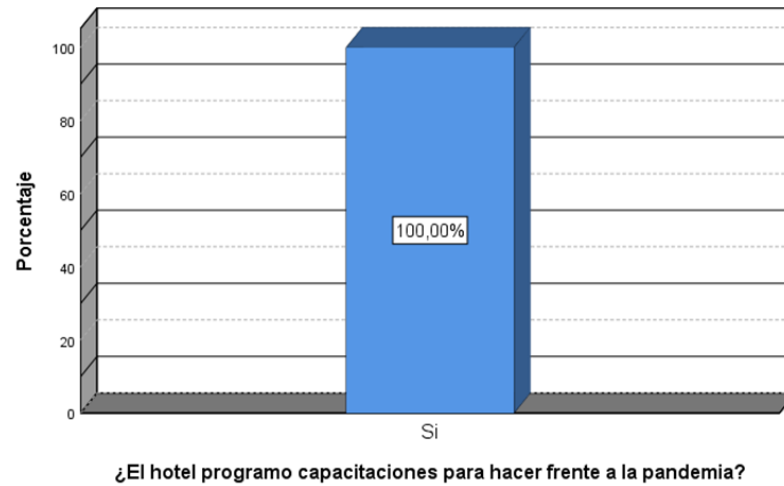


Figura 20. El hotel programó capacitaciones para hacer frente a la pandemia aun en post pandemia.

Fuente: Elaboración propia

Las capacitaciones son un papel muy importante en cualquier circunstancia, por ejemplo, en el tema que estamos tocando, son muy necesarias las capacitaciones ya que tenemos que saber cómo prevenir, como atender a los huéspedes respetando las normas de protocolos de bioseguridad, etc. Siempre son necesarias las capacitaciones en cualquier coyuntura que se esté viviendo.

Es por eso que los encuestados que fueron los colaboradores un 100% dijo que sí se les brindo capacitaciones para hacer aun frente a la post pandemia.

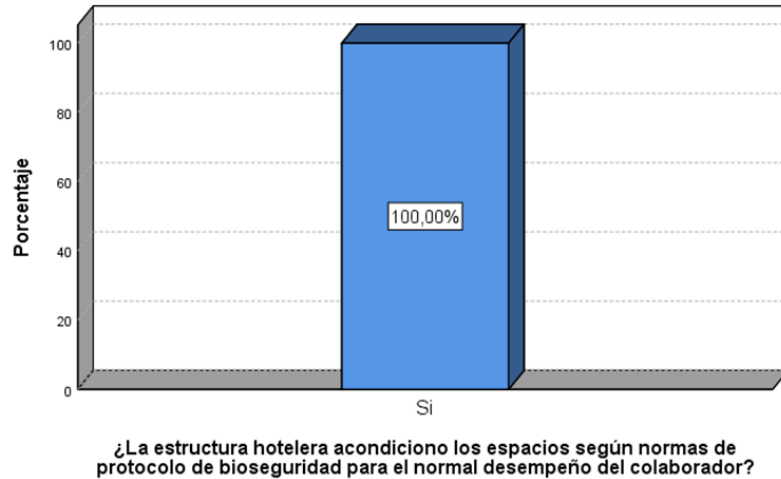


Figura 21. La estructura hotelera acondicionó los espacios según normas de protocolo de bioseguridad para el normal desempeño del colaborador aun en post pandemia.

Fuente: Elaboración propia

Como ya lo habíamos dicho anteriormente la bioseguridad en el hotel sería mantener siempre limpias las áreas del hotel es decir desinfectando a cada momento que se pueda y también poniendo roseadores de alcohol o gel antibacterial. En post pandemia esto aún se debe cumplir ya que el Coronavirus está presente no de tal manera como fue en pandemia, pero sigue.

Es por eso que nuestros encuetados dijeron en un total de 100% que aún están acondicionados los espacios o áreas según normas de protocolo de bioseguridad para el normal desempeño de ellos mismos.

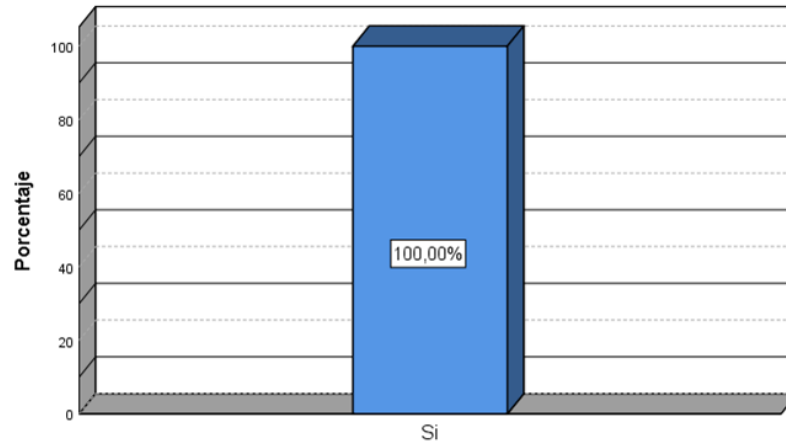


Figura 22. El hotel facilitó los kits de protocolos de bioseguridad personales aun en post pandemia.

Fuente: Elaboración propia

En este caso los kits de protocolos de bioseguridad serían las mascarillas, protector facial, alcohol, gel, guantes, ropa adecuada. Ya en post pandemia esto es aun importante, aunque no quizá tanto como en plena pandemia, si se les da los kits pero no con la misma frecuencia de antes.

Es por eso que nuestros encuestados dijeron en su totalidad que si se les facilitó los kits de protocolos de bioseguridad personales en post pandemia

4.3 ASPECTO SOCIAL. ANÁLISIS COMPARATIVOS DE OPINIONES DE HUÉSPEDES Y COLABORADORES Y PANDEMIA VERSUS POST PANDEMIA

4.3.1 Huéspedes

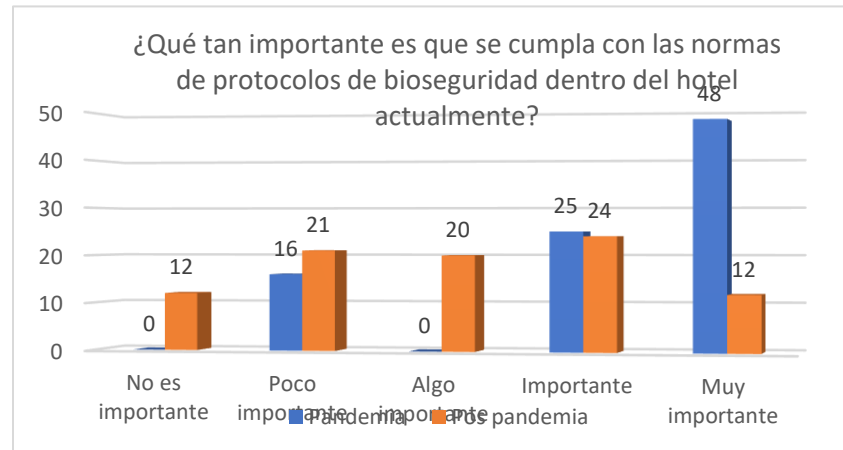


Figura 23. Comparativo de la importancia en el cumplimiento de las normas de protocolos de bioseguridad.

Fuente: Elaboración propia

Como podemos observar en esta parte que es de comparación de los encuestados que en este caso son los huéspedes en pandemia vs post pandemia para saber el impacto. Podemos decir que la pregunta formulada con respecto al cumplimiento de las normas de protocolos de bioseguridad en ambas etapas que en plena pandemia 48 encuestados dijeron que es muy importante cumplir con las normas de protocolos de bioseguridad mientras que en post pandemia la cantidad de encuestados que dijeron que sí es muy importante bajó a 12, en plena pandemia 25 encuestados dijeron que es importante mientras que por ahí va 24 encuestados dijeron en post pandemia que es importante, también 16 de ellos dijeron que en pandemia era poco importante mientras que en post pandemia esta cantidad aumentaron a 21 encuestados, en pandemia ninguna persona dijo que es algo importante mientras que en post pandemia 20 personas dijeron que es algo importante, y de la misma manera

en pandemia nadie dijo que no era importante mientras que en post pandemia esto cambio a 12 encuestados que dijeron que no es importante.

