UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ECOTURISMO

TESIS

"Impacto económico del COVID-19 y la resiliencia empresarial en los albergues turísticos de la provincia de Tambopata región Madre de Dios 2024"

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ECOTURISMO

AUTORES:

Bach. CONTRERAS YZQUIERDO, Brayani Saraí

Bach. CARDENAS PALMA, Gladis Ruth

ASESORA:

Dra. GAVIDIA CANAQUIRI, Mirella Rosa Luz

Puerto Maldonado, Julio 2024

UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ECOTURISMO

TESIS

"Impacto económico del COVID-19 y la resiliencia empresarial en los Albergues Turísticos de la provincia de Tambopata región Madre de Dios 2024"

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ECOTURISMO

AUTORES:

Bach. CONTRERAS YZQUIERDO, Brayani Saraí

Bach. CARDENAS PALMA, Gladis Ruth

ASESORA:

Dra. GAVIDIA CANAQUIRI, Mirella Rosa Luz

Puerto Maldonado, Julio 2024

RST-RI: Impacto económico del COVID-19 y la resiliencia empresarial en los albergues turísticos de la provincia de Tambopata región Madre de Dios 2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

17%	18%	6%	5%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
2	revistas.utm.edu.ec Fuente de Internet	2%
3	repositorio.unamad.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	es.mongabay.com Fuente de Internet	1%
5	repositorio.ucp.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.up.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.upeu.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	es.readkong.com Fuente de Internet	1%
9	polodelconocimiento.com Fuente de Internet	1%
10	docs.google.com Fuente de Internet	1%
11	revistas.uandina.edu.pe Fuente de Internet	1%
12	uvadoc.uva.es Fuente de Internet	1%
13	Submitted to Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann Trabajo del estudiante	1%
14	dspace.ups.edu.ec Fuente de Internet	1%
	intra.uigv.edu.pe	

DEDICATORIA

A mi madre, Elita Yzquierdo Diaz, por su apoyo incondicional y por ser el más gran ejemplo de superación, humildad y sacrificio. Gracias por traerme a este mundo, por enseñarme a valorarme y darme siempre la fortaleza necesaria para seguir adelante, aún en los momentos más difíciles.

Brayani Contreras

Dedico el presente trabajo a mis padres, Wilfredo y Ricardina, como una muestra de gratitud por su inmenso amor, paciencia y cuidado, los cuales, a pesar del paso de los años, continúan brindándome; así como por recordarme constantemente la importancia de dar este gran paso. Asimismo, lo dedico a mis cuñadas, y demás familiares quienes siempre me motivaron a avanzar y alcanzar este importante peldaño de mi vida.

Gladis Cárdenas

AGRADECIMIENTO

A Dios, por habernos permitido llegar hasta esta etapa de nuestra vida, brindándonos salud sabiduría y fortaleza para alcanzar nuestros objetivos, así como por su infinita bondad y amor.

A la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, nuestra alma mater por constituir el pilar fundamental de nuestra formación profesional y por habernos permitirnos alcanzar el grado de Licenciados en Ecoturismo.

Expresamos nuestro más sincero y profundo agradecimiento a la Dra. Mirella Rosa Luz Gavidia Canaquiri, por haber aceptado asumir la asesoría de la presente investigación, guiándonos con dedicación paciencia y rigor académico, así como por brindarnos los conocimientos y orientaciones necesarios para el cumplimiento de los objetivos propuestos. De igual manera, extendemos nuestros reconocimientos a los miembros del jurado, por su valioso apoyo, observaciones y comprensión durante el desarrollo de este trabajo.

Finalmente, manifestamos nuestro especial reconocimiento a los docentes de la Escuela Profesional de Ecoturismo, quienes contribuyeron significativamente a nuestra formación mediante la transmisión de grandes conocimientos. Asimismo, agradecemos a los administradores y/o gerentes de los albergues turísticos de la provincia de Tambopata, por facilitarnos la información necesaria e indispensable para los fines de la presente investigación.

Brayani Contreras

Gladis Cardenas.

PRESENTACIÓN

El presente trabajo de investigación, *intitulado "Impacto Económico del COVID-19 y la Resiliencia Empresarial en los Albergues Turísticos de la Provincia de Tambopata Región de Madre de Dios 2024",* se desarrolló en el marco del proceso para la obtención del título profesional de Licenciado en Ecoturismo. Surgió de la necesidad de analizar los efectos de la pandemia en el sector turístico local y de comprender las estrategias que fueron implementadas por las empresas para enfrentar escenarios de crisis.

Este estudio constituyó un aporte académico y práctico, pues no solo examina las consecuencias económicas derivadas de la emergencia sanitaria, sino también la capacidad de los albergues turísticos para adaptarse, innovar y mantener su sostenibilidad operativa. Asimismo, se profundizó en el rol de la empleabilidad, la demanda turística y el apoyo gubernamental como factores clave para fortalecer la resiliencia empresarial.

De esta manera, la investigación generó conocimiento para que sirva de referencia para académicos, empresarios y autoridades vinculadas al turismo sostenible. En ese sentido, la investigación revistió relevancia al evidenciar cómo los albergues turísticos de la provincia de Tambopata enfrentaron los impactos económicos del COVID-19, destacando la resiliencia empresarial como factor clave de sostenibilidad.

Su aporte radicó en ofrecer conocimiento aplicable a la gestión turística, orientando estrategias de adaptación e innovación que fortalecieron la competitividad regional y promovieron un turismo sostenible en contextos de crisis, permitiendo enfrentar futuras contingencias con mayor eficacia, garantizando la sostenibilidad económica y social del sector turístico regional.

RESUMEN

El estudio intitulado: "Impacto económico del covid-19 y la resiliencia empresarial en albergues turísticos en la provincia de Tambopata, región de Madre de Dios, 2024", tuvo por objetivo principal determinar la relación entre el impacto económico del COVID-19 y la resiliencia empresarial en los albergues turísticos de la provincia de Tambopata durante el año 2024. Se trató de un estudio básico, no experimental, correlacional y transversal.

Para la recolección de datos se utilizó un cuestionario estructurado con 24 ítems clasificados en una escala de Likert de 5 puntos. La fiabilidad y validez del instrumento fueron confirmadas mediante un puntaje de 0.93 en el alfa de Cronbach. La población y muestra estuvo conformada por un total de 12 albergues turísticos de la provincia de Tambopata. Los resultados obtenidos a partir de las correlaciones muestran una relación positiva significativa entre el impacto económico del COVID-19 y la resiliencia empresarial ($r = 0.745$, $p = 0.005$), lo que indicó que, a medida que los albergues enfrentaron un mayor impacto económico debido a la pandemia, también incrementaron su capacidad de adaptación y superación de los desafíos. Asimismo, se halló una correlación significativa entre la empleabilidad y la resiliencia empresarial ($r = 0.737$, $p = 0.006$), lo que subrayó la importancia de mejorar las condiciones laborales como un factor clave para fortalecer la resiliencia.

Palabras clave: Impacto económico, COVID-19, Resiliencia empresarial, Empleabilidad, Demanda turística, Adaptación organizacional.

ABSTRACT

The research study is entitled: **"Economic impact of COVID-19 and business resilience in tourist lodges in the province of Tambopata, Madre de Dios region, 2024".** The main objective was to determine the relationship between the economic impact of COVID-19 and business resilience in tourist hostels in the province of Tambopata during the year 2024. This is a basic, non-experimental, correlational and cross-sectional study. For data collection, a structured questionnaire with 24 items classified on a 5-point Likert scale was used. The reliability and validity of the instrument were confirmed by a score of 0.93 in Cronbach's alpha. The population and sample consisted of a total of 12 tourist hostels in the province of Tambopata. The results obtained from the correlations show a significant positive relationship between the economic impact of COVID-19 and business resilience ($r = 0.745$, $p = 0.005$), indicating that lodges faced a greater economic impact due to the pandemic, they also increased their ability to adapt and overcome challenges. Likewise, a significant correlation was found between employability and business resilience ($r = 0.737$, $p = 0.006$), which underlines the importance of improving working conditions as a key factor in strengthening resilience.

Keywords: Economic impact, COVID-19, Business resilience, Employability, Tourism demand, Organizational adaptation.

INTRODUCCIÓN

La pandemia de COVID-19, provocó impactos significativos y sin precedentes en diversas industrias a nivel mundial, afectando particularmente al sector turístico. El presente trabajo de Investigación titulado “Impacto Económico del COVID-19 y la Resiliencia Empresarial en los Albergues Turísticos de la provincia de Tambopata Región de Madre de Dios en el año 2024”, tuvo como objetivo central, determinar la relación entre el impacto económico del COVID-19 y la resiliencia empresarial de los albergues turísticos de la provincia Tambopata. La elección del tema respondió a la necesidad de comprender cómo estas empresas, actores clave del turismo en la región, han enfrentado los retos económicos y sociales generados por esta crisis global.

La provincia de Tambopata, ubicada en el corazón de Madre de Dios, destacó por ser un destino ecoturístico de relevancia internacional debido a su biodiversidad única y su compromiso con el turismo sostenible. Sin embargo, las medidas de confinamiento, la suspensión de actividades turísticas y la disminución en la demanda, producto de las restricciones de viaje impuestas por la pandemia, generaron una disminución drástica en la llegada de turistas y en los ingresos de las empresas del sector. Este contexto desafiante puso a prueba la capacidad de adaptación y supervivencia de los albergues turísticos, convirtiendo la resiliencia empresarial en un aspecto fundamental para garantizar su sostenibilidad.

La resiliencia empresarial, entendida como la capacidad de las organizaciones para anticiparse, adaptarse y recuperarse frente a una crisis, se posicionó como una herramienta clave para mitigar los impactos de la pandemia. En este sentido, esta investigación no sólo buscó establecer la relación entre el impacto económico y la resiliencia, sino también la exploración de estrategias implementadas por estas empresas para superar los desafíos y mantener su competitividad en el mercado turístico.

Asimismo, la resiliencia empresarial se convirtió en un tema central para las empresas turísticas que operan en Tambopata y otras áreas afectadas por la pandemia. Según (Sanchez & Martinez, 2021), la resiliencia empresarial se definió como la capacidad de una organización para anticipar, adaptarse y

recuperarse de situaciones adversas, como crisis económicas o desastres naturales. En el contexto del COVID-19, esta capacidad se ha vuelto crucial para la supervivencia y el crecimiento de los albergues turísticos en Tambopata.

Según la Organización Mundial de Comercio (2024), “la pandemia de COVID-19 ha tenido un impacto sin precedentes en diversas industrias en todo el mundo”, y el sector turístico no ha sido la excepción.

En 2019, la oferta de alojamientos en todo el país alcanzó las 549,000 plazas, experimentando un crecimiento del 5% en los últimos cinco años, superando el crecimiento del Producto Interno Bruto (PIB) nacional. Sin embargo, en el 2020, los establecimientos de hospedaje de la región Madre de Dios ascendieron a 249 mil, una variación negativa de 48,7% respecto a los arribos alcanzados durante el 2019 (485 mil). (MINCETUR, Perú: Oferta y Demanda de Establecimientos de Hospedaje, 2019, 2020)

A través de la investigación rigurosa y exhaustiva, proporcionó una visión clara y detallada sobre cómo estos actores claves del sector turístico han enfrentado las adversidades, adaptándose a entornos cambiantes y buscando nuevos enfoques para mantener su viabilidad económica. Los albergues experimentaron una serie de desafíos económicos y demostraron una notable resiliencia para sobrevivir y adaptarse a las circunstancias cambiantes impuestas por la pandemia.

El presente estudio estuvo estructurado en cuatro capítulos los cuales se desarrollaron de la siguiente forma:

En el Capítulo I, se detalló el planteamiento teórico, la descripción del problema, la formulación de los objetivos e hipótesis y la justificación del estudio resaltando la importancia de analizar el impacto económico del COVID-19 en los albergues turísticos y las medidas de resiliencia adoptadas.

En el Capítulo II, se desarrolló el Marco teórico, el cual incluye los antecedentes del estudio a nivel local, nacional e internacional y los conceptos claves relacionadas con el impacto económico, la resiliencia empresarial y el sector turístico.