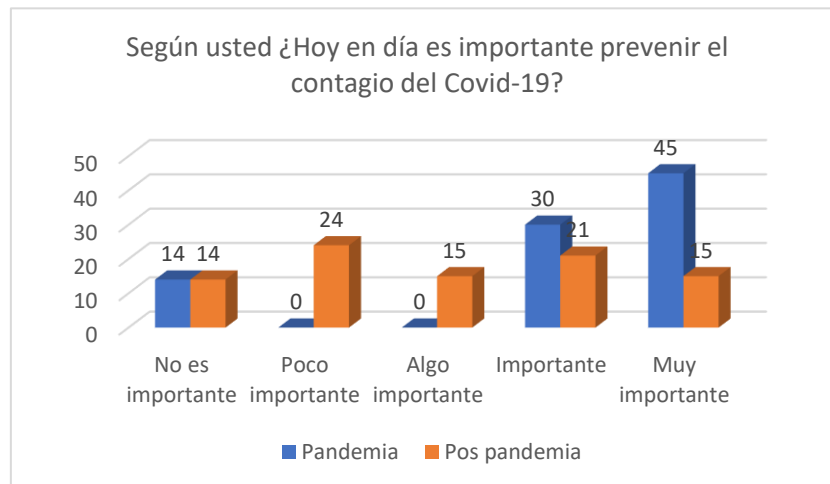


Figura 24. Comparativo de la importancia en prevenir el contagio del Covid-19

Fuente: Elaboración propia

De los encuestados, 45 dijeron que en plena pandemia era muy importante prevenir el contagio del Covid-19 mientras que en post pandemia bajó la cantidad a solo 5 personas que dieron la respuesta de muy importante, así mismo 30 dijeron que en pandemia fue importante y 21 en post pandemia, ya sea en plena pandemia o post pandemia 14 personas en ambos tiene la opinión de que no es importante, mientras que en pandemia ninguna persona dijo que es poco importante en post pandemia esto cambia a 24, y por ultimo también en plena pandemia nadie dijo que es algo importante mientras que post pandemia cambia a 15 encuestados.

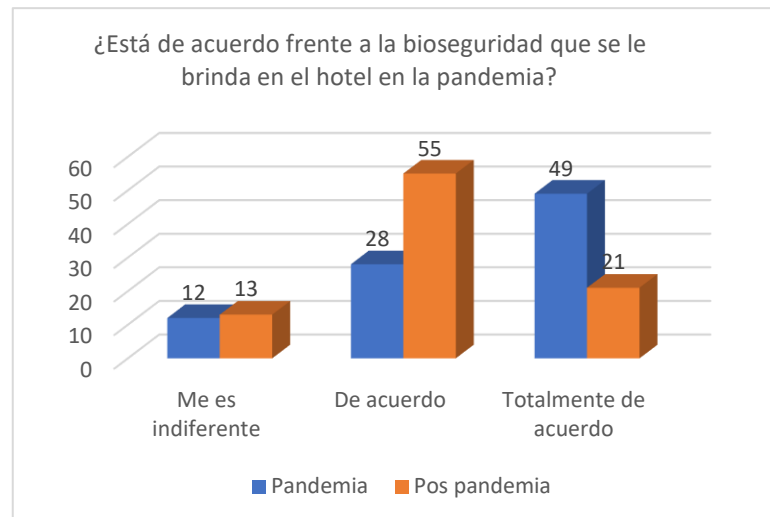


Figura 25. Comparativo de la bioseguridad que se le brinda en el hotel.

Fuente: Elaboración propia

En esta pregunta formulada a los huéspedes, 49 personas dijeron estar totalmente de acuerdo frente a la bioseguridad que se le brindó en el hotel mientras que en post pandemia dijeron 24, así mismo en plena pandemia 28 dijeron estar de acuerdo mientras que en post pandemia los encuestados con esta idea aumentó a 55 con esta idea, por último, con respecto a que les es indiferente en pandemia dijeron 12 mientras que en post pandemia 13 dijeron esta misma opinión.

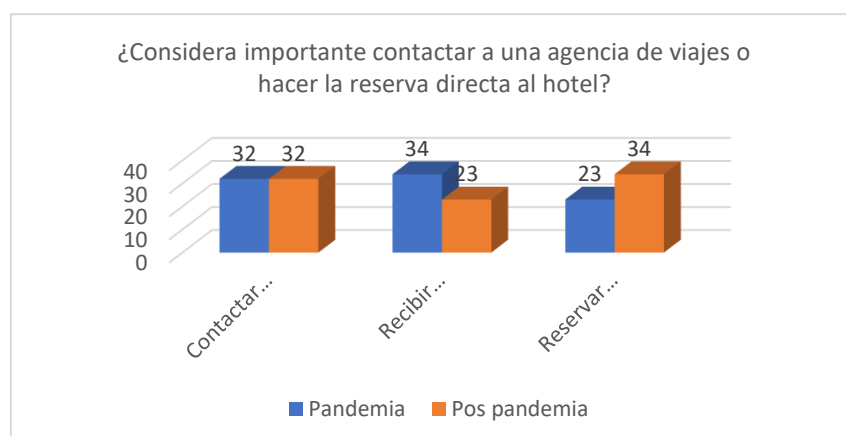


Figura 26. Comparativo de la importancia de contactar a una agencia de viajes, hacer la reserva directa al hotel o recibir recomendaciones.

Fuente: Elaboración propia

Con respecto a contactar a una agencia de viajes o hacer la reserva directa al hotel o como también dijeron ellos recibir recomendaciones; en pandemia o post pandemia no varió la opinión de decir que es mejor contactar con la agencia de viajes ya que 32 en ambos casos dijeron esto, así como también en plena pandemia a 34 personas les parece mejor recibir recomendaciones mientras que ya en post pandemia solo 23 tienen esa opinión, y en caso de hacer la reserva directa al hotel 23 tienen esta opinión mientras que post pandemia aumenta a 34.

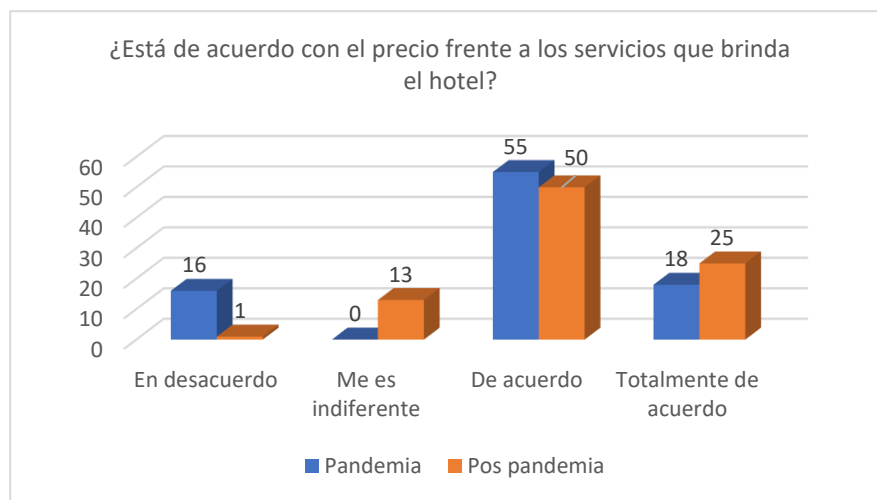


Figura 27. Comparativo de la opinión con respecto al precio frente a los servicios que brinda el hotel

Fuente: Elaboración propia

Con respecto al precio ya sea en pandemia o post pandemia de los encuestados dijeron 55 personas estar de acuerdo con el precio en pandemia mientras que disminuye a 50 personas con esta opinión en post pandemia, 18 dijeron estar totalmente de acuerdo en pandemia mientras que en post pandemia aumentó a 25 personas, en plena pandemia 18 dijeron estar totalmente en desacuerdo mientras que en post pandemia varía a 1 persona con esta opinión, y por último, ninguna persona en pandemia dijo que le es indiferente mientras que en post pandemia varió a 13 personas con esta opinión.