En el Capítulo III, se describió la metodología de investigación científica utilizada, incluyendo el tipo y diseño de estudio, la población y muestra, así como las técnicas de recolección y análisis de datos.

Finalmente, en el Capítulo IV, se dieron a conocer los resultados y discusiones de la investigación realizada. Los resultados se presentaron de manera sistematizada, junto con las conclusiones y recomendaciones derivadas del análisis, así como las referencias bibliográficas y anexos que respaldaron el trabajo.

A través del enfoque metodológico no experimental, de tipo correlacional y transversal, esta investigación empleó cuestionarios estructurados para recopilar información sobre las percepciones de los actores involucrados en los albergues turísticos. Los hallazgos obtenidos permitieron no solo comprender la magnitud del impacto económico de la pandemia, sino también identificar los factores que contribuyeron a fortalecer la resiliencia empresarial en el sector turístico de Tambopata.

Ahora bien, el impacto de este estudio trascendió el ámbito académico, ya que pretendió contribuir al desarrollo de estrategias que pudieron ser replicadas en otros destinos turísticos afectados por crisis similares. Además, buscó generar conocimiento que apoyara la toma de decisiones por parte de los actores gubernamentales y empresariales, promoviendo el fortalecimiento del turismo sostenible en la región de Madre de Dios.

En un contexto de incertidumbre global, en el cual los sectores económicos enfrentaron desafíos cada vez más complejos, este estudio resaltó la importancia de la resiliencia como motor de transformación y adaptación para los albergues turísticos de la provincia de Tambopata. Así, se espera que el presente trabajo aporte no solo al entendimiento de los efectos de la pandemia en el sector turismo, sino también a la construcción de un modelo de gestión resiliente que permita a estas empresas enfrentar futuras adversidades con éxito y sostenibilidad.

Finalmente, se puso en consideración las conclusiones que derivan de los resultados de la presente investigación, además se incluyeron las recomendaciones, las referencias bibliográficas y los anexos conforme al

reglamento de grados y títulos de nuestra Universidad Nacional de Madre de Dios.

ÍNDICE

DEDICATORIA....4
AGRADECIMIENTO....5
PRESENTACIÓN....6
RESUMEN....7
ABSTRACT....8
INTRODUCCIÓN....9
INDICE GENERAL....13
ÍNDICE DE TABLAS....16
ÍNDICE DE FIGURAS....18
CAPITULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN....1
1.1. Descripción del Problema....1
1.2. Formulación del Problema....4
1.3. Objetivos:....5
1.4. Variables:....5
1.5. Operacionalización de Variables:....7
1.6. Hipótesis:....11
1.7. Justificación....11
1.8. Consideraciones éticas:....15
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO....18
2.1. ANTECEDENTES DE ESTUDIO:....18
a) Antecedentes a Nivel Internacional.....18
b) Antecedentes a Nivel Nacional....25
c) Antecedentes a Nivel Local....35
2.2. MARCO TEÓRICO:....36
2.2.1. Impacto Económico del COVID-19.....36
2.2.2. Resiliencia Empresarial en Albergues Turísticos.....43
2.2.3. Sector Turístico....47
2.2.4. Los Efecto del COVID-19....48
2.2.5. Turismo....48
2.2.6. El Turismo como generador de desarrollo....48

2.2.7. Prestadores de servicios turísticos 49
2.2.8. Actividad Turística.....49
2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS 49
2.3.1. Impacto.....49
2.3.2. Impacto económico.....49
2.3.3. COVID-19. 50
2.3.4. Resiliencia empresarial. 50
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN 52
3.1. Tipo de Estudio: 52
3.2. Diseño de Investigación 52
3.3. Delimitación Espacial y Temporal 53
3.4. Población y Muestra 53
3.4.1. Población 53
3.4.2. Muestra.....54
3.5. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos. 54
3.5.1. Métodos y técnicas. 54
3.5.2. Instrumentos. 55
3.6. Procesamiento de datos. 55
CAPÍTULO IV: RESULTADOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.....57
CONCLUSIONES.....87
SUGERENCIAS 89
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA.....90

.....90
ANEXOS 101
Anexo 1: Matriz de Operacionalización de las variables. 102
Anexo 2 Matriz de Operacionalización de Variables. 106
Anexo 3: Instrumento.....107
Anexo 4: Solicitud de Autorización para la realización del Estudio 111
Anexo 5: Solicitud de Validación de Instrumento 114
Anexo 6: Ficha de Validación de Instrumento.....117

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 *Descripción de Baremos para Evaluar el Impacto Económico del COVID-19* *57*

Tabla 2 *Descripción de Baremos para Evaluar la Resiliencia empresarial-Albergues* *58*

Tabla 3 *Descripción de frecuencias y porcentajes de la variable Impacto económico del covid-19* *58*

Tabla 4 *Descripción de frecuencias y porcentajes de la dimensión1: Empleabilidad* *60*

Tabla 5 *Descripción de frecuencias y porcentajes de la dimensión2: Demanda turística* *61*

Tabla 6 *Descripción de frecuencias y porcentajes de la dimensión3: Apoyo gubernamental* *64*

Tabla 7 *Descripción de frecuencias y porcentajes de la variable Resiliencia empresarial* *66*

Tabla 8 *Descripción de frecuencias y porcentajes de la dimensión1: Capacidad de adaptación* *67*

Tabla 9 *Descripción de frecuencias y porcentajes de la dimensión2: Sostenibilidad operativa* *69*

Tabla 10 *Descripción de frecuencias y porcentajes de la dimensión3: Comunicación efectiva* *71*

Tabla 11 *Prueba de normalidad para las variables Impacto económico del covid-19* *74*

Tabla 12 *Correlación entre las variables el impacto económico del COVID-19 con la Resiliencia Empresarial en Albergues Turísticos en la Provincia de Tambopata Región de Madre de Dios en el año 2024.* *75*

Tabla 13 *Correlación entre la dimensión empleabilidad con la Resiliencia Empresarial en Albergues Turísticos en la Provincia de Tambopata Región de Madre de Dios en el año 2024* *78*

Tabla 14 *Correlación entre la la demanda turística con la Resiliencia Empresarial en Albergues Turísticos en la Provincia de Tambopata Región de Madre de Dios en el año 2024* *80*

Tabla 15 *Correlación entre la dimensión el apoyo gubernamental con la Resiliencia Empresarial en Albergues Turísticos en la Provincia de Tambopata Región de Madre de Dios en el año 2024*.....84

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 *Representación porcentual de la variable Impacto económico del COVID-19* *59*

Figura 2 *Representación porcentajes de la dimensión1: Empleabilidad* *61*

Figura 3 *Representación porcentajes de la dimensión 2: Demanda turística* *63*

Figura 4 *Representación porcentajes de la dimensión 3: Apoyo gubernamental* *65*

Figura 5: Representación porcentaje de la variable: Resiliencia empresarial *67*

Figura 6 *Representación porcentajes de la dimensión 4: Capacidad de adaptación* *69*

Figura 7: Representación Porcentaje de la dimensión 5: Sostenibilidad operativa *71*

Figura 9 *Representación porcentajes de la dimensión 6: Comunicación efectiva* *73*

Figura 10 *Gráfico de dispersión de la variable el impacto económico del COVID-19 con la Resiliencia Empresarial en Albergues Turísticos en la Provincia de Tambopata Región de Madre de Dios en el año 2024* *77*

Figura 11 *Gráfico de dispersión de la dimensión la dimensión empleabilidad con la Resiliencia Empresarial en Albergues Turísticos en la Provincia de Tambopata Región de Madre de Dios en el año 2024* *79*

Figura 12 *Gráfico de dispersión de la dimensión dimensión la demanda turística con la Resiliencia Empresarial en Albergues Turísticos en la Provincia de Tambopata Región de Madre de Dios en el año 2024* *82*

Figura 13 Gráfico de dispersión de la dimensión el apoyo gubernamental con la Resiliencia Empresarial en Albergues Turísticos en la Provincia de Tambopata Región de Madre de Dios en el año 2024 ..... *86*

CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del Problema:

La pandemia del COVID-19 declarada en marzo del 2020, generó una crisis sanitaria, económica y social de proporciones inéditas, afectando a sectores clave de la economía global, incluido el turismo. En particular, la región de Madre de Dios, reconocida por su biodiversidad y atractivos naturales, experimentó una drástica disminución en la actividad turística, debido a las restricciones de movilidad y la reducción de la demanda, así como las medidas sanitarias implementadas. La provincia de Tambopata, considerada un epicentro del ecoturismo en Perú, no fue la excepción, enfrentándose a un escenario de incertidumbre y declive económico que afectó gravemente a los albergues turísticos, uno de los pilares del sector. Ante esta problemática, se generaron consecuencias que provocaron cambios profundos en los modos de producción económica, política y social, tal como se señala en la página corporativa de. (World Health Organization, 2019).

Según el Banco Mundial (BM, 2020), en su informe anual, señaló que la pandemia del COVID-19 provocó una crisis sanitaria, económica a escala global sin precedente en tiempos modernos, cobrando la vida de millones de personas en el mundo. Asimismo, debido a su elevada magnitud, el impacto económico de la pandemia se caracterizó por su extraordinaria heterogeneidad en varias dimensiones. De acuerdo al reporte regional de turismo del año 2021, los arribos totales a los establecimientos de hospedaje de la región Madre de Dios ascendieron a 249 mil, lo que representó una variación negativa de 48,7% respecto

a los arribos registrados durante el 2019 (485 mil). Usualmente, la principal fuente de mercado turístico en los establecimientos de hospedaje en Madre de Dios, son nacionales. (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo,(2021), en este contexto, se consideró la empleabilidad como una variable de análisis, entendida como la estabilidad del empleo, es decir, la capacidad que tiene una persona para cumplir con los propósitos profesionales que una organización establece, con el objetivo de ocupar un puesto de trabajo determinado. Asimismo, la demanda turística fue comprendida como el conjunto de turistas que viajan a un lugar motivados por una variedad de servicios y productos turísticos que satisfagan sus necesidades; cabe señalar que el desarrollo del producto turístico requirió de diversos recursos, tales como infraestructura y talento humano.

Según el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo,(2022), en la Resolucion Ministerial Nº 123-2022-MINCETUR, aprobó el plan de emergencia del sector turismo, cuyo objetivo era establecer medidas para mitigar la grave crisis que atravesó el turismo. En este marco se consideró el apoyo gubernamental como una variable de estudio, entendida como el conjunto de acciones implementadas por el sector público para otorgar beneficios económicos específicos a las empresas; para su análisis, se incluyeron indicadores como, programas de asistencia financiera, política de protección del empleo, apoyo de sectores vulnerables y respaldo al sector turístico.

Para (Cáceres & Gonzales, 2021) en su investigación sobre resiliencia empresarial en Albergues Turísticos de Tambopata señala que la resiliencia fue comprendida como una competencia que permite desarrollar una respuesta positiva frente a situaciones adversas; mientras que, en mundo empresarial, se definió como una estrategia como de gestión orientada a garantizar la continuidad operativa y la adaptabilidad ante cualquier tipo de riesgos. En ese sentido, para el presente estudio se planteó tres dimensiones: La capacidad de adaptación, que hace referencia a la adecuación a nuevas condiciones y actividades; la sostenibilidad operativa, vinculada a las estrategias de

una empresa para reducir un impacto negativo; y el respaldo financiero, relacionado con la disponibilidad de recursos antes situaciones de crisis.

La resiliencia empresarial se constituyó en un factor clave para la continuidad y sostenibilidad de las empresas turísticas, al definirse adaptarse y recuperarse frente a situaciones adversas. Sin embargo, la relación entre el impacto del COVID-19 y las prácticas de resiliencia adoptadas por los albergues turísticos de Tambopata no ha sido ampliamente exploradas, lo que evidenció un vacío en la comprensión de cómo estas empresas han enfrentado y mitigado los efectos de la pandemia.

En los últimos años, la percepción del riesgo asociada al COVID-19 llevó a un cambio en las preferencias de los turistas, quienes priorizaron destinos que ofrecían mayor seguridad y menor contacto social. que llevó a un auge del turismo local y las actividades al aire libre, mientras que los albergues turísticos, al implicar cierta concentración de personas, enfrentaron una disminución en la demanda. Asimismo, la pandemia generó diversos desafíos que trascendieron las restricciones de viaje, afectando aspectos económicos, operativos y estratégicos, de las empresas turísticas.