4.3.2 Colaboradores

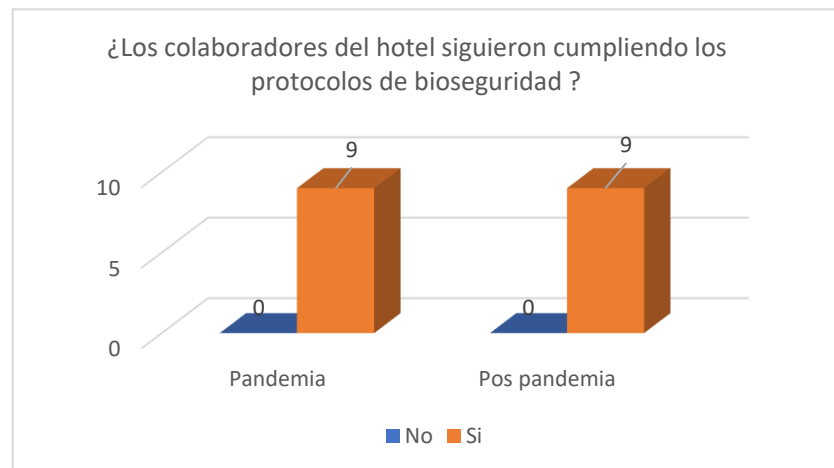


Figura 28. Comparativo del cumplimiento de los protocolos de bioseguridad en los colaboradores.

Fuente: Elaboración propia

De los resultados comparativos pandemia vs post pandemia de los colaboradores del Hotel Conde de Lemos Puno, podemos ver en esta primera pregunta formulada con respecto a que si siguieron cumpliendo con las normas de protocolos de bioseguridad; la respuesta de no ya sea en pandemia o post pandemia ninguna persona comparte esta opinión, mientras que la respuesta que sí en ambas situaciones las 9 personas encuestadas si comparten esta opinión.

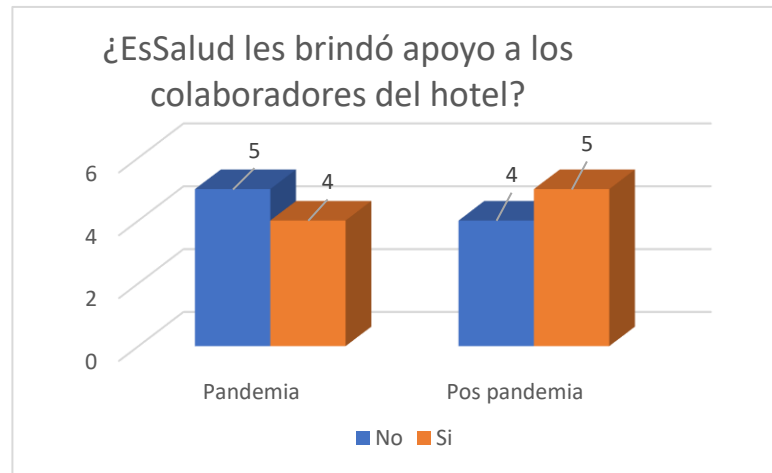


Figura 29. Comparativo a que si EsSalud les brinda apoyo a los colaboradores.

Fuente: Elaboración propia

Con respecto a si EsSalud les brindó apoyo; en pandemia 5 personas mencionaron que EsSalud no les brindó apoyo mientras 4 personas contestaron lo contrario, en post pandemia 4 dijeron que no, mientras que por lo contrario 5 dijeron que sí.

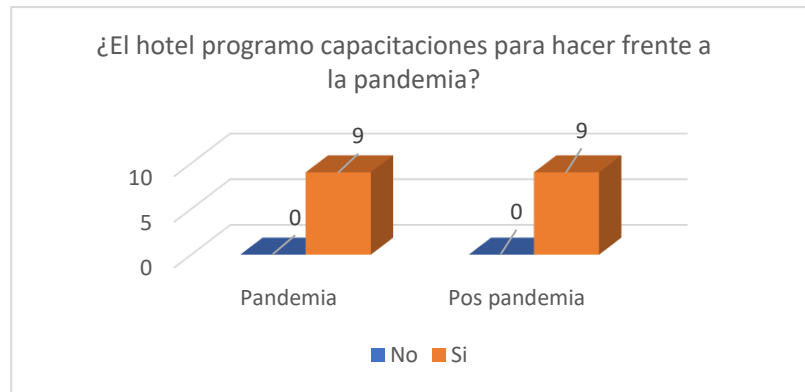


Figura 30. Comparativo con respecto a que si el hotel programó capacitaciones para hacer frente a la pandemia.

Fuente: Elaboración propia

De los resultados comparativos pandemia vs post pandemia de los colaboradores del Hotel Conde de Lemos Puno. Podemos ver en esta pregunta formulada con respecto a que si el hotel programó capacitaciones para hacer frente a la pandemia; la respuesta de no ya sea en pandemia o post pandemia ninguna persona comparte esta opinión, mientras que la respuesta que sí en ambas situaciones las 9 personas encuestadas sí comparten esta opinión.

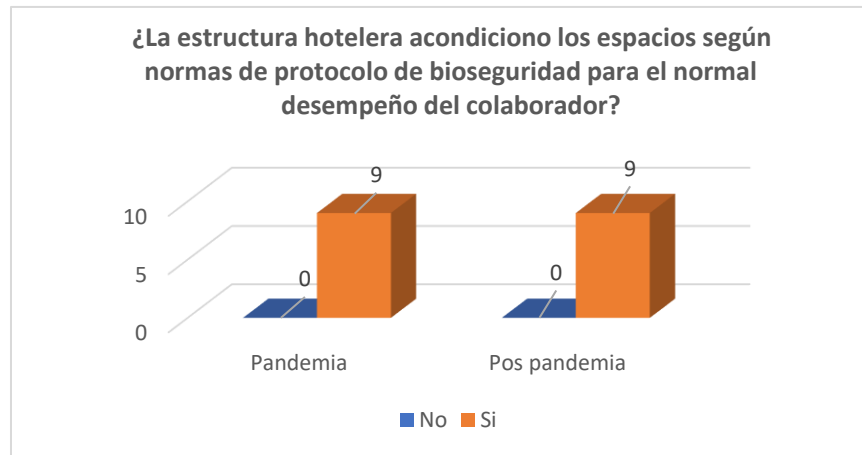


Figura 31. Comparativo con respecto a que si el hotel acondiciono las áreas según normas de protocolo de bioseguridad.

Fuente: Elaboración propia

En esta pregunta formulada con respecto a que si el hotel acondicionó los espacios según normas de protocolo de bioseguridad para el normal desempeño del colaborador; la respuesta de no ya sea en pandemia o post pandemia ninguna persona comparte esta opinión, mientras que la respuesta que sí en ambas situaciones las 9 personas encuestadas sí comparten esta opinión.

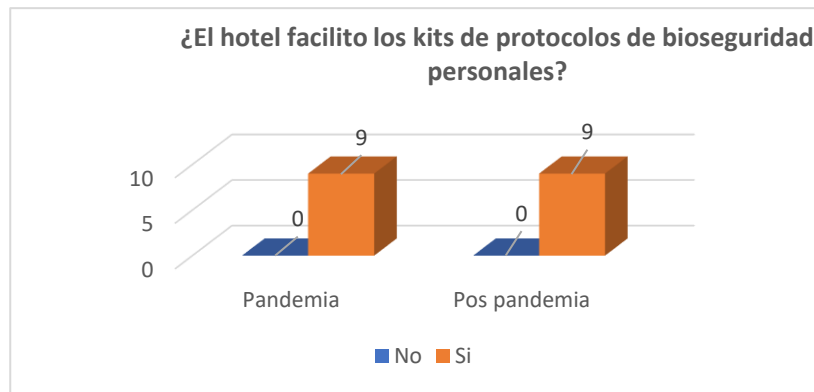


Figura 32. Comparativo a que si hotel facilitó los kits de protocolos de bioseguridad personales.

Fuente: Elaboración propia

Y por última pregunta formulada con respecto a que sí el hotel facilitó los kits de protocolos de bioseguridad personales; la respuesta de no ya sea en pandemia o post pandemia ninguna persona comparte esta opinión, mientras que la respuesta que sí en ambas situaciones las 9 personas encuestadas si comparten esta opinión



4.4 IMPACTO DE LA POST PANDEMIA EN EL ASPECTO ECONÓMICO DEL HOTEL CONDE DE LEMOS DE LA CIUDAD DE PUNO

De acuerdo a la entrevista que se le hizo a la Gerente del Hotel Conde de Lemos Puno, la Ingeniera Economista Lourdes Abarca Fernández afirma que al momento inicial de la pandemia causada por el Covid-19 se presentó cancelaciones de reservas que fueron de un 50% a 100%; por lo que como un plan de contingencia el hotel estableció alianzas estratégicas con empresas mineras tales como MINSUR, BEAR CREECK COMPANY, quienes requerían servicio de aislamiento con protocolos especiales en cuanto al hospedaje, alimentación, limpieza de las habitaciones. En cuanto al personal que laboró en pandemia fue reducido entre dos a tres colaboradores como máximo siempre cumpliendo con los protocolos sanitarios estrictos en la atención, sin embargo, en el panorama post pandemia retornaron los colaboradores garantizando el sustento económico y a la vez implementaron políticas de motivación económica. En el primer trimestre del 2021 (Post Pandemia) la Gerente indica que el Estado al levantar algunas restricciones a modo de reactivar la actividad económica se estableció estrategias como descuentos en el servicio de alojamiento el cual no lograron acrecentar las ventas debido a la falta de movimiento turístico. Con respecto al aforo impuesto por el gobierno, si accedió, a la recuperación en el aspecto económico del hotel. Así mismo, la capacidad operativa incidió en la recuperación de la ocupabilidad y rentabilidad del hotel.

Los desafíos (medios) que ayudaron a subir el índice la ocupabilidad del hotel, fueron:

- a) Digitalización de procesos,
- b) Uso de las Redes Sociales,
- c) Marketing digital y
- d) Manejo de las OTAs

Las empresas de transporte terrestre no incidieron en la economía del hotel post pandemia, desde que inició y duró la pandemia afectó entre un 20% a 50% al hotel en la economía. Así mismo tuvieron que elevar las tarifas de habitaciones en un promedio de 10% a 30% para poder brindar un servicio más seguro con el objetivo de cuidar la salud de su colaborador como de sus huéspedes. Y por último el hotel si asumió los gastos en caso de que algún colaborador se haya contagiado del Covid-19.

Tabla 6
Índice de ocupabilidad y tarifa promedio del hotel

MESES	PORCENTAJE DE OCUPABILIDAD	TARIFA
Enero		
Febrero	90%	60 DOLARES
Marzo		
Abril		
Mayo	60%	80 DOLARES
Junio		
Julio		
Agosto	50%	70 DOLARES
Setiembre		
Octubre		
Noviembre	50%	70 DOLARES
Diciembre		

Fuente: Elaboración según datos brindados por el Hotel

Tabla 7
Índice de Ocupabilidad del hotel post pandemia

AÑO	MESES	PORCENTAJE	OCUPABILIDAD
2021	Octubre	6.56%	512
2021	Noviembre	6.95%	542
2021	Diciembre	5.47%	427
2022	Enero	5.92%	462
2022	Febrero	8.72%	680
2022	Marzo	6.91%	539
2022	Abril	7.03%	548
2022	Mayo	7.55%	589
2022	Junio	10.53%	821
2022	Julio	11.44%	892
2022	Agosto	11.42%	891
2022	Setiembre	11.50%	897
TOTAL:		100%	7800

Fuente: Elaboración según ocupabilidad del hotel en post pandemia

Tabla 8
Flujo de ingresos en dólares panorama Pandemia (2020)

	90%	90%	90%	60%	60%	60%	50%	50%	50%	50%	50%	50%
Tarifa	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
INGRESOS												
Promedio \$60	\$60	56916	51408	56916								
Promedio \$80	\$80			48960	50592	48960						
Promedio \$70	\$70					36890	36890	36890	35700	36890	35700	36890
TOTAL												
INGRESOS	56916	51408	56916	48960	50592	48960	36890	36890	35700	36890	35700	36890

Fuente: Elaboración envase a datos proporcionados por el hotel

Según la tabla de ingresos de dólares en el panorama pandemia podemos decir que los meses enero a marzo el nivel de ocupabilidad fue de 90 % a pesar de que este mes la pandemia ya había empezado se mantuvo el índice de ocupabilidad, de abril a junio bajo a 60% y de julio a diciembre disminuyo a un 50% el nivel de ocupabilidad y según las tarifas (costo del servicio de habitaciones) podemos observar que en los tres primeros meses los ingresos se da de manera normal, ya a partir del mes de abril es notable que el ingreso haya disminuido pero aun así se sostiene su rentabilidad a diferencia de otros hoteles que lograron tener ingresos puesto que hicieron alianzas estratégicas con empresas mineras corporativas.

Tabla 9
Flujo de ingresos en dólares panorama Post Pandemia

Tarifa	PERIODO 2021												PERIODO 2022												
	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	
INGRESOS																									
Promedio \$60	\$60	30720	32520	25620																					
Promedio \$80	\$80				36960	54400	43120																		
Promedio \$70	\$70						38360	41230	57470	62440	62370	62790													
TOTAL		30720	32520	25620	36960	54400	43120	38360	41230	57470	62440	62370	62790												

Fuente: Elaboración envase a datos proporcionados por el hotel

Según la tabla de ingresos de dólares en el panorama Post Pandemia las tarifas (costo del servicio de habitaciones) podemos observar que en los meses de octubre a diciembre del año 2021 los ingresos aún estaban bajos a pesar de que el Gobierno ya había puesto en marcha la reactivación turística, en enero a mayo ya del año 2022 los ingresos fueron aumentando, aunque no lograba aun recuperarse; ya a partir de junio a setiembre se puede notar la recuperación notable en sus ingresos.

Tabla 10
Resumen comparativo de los ingresos en dólares

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Pandemia (2020)	56916	51408	56916	48960	50592	48960	36890	36890	35700	36890	35700	36890
Post (2021 2022)	30720	32520	25620	36960	54400	43120	38360	41230	57470	62440	62370	62790

Fuente: Elaboración propia en base a las tablas 9 y 10

Según la tabla n° 10 podemos decir que a mediados del mes de marzo del 2020 que comenzó la pandemia hubo 56916 Dólares en sus ingresos esto quiere decir que aún se mantenía el índice a pesar de la pandemia; a comparación de marzo del año 2022 que ya era panorama post pandemia hubo 43120 Dólares significa que poco a poco se recuperaban, hasta el mes de setiembre que como se ve es 62790 Dólares.



4.5 DISCUSIÓN

La coyuntura en la que se vivió el año 2020 y parte del 2021, obligó a las empresas hoteleras a cerrar porque el gobierno lo había dispuesto así; cierre total de las empresas, hasta que, a mediados del 2021, el mismo gobierno dispuso las medidas para la reactivación económica de las empresas. Pero para el Hotel Conde de Lemos Puno, la pandemia no afectó mucho, dado que estableció convenio con MINSA y también como plan de contingencia estableció alianzas estratégicas con MINSUR, BEAR CREEK COMPANY a quienes el hotel les brindó el servicio de hospedaje y alimentos cumpliendo todos los lineamientos exigidos para evitar la propagación de contagios. También el hotel usó los medios correspondientes para poder subir el índice de ocupabilidad como son: digitalización de procesos, uso de las redes sociales, marketing digital y manejo de las OTAs; caso contrario que otros hoteles no tuvieron esa oportunidad y ahí sí fueron obligados a cerrar y a realizarles la suspensión perfecta a sus colaboradores. Entonces, con el estudio sobre “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”; se realizó la evaluación que nos dio el resultado del impacto post pandemia en el Hotel.

Según el estudio “*Estudio de caso del impacto económico en las empresas hoteleras a causa del covid-19 en la ciudad de Iquitos – periodo 2020 - 2021*” considera en sus conclusiones que: Al encuestar a los representantes de las empresas hoteleras se concluyó que los servicios de alojamiento se cancelaron con frecuencia debido a la emergencia sanitaria provocada por el Covid-19, lo que genera cierres de hoteles y despidos. Personal y/o responsabilidades como consecuencia de la no venta de servicios de alojamiento. Además, los hoteles deben adaptarse al 100% a las medidas de bioseguridad para cuidar a nuestros visitantes y mantenerlos en buen estado de salud durante su estadía. Desde el momento del movimiento por vía fluvial, aérea o terrestre,



se promueve la importancia de los equipos de protección personal. Garcia & Pinedo (2021)

Según el estudio titulado *“Crisis y reactivación Turística en tiempos de Covid - 19. Cámara de turismo provincia de Pastaza”*; en el resumen nos dice que: El objeto del estudio es el diagnóstico para determinar la situación económica del desempleo, su capacidad y la estrategia de desarrollo turístico de la provincia. Se realizó una encuesta por cuestionario entre los empresarios de la Cámara de Comercio, y la información se procesó mediante métodos cuantitativos y cualitativos. El resultado son pérdidas económicas, obligaciones con los proveedores y reducción de la capacidad de atención. Se planteó una alianza estratégica para la reactivación, encontrando el sello “Puno destino Bioseguro” de Safe Travels International. Después de todo, a excepción de la comida, la apertura de las actividades turísticas es lenta, Padilla, Luglla et al., (2021).