El presente estudio tuvo como propósito analizar el “Impacto Económico del COVID-19 y la Resiliencia Empresarial en los albergues turísticos de la provincia de Tambopata “durante el año 2024, con la finalidad de determinar la relación entre ambas variables. La investigación fue de tipo correlacional y se enmarcó en un diseño no experimental, ya que, según Gracia (2012), este tipo de estudios permite analizar la relación entre variables sin manipularlas. Por ello, el estudio, buscó examinar; cómo los albergues turísticos en Tambopata enfrentaron la crisis económica generada por la pandemia, qué estrategias han implementado para adaptarse a las nuevas condiciones del mercado y cuáles fueron las perspectivas de recuperación y el crecimiento sostenible. A través de este análisis se buscó comprender

los principales desafíos y oportunidades que enfrentan estos actores en el sector turístico de la región de Madre de Dios.

Por lo tanto, resultó crucial analizar la forma en que los albergues turísticos de la provincia de Tambopata respondieron a los efectos económicos del COVID-19, así como las estrategias implementadas para fortalecer su capacidad de adaptación y sostenibilidad. Este análisis permitió dimensionar los impactos económicos sufridos por el sector, identificar los factores clave de resiliencia y proponer recomendaciones orientadas a enfrentar futuras contingencias.

Finalmente, el presente estudio de investigación buscó dar respuestas a las interrogantes planteadas en la formulación del Problema:

1.2. Formulación del Problema:

Problema general

¿Cuál es el nivel de relación que existe entre el impacto económico del COVID-19 con la Resiliencia Empresarial en Albergues Turísticos en la Provincia de Tambopata Región de Madre de Dios en el año 2024?

Problemas específicos.

¿Cuál es el nivel de relación entre la empleabilidad con la resiliencia empresarial en albergues turísticos en la provincia de Tambopata Región de Madre de Dios en el año 2024?

¿Cuál es el nivel de relación entre la demanda turística con la Resiliencia Empresarial en Albergues Turísticos en la Provincia de Tambopata Región de Madre de Dios en el año 2024?

¿Cuál es el nivel de relación entre el apoyo gubernamental con la Resiliencia Empresarial en Albergues Turísticos en la Provincia de Tambopata Región de Madre de Dios en el año 2024?

1.3. Objetivos:

Objetivo general

OG: Determinar la relación entre el impacto económico del COVID-19 con la Resiliencia Empresarial en Albergues Turísticos en la Provincia de Tambopata Región de Madre de Dios en el año 2024

Objetivos específicos.

OE1: Determinar la relación entre la empleabilidad con la resiliencia empresarial en albergues turísticos en la provincia de Tambopata región de Madre de Dios en el año 2024.

OE2: Determinar la relación entre la demanda turística con la resiliencia empresarial en albergues turísticos en la provincia de Tambopata región de Madre de Dios en el año 2024.

OE3: Determinar la relación entre el apoyo gubernamental con la resiliencia empresarial en albergues turísticos en la provincia de Tambopata región de Madre de Dios en el año 2024

1.4. Variables:

a) **Variables (1):**

V1: Impacto económico del COVID-19:

El impacto económico del COVID-19 es una dramática caída en los ingresos frente a cierta inflexibilidad hacia las bajas de los gastos. Dispares estrategias que los establecimientos han adoptado para sobre llevar la crisis, que se encontró la caída en las ventas está significativamente correlacionada con los cierres temporales que proyectándolo a un efecto anual implica una caída de los ingresos

de hasta 73% y la reducción de producción en un 82%, afectando al empleo, la demanda turística y una falta de apoyo de parte del gobierno sucesos con resultados negativos como señala (Bejarano & Nuñez, 2021) y (Whitehead & Hoban, 2020)

b) **Variables (2):**

V2: Resiliencia empresarial en albergues turísticos.

La resiliencia empresarial en relación con la pandemia COVID-19, significó un gran reto para todas las empresas de servicios turísticos. En la mayoría de los casos, tuvieron que cerrar temporalmente sus establecimientos y reaprender nuevas formas de comercialización para lograr que sus productos llegaran a los consumidores. Los actores involucrados tuvieron que adaptarse a diversas medidas para una sostenibilidad operativas en todo ámbito y construir una comunicación efectiva en tiempos difíciles, tal como señala (Miranda B et al, 2022). Por lo tanto, la resiliencia dentro de la organización se constituyó en un factor determinante para hacerle frente a un entorno cambiante y dinámico; es decir. Permitió a las empresas enfrentar los cambios de forma eficiente.

1.5. Operacionalización de Variables:

Tabla 1: Operacionalización de Variable

Definición Conceptual de las Variables.	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Variable (1) Impacto Económico *"Es un efecto negativo en el comportamiento de la economía del Perú, en el 2020, al hallarse valores descendiente negativos en el PBI (-11%) a consecuencia de la disminución del consumo (-8.8%) y la tendencia negativa de las exportaciones de*	**Variable (1) Impacto Económico** *"Se define como la variación negativa en los indicadores económicos claves, como el crecimiento del Producto Bruto Interno (PBI), el* ***empleo****, la*	**Empleabilidad**	Tasa de empleo	¿En qué medida considera que las políticas gubernamentales han sido efectivas para mantener la tasa de empleo durante la pandemia?
			Recuperación del empleo	¿Cuál es su percepción sobre la efectividad de las medidas de estímulo económico implementadas por el gobierno para la recuperación del empleo en los Albergues Turísticos de Tambopata?
			Cierre de empresa.	¿Cómo evalúa la efectividad de las políticas gubernamentales para evitar el cierre de empresas durante la pandemia en los Albergues Turísticos de Tambopata?
			Sector laboral más afectado	¿Cómo considera que las políticas gubernamentales han sido efectivas para mitigar el impacto en el sector laboral más afectado durante la pandemia en los Albergues Turísticos de Tambopata?
		Demanda Turística	Desempleo	¿Cómo evalúa las medidas gubernamentales dirigidas al sector turístico en Tambopata fueron efectivas para preservar el empleo durante la pandemia?
			Empleo informal	¿Cuál es su percepción sobre la efectividad de las políticas gubernamentales para proteger el empleo informal en los Albergues Turísticos en Tambopata durante la pandemia?