Según el artículo *“El covid-19 y su impacto económico en las empresas hoteleras de Manta-Ecuador”* En su conclusión nos dijo; tratemos de entender el impacto económico del Covid-19 en la industria hotelera de Manta e identifiquemos alternativas para la reanudación de la industria, tomando en cuenta la capacidad de las empresas hoteleras para hacer frente a la crisis descrita anteriormente. Los resultados de un estudio descriptivo con métodos cualitativos y cuantitativos entre turistas de la ciudad de Manta muestran que no hay duda de que el Covid-19 ha provocado un bache económico en el sector hotelero local debido a una disminución en la demanda de estos servicios. Pinargote & Loor (2020)

Según el estudio *“Impactos y efectos de una pandemia global en las principales cadenas hoteleras peruanas en el año 2020”*; en su conclusión nos dice que; A nivel mundial, la actividad en la industria del turismo global ha caído significativamente,



afectando las operaciones de hoteles, aerolíneas y turismo, llevando a la bancarrota a muchas empresas y contribuyendo a las altas tasas de desempleo en el país. El hotel vio la necesidad de reinventarse y entender cómo retomar sus operaciones de acuerdo con las directivas del MINCETUR. Es imperativo explorar y encontrar soluciones relacionadas con la mitigación de los efectos y consecuencias de futuros desastres, ya que al vivir en un mundo cada vez más globalizado, futuras epidemias pueden propagarse más rápidamente y afectar directamente la economía mundial, como ya se ha observado. Luego de la pandemia, se ha establecido que la industria turística (hoteles, aerolíneas, agencias de viajes, etc.) es una de las industrias más afectadas por este tipo de problemas, por lo que se debe desarrollar un plan de acción. Para que no afecte a los negocios y la economía de la misma forma que obligó a la industria turística a reinventarse y tomar medidas muy efectivas. Finalmente, luego de la investigación, se puede concluir que uno de los mayores aliados de la industria turística en la lucha contra la pandemia es el desarrollo del sistema de salud y el continuo desarrollo de la tecnología. Dulanto & Osore (2020)



V. CONCLUSIONES

PRIMERO: El impacto socioeconómico de la post pandemia del Covid 19 ha tenido impacto en la industria hotelera debido a las medidas tomadas por el gobierno para retornar gradualmente a un panorama de normalidad y particularmente en el caso de Hotel Conde de Lemos Puno el impacto ha sido positivo debido a que genero el retorno de los colaboradores, también se hizo uso de medios para la mejora del aspecto tecnológico; lo que a la vez repercute en servicio mejor al cliente interno como al cliente externo.

SEGUNDO: El impacto post pandemia en el aspecto social del hotel Conde de Lemos Puno; después de haber vivido el panorama de la pandemia, en la actualidad en el panorama post pandemia se da mayor importancia al cuidado e higiene en bien de la salud del colaborador y de los huéspedes, así como también los espacios adecuados para el emplazamiento en el hotel.

TERCERO: El impacto post pandemia en el aspecto económico para el hotel Conde de Lemos Puno; después de haber vivido la coyuntura de la pandemia, en la actualidad, en el panorama post pandemia, según el flujo caja realizado también podemos decir que a mediados del mes de marzo del 2020 que comenzó la pandemia hubo 56.916 Dólares en sus ingresos esto quiere decir que aún se mantenía el índice a pesar de la pandemia; a comparación de marzo del año 2022 que ya era panorama post pandemia hubo 43.120 Dólares significa que poco a poco se recuperaban, hasta el mes de setiembre que como se ve es 62.790 Dólares, permitió implementar políticas de motivación económica al colaborador, lo cual permitió un buen desempeño y mejorar sus servicios hoteleros con el uso de medio digitales considerando



la digitalización de procesos, uso de las redes sociales, marketing digital y manejo de las OTAs.



VI. RECOMENDACIONES

PRIMERO: Se recomienda a las demás empresas hoteleras a que puedan realizar convenios o alianzas estratégicas con otras instituciones que les permitan no cerrar el hotel y no hacer que los colaboradores salgan perjudicados por que la empresa cerró; más bien todo lo contrario que sí pueda estar abierto y el hotel funcione, así como también los colaboradores tengan trabajo.

SEGUNDO: Se recomienda también, no solo al hotel Conde de Lemos, sino a todas las empresas siempre darle importancia al cuidado e higiene en bien de la salud tanto del hotel como de los colaboradores para así poder afrontar otra pandemia en un futuro.

TERCERO: Se recomienda a toda empresa hotelera siempre estarse actualizando para la mejora en la atención al huésped, implementar el uso de medios tecnológicos como las redes sociales, plataformas digitales para así estar preparados ante cualquier situación.



VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Babii, A., & Nadeem, S. (26 de Febrero de 2021). *El turismo en el mundo tras la pandemia*. Obtenido de El turismo en el mundo tras la pandemia: <https://www.imf.org/es/News/Articles/2021/02/24/na022521-how-to-save-travel-and-tourism-in-a-post-pandemic-world>
- Barrutia, I., Silva, H., & Sánchez, R. (2021). *Consecuencias económicas y sociales de la inamovilidad humana bajo COVID – 19 caso de estudio Perú*. Medellín: Lecturas de Economía.
- Baz, J. (16 de Junio de 2020). *Hilton anuncia medidas para reducir costos y suprime 2,100 roles corporativos a nivel mundial*. Obtenido de Hilton anuncia medidas para reducir costos y suprime 2,100 roles corporativos a nivel mundial: <https://hotevia.info/hilton-anuncia-medidas-para-reducir-costos-y-suprime-2100-roles-corporativos-a-nivel-mundial/>
- Baz, J. (Junio de 2020). *La reinención del turismo tras la pandemia*. Obtenido de La reinención del turismo tras la pandemia: <https://hotevia.info/la-reinencion-del-turismo-tras-la-pandemia-patrick-mendes-ceo-de-accor-para-sudamerica/#more-33925>
- Behar, D. (2008). *Metodología de la investigación*. Editorial Shalom.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación. Administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Colombia: Pearson Educación.
- Brown, A. (29 de Marzo de 2019). *Scribd*. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/235977953/Introduccion-a-La-Industria-Hotelera>



- Caceres, K. (2022). *EFECTOS SOCIOECONÓMICOS DEL COVID - 19 EN LOS*. Puno.
- Castro, J. C. (06 de Agosto de 2020). *Cifras del INEI confirman que turismo es el sector más golpeado por la pandemia en Perú*. Turiweb. Obtenido de Cifras del INEI confirman que turismo es el sector más golpeado por la pandemia en Perú. Turiweb: <https://www.turiweb.pe/cifras-del-inei-confirman-que-turismo-es-el-sector-mas-golpeado-por-la-pandemia-en-peru/>
- CEPAL. (Julio de 2020). *Medidas de recuperación del sector turístico en América Latina y el Caribe: una oportunidad para promover la sostenibilidad y la resiliencia*. Caribe: INFORMES COVID-19. Obtenido de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45770/1/S2000441_es.pdf
- Cueva, E., & Huilca, J. (2022). Impacto económico de la Covid-19 en hoteles de categoría tres estrellas en la ciudad de Chachapoyas, 2020. *Revista Pakamuros*, 97 - 106.
- Delgado. (Noviembre de 2022). *Impactos del COVID-19 en Cancún, México. Experiencias laborales desde la hotelería*. Obtenido de Pensamiento Actual: <file:///C:/Users/Admin/Downloads/3185-496-PB.pdf>
- Dulanto, A., & Osoreo, C. (2020). *Impactos y efectos de una pandemia global en las principales cadenas hoteleras peruanas en el año 2020*. Lima.
- García, S., & Pinedo, P. (2021). *Estudio de caso del impacto económico en las empresas hoteleras a causa del covid-19 en la ciudad de Iquitos*. Iquitos.
- Ghiglino, J. (2020). *El modelo low cost carrier y la demanda de pasajeros nacionales post covid – 19 Lima*. Lima.



- Gonzales. (2020). *Los hoteles ante la nueva normalidad turística: Reflexiones para el aprendizaje*. Obtenido de file:///C:/Users/Admin/Downloads/Turismo%20pos-COVID-19%20(3).pdf
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación, Sexta Edición*. Mexico: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Huaman, J. (2021). *Impacto Económico y Social de la COVID 19 en el Perú*.
- Jimenez, I. (10 de Febrero de 2014). *Academia*. Obtenido de <https://independent.academia.edu/IVANJIMENEZ62>
- Laurente, L. (18 de Enero de 2021). *Demanda de turismo internacional en tiempos de COVID-19 en la región de Puno – Perú*. Obtenido de Demanda de turismo internacional en tiempos de COVID-19 en la región de Puno – Perú: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2415-06222021000100004
- Llugsha & Camacho. (2021). *Ecuador: una visión ex ante del turismo y los efectos de la pandemia COVID 19*. Ecuador: Serie Territorios en Debate - Segunda Etapa - N° 14.
- MINCETUR. (22 de julio de 2020). *Plataforma digital única del Estado Peruano*. Obtenido de Plataforma digital única del Estado Peruano: <https://www.gob.pe/institucion/mincetur/noticias/214847-asi-son-los-protocolos-de-bioseguridad-para-el-nuevo-turismo>
- MINCETUR. (2022). *Estrategia Nacional de Reactivación del Sector Turismo*. Lima: Publicaciones Graffite.pe.



- OMS, O. M. (2019). *Coronavirus*. Obtenido de Coronavirus:
[https://www.paho.org/es/temas/coronavirus#:~:text=Los%20coronavirus%20\(CoV\)%20son%20una,severo%20\(SRAS%2DCoV\)](https://www.paho.org/es/temas/coronavirus#:~:text=Los%20coronavirus%20(CoV)%20son%20una,severo%20(SRAS%2DCoV).).
- OMS, O. M. (11 de Marzo de 2020). *¿Qué es una pandemia?* Obtenido de ¿Qué es una pandemia?: <https://medicinaysaludpublica.com/noticias/covid-19/que-es-una-pandemia/5913>
- OMS, O. M. (27 de Febrero de 2020). *Declaración conjunta sobre el turismo y la COVID-19 - La OMT y la OMS hacen un llamamiento a la responsabilidad y a la coordinación*. Obtenido de Declaración conjunta sobre el turismo y la COVID-19 - La OMT y la OMS hacen un llamamiento a la responsabilidad y a la coordinación: <https://www.who.int/es/news-room/detail/27-02-2020-a-joint-statement-on-tourism-and-covid-19---unwto-and-who-call-for-responsibility-and-coordination>
- OMT. (Abril de 2020). *El 100% de los destinos del mundo ha restringido ya los viajes a causa de la Covid-19, informa la OMT*. Obtenido de El 100% de los destinos del mundo ha restringido ya los viajes a causa de la Covid-19, informa la OMT.
- Ortega, L. (2022). *IMPACTOS SOCIOECONÓMICOS DE LA COVID 19 EN LA*. Puno.
- Padilla, Lluglla et al. (2021). Crisis y reactivación Turística en tiempos de Covid - 19. Cámara de turismo provincia de Pastaza. *Revista Universidad y Sociedad*, 426 - 434.
- Paredes, J., Alberca, F., Arriola, A., Avila, C., Gavidia, M., Gómez, E., . . . Zapata, S. (2020). La covid-19 y el turismo en el Perú. Análisis y propuestas ante un nuevo escenario. . *Turismo y patrimonio n.º 15*.



- Pinargote Montenegro, K., & Loor Chávez, T. (2021). EL COVID-19 Y SU IMPACTO ECONÓMICO EN LAS EMPRESAS. *E.C.A. Sinergia*, 152 - 168.
- Pinargote, K., & Loor, T. (2020). El covid-19 y su impacto económico en las empresas hoteleras de Manta-Ecuador. *ECA Sinergia*.
- PromPerú. (17 de Junio de 2021). *Plataforma digital única del Estado Peruano*. Obtenido de Plataforma digital única del Estado Peruano: <https://www.gob.pe/institucion/promperu/noticias/500861-promperu-presenta-volver-a-viajar-la-nueva-campana-para-la-reactivacion-del-turismo-interno>
- Quintero, J. (2004). *Los impactos economicos, socioculturales y medio ambientales del turismo y sus vínculos con el turismo sostenible*. Madrid.
- Quispe, M. (2022). *IMPACTOS DE LA PANDEMIA COVID-19 EN LA ACTIVIDAD*. Puno.
- Quispe, T., & Lupo, J. (2021). *IMPACTO ECONÓMICO DEL COVID-19 EN LOS EMPRENDIMIENTOS TURISTICOS DE LAS ISLAS FLOTANTES DE LOS UROS 2020*. Puno.
- Rebul, M. (2014). *Actividad Empresarial / Empresa Hotelera*. Puno.
- Rivas, G., Lee, D., & Carlos, R. (2013). *“Análisis de las franquicias como fuente de emprendimiento en la República Dominicana, periodo 1980- 2013*. Republica Dominicana.
- Rodriguez, A. (2015). *Contabilidad Hotelera*. Mexico.
- Roubini, N. (28 de abril de 2020). *Project Syndicate La «Mayor Depresión» que viene con la década de 2020*. Obtenido de Project SyndicateLa «Mayor Depresión» que viene con la década de 2020: <https://www.project->



syndicate.org/commentary/greater-depression-covid19-headwinds-by-nouriel-roubini-2020-04/spanish

Santana, A. (1997). *Antropología del turismo, ¿nuevas hordas, viejas culturas?* Madrid.

Simancas et al. (2020). *Turismo pos-COVID-19*. Obtenido de Turismo pos-COVID-19:
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=770475>

UNICEF. (2021). *Impacto en la pobreza y desigualdad en niñas, niños y adolescentes en el Perú*. Obtenido de Impacto en la pobreza y desigualdad en niñas, niños y adolescentes en el Perú: <https://www.unicef.org/peru/informes/covid-19-impacto-pobreza-y-desigualdad-en-ninas-ninos-y-adolescentes-peru-estimaciones2020-2021>

Valverde Mendoza, M. (2022). Impacto del COVID-19 en la economía de las empresas hoteleras de la provincia de la Barranca. *Revista de Investigación Científica y Tecnológica Llamkasun*, 38 - 46.

Vittery, J. (2020). *Turismo y Tou Leader, Reactivación Post Covid19*. Lima.

Westreicher, G. (2020). *Economipedia*. Obtenido de Economipedia:
<https://economipedia.com/definiciones/ingresos-y-egresos.html>



ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia del proyecto de tesis

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN	VARIABLES	TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TECNICAS E INSTRUMENTOS
<p>GENERAL:</p> <p>¿Cómo evaluar el impacto de la post pandemia en el aspecto socioeconómico del hotel Conde de Lemos de la ciudad de Puno durante el año 2022?</p> <p>ESPECÍFICOS:</p> <p>¿Cuál es el impacto de la post pandemia en el aspecto social del hotel Conde de Lemos de la ciudad de Puno?</p> <p>¿Cuál es el impacto de la post pandemia en el aspecto económico del hotel Conde de Lemos de la ciudad de Puno durante?</p>	<p>GENERAL:</p> <p>Evaluar de qué manera se dio el impacto de la reactivación del turismo durante la pandemia del Covid-19 en el hotel Conde de Lemos de la ciudad de Puno 2022.</p> <p>ESPECÍFICOS:</p> <p>Determinar el impacto de la post pandemia en el aspecto social del hotel Conde de Lemos de la ciudad de Puno.</p> <p>Determinar el impacto de la post pandemia en el aspecto económico del hotel Conde de Lemos de la ciudad de Puno.</p>	<p>GENERAL:</p> <p>Existe un nivel de impacto de la post pandemia en el aspecto socioeconómico del hotel Conde de Lemos de la ciudad de Puno durante el año 2022.</p> <p>ESPECÍFICOS:</p> <p>El nivel del impacto la post pandemia en el aspecto social del hotel Conde de Lemos de la ciudad de Puno, ha sido bajo.</p> <p>El nivel del impacto de la post pandemia en el aspecto económico del hotel Conde de Lemos de la ciudad de Puno, ha tenido una magnitud media.</p>	<p>Variable Independiente:</p> <p>Impacto de la post pandemia</p> <p>Variable Dependiente:</p> <p>Aspecto socioeconómico</p>	<p>TIPO:</p> <p>Cuantitativo - Cualitativo</p> <p>DISEÑO:</p> <p>Descriptivo</p>	<p>Población:</p> <p>Colaboradores del hotel</p> <p>Turistas hospedados</p> <p>Muestra:</p> <p>Censo total de los colaboradores.</p>	<p>Técnicas: Observación, encuestas dirigidas a los turistas y a los colaboradores, entrevista a Gerencia General del Hotel.</p> <p>Instrumentos:</p> <p>Formato de preguntas para las encuestas y entrevista.</p>



Anexo 2: Validación de los instrumentos de investigación

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

TESIS: 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

Investigadora: Paredes Montesinos Luz Milagros

INDICACIONES: Señor especialista se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems del cuestionario sobre: 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. Marque con un aspa el casillero que cree conveniente a su criterio y experiencia profesional, demostrando si cuenta o no con los requisitos mínimos de formulación para su posterior aplicación.