bienes y servicios, con tendencia a la ***baja en el empleo*** *y la caída en la* ***demanda turísticas*** *y una* ***desubicación fría del gobierno*** *en poder resolver problemas en (-19%)"* Olivera & Loza (2021).	*inversión, el comercio internacional y otros causadas directamente por el COVID.19"*		Variación de los precios	¿Cómo considera la variación de precios en los Albergues Turísticos de Tambopata durante la pandemia?
			Recuperación de la demanda	¿En qué medida las estrategias de promoción turística han sido efectivas en los Albergues Turísticos tras la pandemia?
		Apoyo gubernamental	Programa de Asistencia financiera	¿En qué medida considera que el programa de asistencia financiera del gobierno, fueron efectivas para mantener el empleo en los Albergues Turísticos de Tambopata tras la pandemia?
			Políticas de protección del empleo	¿Cómo evalúa las políticas de protección del empleo para mitigar el impacto económico del mercado laboral en los albergues de Tambopata durante la pandemia?
			Apoyo a sectores vulnerables	¿Cómo considera las medidas de apoyo a los sectores vulnerables han sido efectivas para mitigar el impacto económico en los Albergues Turísticos durante la pandemia?
			Apoyo al sector turístico	¿Cuál es su percepción sobre la efectividad de políticas de apoyo al sector en los Albergues Turísticos para preservar la tasa de empleo durante la pandemia?
Variable (2) Resiliencia Empresarial en los Albergues Turísticos.	**Variable (2) Resiliencia Empresarial en los Albergues Turísticos,**	**Capacidad de Adaptación**	Diversificación de servicios	¿Cómo califica la variedad de servicios implementada dentro de la resiliencia empresarial de los Albergues Turísticos de Tambopata como parte de su capacidad de adaptación durante la crisis de la pandemia?
			Implementación de protocolos de salud y seguridad	¿Cómo evalúa la efectividad de la implementación de protocolos de salud y seguridad dentro de la resiliencia empresarial de los Albergues Turísticos durante la pandemia?

"La resiliencia es la capacidad de los seres humanos y de los grupos para poder superar situaciones traumáticas y crisis exitosamente" la ***capacidad de poder adaptarse*** *para una* ***sostenibilidad operativa*** *in situ en los albergues turísticos y buscar una* ***comunicación efectiva*** *con el externo para regular las caídas como resultado de una*	*"Se define como la* ***capacidad*** *de estos establecimientos para* ***adaptarse****, recuperarse y mantener su funcionamiento eficiente y* ***sostenible*** *frente a situaciones de crisis o eventos adversos***"**		Digitalización y tecnología	¿La implementación de herramientas digitales y tecnológicas fue efectiva en la resiliencia empresarial de Albergues Turísticos en Tambopata como parte de su capacidad de adaptación durante la pandemia?
			Innovación en experiencias turísticas.	¿En qué medida considera que la innovación en experiencias turísticas ha contribuido a la diferenciación y atracción de clientes dentro de la resiliencia empresarial en los Albergues Turísticos de Tambopata durante la crisis económica generada por la pandemia?
		Sostenibilidad Operativa	Gestión eficiente de Recursos	¿En qué medida considera que la gestión eficiente de recursos fueron efectivas a la sostenibilidad operativa y económica de los Albergues Turísticos de Tambopata durante la crisis generada por la pandemia?
			Promoción de la cultura local	¿Cómo evalúa la promoción de la cultura local a la sostenibilidad operativa de atractivos turísticos en la resiliencia empresarial en los Albergues Turísticos de Tambopata en la crisis económica generada por la pandemia?
			Gestión de proveedores sostenibles	¿Cómo considera que la gestión de proveedores sostenibles fueron efectivas a la sostenibilidad operativa y medioambiental dentro de la resiliencia empresarial en los Albergues Turísticos de Tambopata en medio de la crisis generada por la pandemia?
			Innovación en prácticas sostenibles	¿Cuál es su percepción sobre la efectividad de las prácticas sostenibles a la sostenibilidad operativa de competitividad dentro de la resiliencia empresarial en los Albergues Turísticos de Tambopata en medio de la crisis económica generada por la pandemia

situación difícil. Izquierdo et al (2020).		**Comunicación efectiva**	Canal de comunicación	¿En qué medida considera que el canal de comunicación utilizado ha sido efectiva a la transparencia y confianza de los clientes en la resiliencia empresarial de los albergues turísticos de la provincia de Tambopata durante la crisis económica generada por la pandemia?
			Claridad y transparencia de la información	¿Cómo evalúa la claridad y transparencia de la información, si fueron efectivas a generar confianza y fidelización de clientes dentro de la resiliencia empresarial de los albergues turísticos de la provincia de Tambopata durante la pandemia?
			Promoción de las medidas de seguridad	¿Cuál es su percepción sobre las medidas de seguridad si fueron efectivas a generar confianza y atraer a los clientes desde la resiliencia empresarial de albergues turísticos de la provincia de Tambopata durante la pandemia?
			Capacitación en comunicación de crisis	¿Cómo considera la capacitación en comunicación de crisis proporcionada a los empleados dentro de la resiliencia empresarial de albergues turísticos en la provincia de Tambopata durante la pandemia del COVID-19?

Fuente: Elaboración Propia

1.6. Hipótesis:

Sí, existe relación entre el impacto económico del COVID-19 con la resiliencia empresarial en albergues turísticos en la provincia de Tambopata región de Madre de Dios en el año 2024

Hipótesis específicas.

H1: Si existe relación entre la empleabilidad con la Resiliencia Empresarial en Albergues Turísticos en la Provincia de Tambopata Región de Madre de Dios en el año 2024.

.**H2:** Si existe relación entre la demanda turística con la Resiliencia Empresarial en Albergues Turísticos en la Provincia de Tambopata Región de Madre de Dios en el año 2024.

H3: Si existe relación entre el apoyo gubernamental con la Resiliencia Empresarial en Albergues Turísticos en la Provincia de Tambopata Región de Madre de Dios en el año 2024.