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Nombre del experto : Huaracha Velasquez Jaime
- 1.2. Actividad laboral del experto : Docente Universitario
- 1.3. Institución laboral del experto : FCS – UNA - PUNO
- 1.4. Nombre del instrumento : Entrevistas y encuesta
- 1.5. Autor del instrumento : Paredes montesinos Luz Milagros

II. EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO:

1 = Deficiente	2 = Regular	3 = Bueno	4 = Excelente
----------------	-------------	-----------	---------------

Nº	INDICADORES	DEFINICIÓN	Deficiente	Regular	Bueno	Excelente
1	CLARIDAD Y PRECISIÓN	Los ítems están relacionados en forma clara y precisa, sin ambigüedades.			3	
2	OBJETIVIDAD	Esta expresado en forma de ítems observables o medibles.				4
3	ACTUALIDAD	Los ítems corresponden a las formas actuales de formulación de instrumentos de investigación.			3	
4	ORGANIZACIÓN	La formulación de los ítems tiene una secuencia lógica según el tipo de investigación que pretende realizar.			3	
5	COHERENCIA ESTRUCTURAL	La cantidad de ítems corresponde a los indicadores que se pretende medir.			3	
6	COHERENCIA SEMÁNTICA	Los ítems del instrumento van a permitir responder el planteamiento del problema general y los específicos.			3	



7	CONFIABILIDAD	El instrumento es confiable.				4
8	METODOLOGÍA	Este instrumento corresponde a la técnica de investigación apropiada para recoger datos confiables de las variables.				4
9	ESTRUCTURA FORMAL	El instrumento contiene todos los elementos estructurados básicos.				4
10	ORDEN	Los ítems y reactivos han sido redactados utilizando de lo general a lo particular.				4
OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Es aplicable						15+25= 35
PROMEDIO DE VALORIZACIÓN:						95% de
ACEPTABILIDAD						
01318736						
D N I		FIRMA Y SELLO DEL EVALUADOR				



Anexo 3: Formato de encuesta dirigida a los huéspedes

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

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS. Huéspedes

Estoy realizando una encuesta, el objetivo fundamental es hacer la Evaluación del impacto de la post pandemia en el aspecto socioeconómico. Su información facilitará realizar el trabajo de investigación. Agradezco su colaboración.

1. ¿Qué tan importante es que se siga cumpliendo con las normas de protocolos de bioseguridad dentro del hotel actualmente?
 - a) No es importante
 - b) Poco importante
 - c) Algo importante
 - d) Importante
 - e) Muy importante

2. Según usted ¿Hoy en día es importante prevenir el contagio del Covid-19?
 - a) No es importante
 - b) Poco importante
 - c) Algo importante
 - d) Importante
 - e) Muy importante

3. ¿Está de acuerdo frente a la bioseguridad que se le brinda en el hotel post pandemia?
 - a) Totalmente en desacuerdo
 - b) En desacuerdo
 - c) Me es indiferente
 - d) De acuerdo
 - e) Totalmente de acuerdo

4. ¿Considera importante contactar a una agencia de viajes, hacer la reserva directa al hotel o recibir recomendaciones?
 - a) Contactar con una agencia
 - b) Hacer reserva directa con el hotel
 - c) Recibir recomendación

5. ¿Está de acuerdo con el precio frente a los servicios que brinda el hotel?
 - a) Totalmente en desacuerdo
 - b) En desacuerdo
 - c) Me es indiferente
 - d) De acuerdo
 - e) Totalmente de acuerdo



Anexo 4: Formato de encuesta dirigida a colaboradores

***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***

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS. Colaboradores

Encuesta a los trabajadores del Hotel Conde de Lemos de la Ciudad de Puno.

Estoy realizando una encuesta, el objetivo fundamental es hacer la Evaluación del impacto de la post pandemia en el aspecto socioeconómico. Su información facilitará realizar el trabajo de investigación. Agradezco su colaboración.

Cargo que ocupa:.....

Fecha:.....

ASPECTO SOCIAL:

1. ¿Los colaboradores del hotel siguieron cumpliendo los protocolos de bioseguridad post pandemia?
 - a) Si
 - b) No
2. ¿Es Salud les brindó apoyo a los colaboradores del hotel?
 - a) Si
 - b) No
3. ¿El hotel programó capacitaciones para hacer frente a la pandemia?
 - a) Si
 - b) No
4. ¿La estructura hotelera acondicionó los espacios según normas de protocolo de bioseguridad para el normal desempeño del colaborador?
 - a) Si
 - b) No
5. ¿El hotel facilitó los kits de protocolos de bioseguridad personales?
 - a) Si
 - b) No



Anexo 5: Formato de la entrevista dirigida a Gerencia General

***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***

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

Estoy realizando una encuesta, el objetivo fundamental es hacer la Evaluación del impacto de la post pandemia en el aspecto socioeconómico. Su información facilitará realizar el trabajo de investigación. Agradezco su colaboración.

Cargo que ocupa:

Fecha:

ASPECTO ECONOMICO:

1. ¿En qué porcentaje considera usted que afectó la cancelación de los servicios de alojamiento a causa del covid-19 en la ciudad de Puno en el año que inicio la pandemia?
 - a) 10 a 30 %
 - b) 30 a 50%
 - c) 50 a 100%
 - d) No afecta.
2. ¿Las estrategias que implemento en el servicio de alojamiento con respecto al descuento lograron acrecentar su venta?
 - a) Si
 - b) No
3. ¿El aforo impuesto por el gobierno, accedió a la recuperación en el aspecto económico del hotel?
 - a) Si
 - b) No
4. ¿Cómo incidió a la empresa Hotel Conde de Lemos Puno la post pandemia en relación a su capacidad operativa?
 - a) Poca rentabilidad
 - b) Recuperación de la rentabilidad
5. ¿Cree usted que al implementar políticas de motivación económica al colaborador le permitió desempeño frente a la post pandemia?
 - a) Si
 - b) No



6. ¿Qué desafíos (medios tecnológicos) tuvo que enfrentar la empresa para que pueda subir el índice de ocupabilidad?
 - a) Digitalización de procesos
 - b) Redes Sociales
 - c) Marketing digital
 - d) OTAs
 - e) Todas las anteriores
7. ¿En qué medida incidió las empresas de transporte terrestre en la economía del hotel post pandemia?
 - a) 20 a 50%
 - b) 50 a 100%
 - c) No incidió
8. ¿En qué medida afectó la pandemia del Covid-19 en el aspecto económico del hotel?
 - a) 20 a 50%
 - b) 50 a 80%
 - c) 80 a 100%
9. ¿El hotel asumió los gastos en caso de que algún colaborador del hotel se haya contagiado con el Covid-19?
 - a) Si
 - b) No
10. ¿En qué porcentaje se elevaron las tarifas de las habitaciones para brindar un servicio seguro?
 - a) 10 a 30 %
 - b) 30 a 50%
 - c) 50 a 100%

Anexo 6: Encuestas aplicadas a a los huéspedes, colaboradores del Hotel Conde de Lemos en Pandemia, TRATADAS EN SPS

¿Qué tan importante es que se cumpla con las normas de protocolos de bioseguridad dentro del hotel actualmente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco importante	16	18,0	18,0	18,0
	Importante	25	28,1	28,1	46,1
	Muy importante	48	53,9	53,9	100,0
	Total	89	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración según encuesta

Según usted ¿Hoy en día es importante prevenir el contagio del Covid-19?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No es importante	14	15,7	15,7	15,7
	Importante	30	33,7	33,7	49,4
	Muy importante	45	50,6	50,6	100,0
	Total	89	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración según encuesta

¿Está de acuerdo frente a la bioseguridad que se le brinda en el hotel en la pandemia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Me es indiferente	12	13,5	13,5	13,5
	De acuerdo	28	31,5	31,5	44,9
	Totalmente de acuerdo	49	55,1	55,1	100,0
	Total	89	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración según encuesta

¿Considera importante contactar a una agencia de viajes o hacer la reserva directa al hotel?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Contactar con un AAVV	32	36,0	36,0	36,0
	Recibir recomendaciones	34	38,2	38,2	74,2
	Reservar directa al HTL	23	25,8	25,8	100,0
	Total	89	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración según encuesta

¿Está de acuerdo con el precio frente a los servicios que brinda el hotel?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	16	18,0	18,0	18,0
	De acuerdo	55	61,8	61,8	79,8
	Totalmente de acuerdo	18	20,2	20,2	100,0
	Total	89	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración según encuesta

¿Los colaboradores del hotel cumplen con los protocolos de bioseguridad en la pandemia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	9	100,0	100,0	100,0

Fuente: Elaboración según encuesta

¿Es Salud les brindó apoyo a los colaboradores del hotel?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	5	55,6	55,6	55,6
	Si	4	44,4	44,4	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración según encuesta



¿El hotel programó capacitaciones para hacer frente a la pandemia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	9	100,0	100,0	100,0

Fuente: Elaboración según encuesta

¿La estructura hotelera acondicionó los espacios según normas de protocolo de bioseguridad para el normal desempeño del colaborador?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	9	100,0	100,0	100,0

Fuente: Elaboración según encuesta

¿El hotel facilitó los kits de protocolos de bioseguridad personales?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	9	100,0	100,0	100,0

Fuente: Elaboración según encuesta

Anexo 7: Encuestas aplicadas a los huéspedes, colaboradores del Hotel Conde de Lemos en Post Pandemia, TRATADAS EN SPSS

¿Qué tan importante es que se siga cumpliendo con las normas de protocolos de bioseguridad dentro del hotel actualmente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No es importante	12	13.5	13.5	13.5
	Poco importante	21	23.6	23.6	37.1
	Algo importante	20	22.5	22.5	59.6
	Importante	24	27.0	27.0	86.5
	Muy importante	12	13.5	13.5	100.0
	Total	89	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración según encuesta

Según usted ¿Hoy en día es importante prevenir el contagio del Covid-19?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No es importante	14	15.7	15.7	15.7
	Poco importante	24	27.0	27.0	42.7
	Algo importante	15	16.9	16.9	59.6
	Importante	21	23.6	23.6	83.1
	Muy importante	15	16.9	16.9	100.0
	Total	89	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración según encuesta

¿Está de acuerdo frente a la bioseguridad que se le brinda en el hotel post pandemia?

Fuente: Elaboración según encuesta

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Me es indiferente	13	14.6	14.6	14.6
	De acuerdo	55	61.8	61.8	76.4
	Totalmente de acuerdo	21	23.6	23.6	100.0
	Total	89	100.0	100.0	

¿Considera importante contactar a una agencia de viajes o hacer la reserva directa al hotel?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Contactar con un AAVV	32	36.0	36.0	36.0
	Recibir recomendaciones	23	25.8	25.8	61.8
	Reservar directa al HTL	34	38.2	38.2	100.0
	Total	89	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración según encuesta

¿Está de acuerdo con el precio frente a los servicios que brinda el hotel?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	1.1	1.1	1.1
	Me es indiferente	13	14.6	14.6	15.7
	De acuerdo	50	56.2	56.2	71.9
	Totalmente de acuerdo	25	28.1	28.1	100.0
	Total	89	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración según encuesta

¿Los colaboradores del hotel siguieron cumpliendo los protocolos de bioseguridad post pandemia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	9	100,0	100,0	100,0

Fuente: Elaboración según encuesta

¿Es Salud les brindó apoyo a los colaboradores del hotel?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	4	44,4	44,4	44,4
	Si	5	55,6	55,6	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración según encuesta



¿El hotel facilitó los kits de protocolos de bioseguridad personales?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	9	100,0	100,0	100,0

Fuente: Elaboración según encuesta

¿La estructura hotelera acondicionó los espacios según normas de protocolo de bioseguridad para el normal desempeño del colaborador?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	9	100,0	100,0	100,0

Fuente: Elaboración según encuesta

¿El hotel programó capacitaciones para hacer frente a la pandemia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	9	100,0	100,0	100,0

Fuente: Elaboración según encuesta

Anexo 8: Resultados comparativos huéspedes pandemia versus post pandemia TRATADAS EN SPSS

Importancia en el cumplimiento de las normas de protocolos de bioseguridad

		Pandemia	Post pandemia
Válido	No es importante	0	12
	Poco importante	16	21
	Algo importante	0	20
	Importante	25	24
	Muy importante	48	12
	Total	89	89

Fuente: Elaboración según encuesta

Importancia en prevenir el contagio del Covid-19

		Pandemia	Post pandemia
Válido	No es importante	14	14
	Poco importante	0	24
	Algo importante	0	15
	Importante	30	21
	Muy importante	45	15
	Total	89	89

Fuente: Elaboración según encuesta

Bioseguridad que se le brinda en el hotel

		Pandemia	Post pandemia
Válido	Me es indiferente	12	13
	De acuerdo	28	55
	Totalmente de acuerdo	49	21
Total		89	89

Fuente: Elaboración según encuesta

Importancia de contactar a una agencia de viajes, hacer la reserva directa al hotel o recibir recomendaciones

		Pandemia	Post pandemia
Válido	Contactar con un AAVV	32	32
	Recibir recomendaciones	34	23
	Reservar directa al HTL	23	34
	Total	89	89

Opinión con respecto al precio frente a los servicios que brinda el hotel

		Pandemia	Post pandemia
Válido	En desacuerdo	16	1
	Me es indiferente	0	13
	De acuerdo	55	50
	Totalmente de acuerdo	18	25
	Total	89	89

Fuente: Elaboración según encuesta

Anexo 9: Resultados comparativos colaboradores pandemia versus post pandemia TRATADAS EN SPSS

Cumplimiento de los protocolos de bioseguridad en los colaboradores

		Pandemia	Post pandemia
Válido	No	0	0
	Si	9	9
	Total	9	9

Fuente: Elaboración según encuesta

EsSalud les brinda apoyo a los colaboradores

		Pandemia	Post pandemia
Válido	No	5	4
	Si	4	5
	Total	9	9

Fuente: Elaboración según encuesta

El hotel programó capacitaciones para hacer frente a la pandemia

		Pandemia	Post pandemia
Válido	No	0	0
	Si	9	9
	Total	9	9

Fuente: Elaboración según encuesta

La estructura hotelera acondicionó los espacios según normas de protocolo de bioseguridad para el normal desempeño del colaborador

		Pandemia	Post pandemia
Válido	No	0	0
	Si	9	9
	Total	9	9

Fuente: Elaboración según encuesta



El hotel facilitó los kits de protocolos de bioseguridad personales

		Pandemia	Post pandemia
Válido	No	0	0
	Si	9	9
	Total	9	9

Fuente: Elaboración según encuesta

Anexo 10: Reporte fotográfico entrevista a gerencia del Hotel Conde de Lemos

Entrevista vía Zoom con Gerente General del Hotel Sra: Lourdes Abarca Fernandez

alojamiento a causa del covid-19 en la ciudad de Puno en el año que inicio la pandemia?

- a) 10 a 30 %
- b) 30 a 50%
- c) 50 a 100%**
- d) No afecta.

2. ¿Las estrategias que implemento en el servicio de alojamiento con respecto al descuento lograron acrecentar su venta?

- a) Si
- b) No

3. ¿El aforo impuesto por el gobierno, accedió a la recuperación en el aspecto económico del hotel?

- a) Si

Lourdes Abarca

Anexo 11: Reporte fotográfico Hotel Conde de Lemos – Elaboración propia

Sala de espera



Recepción



Anexo 12: Reportes fotográficos, Obtención de muestras con los huéspedes

Huéspedes del Hotel Conde de Lemos – Elaboración Propia



Huéspedes del Hotel Conde de Lemos – Elaboración Propia



Anexo 13: Reportes fotográficos con los colaboradores del Hotel Conde de Lemos Puno.

Colaboradores del Hotel Conde de Lemos – Elaboración Propia