1.7. Justificación:

La pandemia del COVID-19 ha tenido un impacto económico relevante en el sector hotelero a nivel mundial, y los albergues turísticos no han sido la excepción. La disminución en la llegada de turistas, el bloqueo de fronteras y las limitaciones de inmovilidad afectaron seriamente la demanda de alojamiento en estos albergues turísticos, lo cual llevó a una reducción considerables de los ingresos y generó una situación de incertidumbre para los empresarios y trabajadores del sector.

En este contexto, la resiliencia empresarial se volvió un factor clave para la supervivencia de los albergues turísticos.

La facultad de adoptar nuevas estrategias y de encontrar nuevas oportunidades de negocio pudo ser determinante para mantener las operaciones en marcha y para recuperarse de la crisis ocasionada por la pandemia.

La decisión sobre el presente tema respondió a muchas preocupaciones, tanto por el impacto de la pandemia que generó cambios cuantitativos, como por la resiliencia empresarial en los albergues turísticos. La elección del tema fue de suma importancia debido a varios factores cruciales. En primer lugar, el sector turismo fue uno de los más afectados por la pandemia del COVID-19 a nivel mundial. Según Información de la Organización Mundial de Turismo (OMT), las llegadas internacionales de turistas cayeron en un 74% en el año 2020, lo que representó una pérdida de ingresos significativa para muchas regiones turísticas (OMS, 2020)

La situación actual exige comprender a fondo, cómo el COVID-19 ha impactado la economía de los albergues turísticos en Tambopata, ya que estos negocios representan una parte fundamental de la infraestructura turística de la región. Además, el estudio de la resiliencia empresarial en este contexto es fundamental para identificar las estrategias efectivas que han permitido a estas empresas adaptarse y sobrevivir en tiempos de crisis.

1.7.1. Justificación Teórica

El presente estudio se fundamenta en la necesidad de ampliar el conocimiento existente sobre el impacto económico de crisis globales como la pandemia de COVID-19, en el sector turístico, con un enfoque particular en los albergues turísticos de la provincia de Tambopata, Madre de Dios. En este contexto la resiliencia empresarial, como concepto central, representa una dimensión clave en la gestión de crisis, definiéndose como la capacidad de una organización para anticiparse, adaptarse y recuperarse ante situaciones adversas. Este trabajo contribuye a fortalecer el marco teórico en torno a la relación entre

resiliencia empresarial y sostenibilidad económica en el sector turístico, integrando perspectivas locales, nacionales e internacionales. Asimismo, el estudio profundizó en las dinámicas específicas relacionadas con la empleabilidad, demanda turística y apoyo gubernamental, abordando un vacío existente en la literatura académica respecto a la gestión de empresas turísticas en contextos de alta incertidumbre.

1.7.2. Justificación Metodológica.

Desde un enfoque metodológico, este estudio utilizó un diseño no experimental, descriptivo, correlacional y transversal, dado que se buscó analizar la relación entre el impacto económico del COVID-19 y la resiliencia empresarial en albergues turísticos sin manipular las variables de estudio. Este diseño resultó adecuado, porque permitió observar los fenómenos en su contexto natural, describiendo cómo se manifestaron y se relacionaron en un momento específico del tiempo. Asimismo, al ser correlacional, facilitó la identificación del grado de asociación entre las variables planteadas, proporcionando evidencia empírica sobre cómo la crisis sanitaria influyó en la capacidad de adaptación empresarial. La elección metodológica garantizó resultados objetivos, replicables y pertinentes, aportando un marco de análisis útil para comprender y fortalecer la gestión turística en escenarios de crisis.

1.7.3. Justificación Social.

La relevancia social de esta investigación radica en su potencial para salvaguardar el sustento de las familias que dependen directa e indirectamente del ecosistema turístico en Madre de Dios. Al identificar estrategias de gestión de crisis exitosas, el estudio trasciende el ámbito académico para convertirse en una herramienta de resiliencia comunitaria.

Los resultados permitirán que los albergues turísticos —pilares de la economía regional— pasen de una supervivencia reactiva a una estabilidad planificada. Esto no solo garantiza la estabilidad laboral de la población local, sino que previene el desplazamiento de trabajadores hacia actividades extractivas informales, protegiendo así el tejido social y el patrimonio natural que define la identidad de la región. En última instancia, la investigación aporta un modelo de gestión que fortalece la seguridad socioeconómica de los actores más vulnerables frente a futuras contingencias globales.

1.7.4. Justificación Practica.

En el ámbito práctico, los hallazgos de esta investigación proporcionaron a los empresarios turísticos de Tambopata herramientas y estrategias basadas en evidencia para enfrentar crisis futuras. Las recomendaciones generadas pudieron ser aplicadas en el diseño de planos de acción que reforzaran la resiliencia empresarial, como la diversificación de servicios, la adopción de tecnologías digitales y la implementación de prácticas sostenibles. Además, los resultados sirvieron como insumo para las autoridades locales y regionales en la formulación de políticas públicas orientadas a fortalecer el sector turístico y mitigar los impactos económicos de eventos disruptivos, promoviendo un modelo de turismo sostenible y resiliente.

Por otro lado, la resiliencia empresarial se ha vuelto un tema de interés creciente en el ámbito académico y empresarial, especialmente en situaciones de crisis como la que se vivió durante la pandemia. Comprender cómo los albergues turísticos en Tambopata han aplicado principios de resiliencia para mantener sus operaciones y enfrentar los desafíos económicos derivados de la pandemia, permitió proporcionar

conocimientos valiosos para el desarrollo de estrategias futuras y la preparación ante posibles crisis similares como también para futuras investigaciones.

1.8. Consideraciones éticas:

La importancia de la ética en la investigación científica, según los autores consultados menciona que; la ética es un tema con muchas consideraciones diferentes, que depende totalmente de la cultura de cada sociedad, que los comportamientos éticos se construyen a partir del hogar y que, con el aprendizaje de valores y profesionalización, se incrementan y dan mayor valor a estas costumbres. La investigación ética es muy importante para los científicos pues mejora su estudio al no serconsiderada como una externalidad negativa que afecta a la sociedad. (Simelane, 2018)

Lo importante del factor ético, conlleva a asegurar el respeto de las variables planteadas: el Impacto económico del COVID-19 y la Resiliencia empresarial de los Albergues Turísticos de Tambopata, es fundamental por varias razones:

1. **La protección de los participantes.** - las consideraciones éticas aseguran la protección y el bienestar de los participantes en la investigación, que pueden incluir propietarios, administradores, empleados y clientes de los albergues turísticos, sin embargo, es importante subrayar, que se garantiza su privacidad, confidencialidad y seguridad durante todo el proceso de investigación.
2. **Consentimiento informado. -** es muy complejo obtener el consentimiento informado de todos los participantes antes de incluirlos en la investigación, esto implica proporcionarles información clara y comprensible sobre los objetivos, procedimientos, posibles riesgos y beneficios de participar y asegurarse de que estén de acuerdo de manera voluntaria.

3. **Confidencialidad y anonimato. -** Se tomarán las medidas para garantizar la confidencialidad de la información proporcionada por los participantes. Esto incluye el uso de códigos o identificadores en lugar de nombres reales en los datos recopilados, así como el almacenamiento seguro de la información para evitar su divulgación no autorizada.
4. **Evitar conflictos de interés. -** Es muy esencial mantener la imparcialidad y evitar cualquier conflicto de interés que pueda sesgar los resultados de la investigación. Esto implica revelar cualquier relación o vínculo que pueda influir en la objetividad del estudio.
5. **Respeto a la diversidad cultural. -** Tambopata es una región con una rica diversidad cultural y ambiental. Es importante realizar la investigación de manera respetuosa y sensible a las diferentes perspectivas, valores y prácticas culturales de las comunidades locales.
6. **Impacto positivo. -** Las consideraciones éticas también deben incluir la reflexión sobre el impacto potencial de la investigación en la comunidad y en las empresas turísticas de Tambopata. Se debe buscar generar conocimiento que contribuya al desarrollo sostenible, la equidad y el bienestar de todas las partes involucradas.
7. **Plagio y derechos de autor.** - Respetar los derechos de autor y dar crédito adecuado a los investigadores y estudios previos es esencial para mantener la integridad académica, los investigadores deben citar y referenciar correctamente todas las fuentes utilizadas en la tesis, evitando el plagio y proporcionando la atribución correspondiente.
8. **Uso responsable de los recursos:** Utilizar los recursos disponibles de manera responsable y ética es una consideración ética importante. Los investigadores deben gestionar

adecuadamente los recursos utilizados en la investigación, evitando el desperdicio innecesario.

El presente estudio de investigación, se trabajó a partir de información primaria y secundaria sujeta a decretos, normativas y conceptos, arraigado al tema de investigación. Asimismo, la información obtenida mediante las encuestas aplicadas a los gerentes y/o administradores, de los albergues turísticos registrados en la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo-DIRCETUR, fueron manejados bajo estrictos criterios de confidencialidad. Por ello, no se detalló los nombres de las personas ni el nombre de las empresas participantes, pero si se realizó el análisis correspondiente de las respuestas, considerando como hallazgos importantes del proceso de investigación.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE ESTUDIO:

a) Antecedentes a Nivel Internacional.

Según (Fernandez, 2023) en su tema de investigación denominado, "**Análisis de la crisis sanitaria generada por el COVID-19 en el sector turístico hotelero de la ciudad de Guayaquil",**

La Investigación estuvo basada en el análisis de la crisis generada por el COVID-19 en el sector turístico y hotelero de la ciudad de Guayaquil. Siendo uno de los sectores económicos con mayor afectación, por lo cual se analizaron los efectos a incidencias negativas que se hicieron presentes durante y después de la pandemia, con el fin de resaltar el impacto financiero dentro de las empresas hoteleras. En cumplimiento a los objetivos se planteó entrevistas basadas en propuestas realizadas por el gobierno y las medidas implementadas por los administradores de los establecimientos hoteleros para lograr la reactivación del sector.

Se empleó una metodología cualitativa y descriptiva, centrada en la investigación documental y bibliográfica, para recopilar información de fuentes primarias, incluyendo datos estadísticos, de agencias competentes y revistas científicas relevantes para el sector turismo ecuatoriano. Este estudio revela que el impacto de la pandemia ha sido notable, como se demuestra en el trabajo de investigación. Se ha observado una disminución significativa en la

contribución del turismo a la economía nacional. En conclusión, se establece que el turismo, siendo un sector vital para el desarrollo económico, ha experimentado una reducción drástica en la demanda y un aumento en los despidos, lo que ha generado una disminución preocupante en las tarifas de los servicios turísticos. Además, las medidas adoptadas por los empresarios hoteleros han afectado la calidad de sus establecimientos en su mayoría.

Una de las primeras investigaciones es la de (Ortiz & Erazo, 2021), en su Trabajo de Investigación denominado Resiliencia empresarial en tiempos de pandemia: Retos y desafíos de las microempresas.

Señala que la resiliencia empresarial es uno de los temas más importantes de la actualidad y se la describe como la capacidad de adaptarse al cambio e inmediatamente recuperarse ante una adversidad, por ello el objetivo de la presente investigación fue diseñar un plan de resiliencia empresarial dirigido a los negocios en la ciudad de cañar que permita enfrentar los retos y desafíos que provoca la actual pandemia causada por el coronavirus. Metodológicamente es de tipo descriptivo con diseño no experimental. Los resultados más notables de la investigación proporcionan una visualización panorámica de la situación actual de las empresas del sector estudiado, por lo que se los dividieron en tres variables, empezando por la más importante, los ingresos y datos demográficos, seguida por la variable medidas y acciones de resiliencia, y la variable resultados que contiene temas como son el tipo, sector y estabilidad económica del negocio**.** Resultados**:** El diseño de una propuesta basada en mejorar la resiliencia empresarial de los negocios de la ciudad de cañar, aportará bases sólidas para incrementar no solo la capacidad resiliente de las empresas, sino que también a mejorar su innovación y desarrollo, ya que los pilares fundamentales de este esquema se basan en un proceso eficiente de resiliencia que lo conforman la preparación,

prevención, recuperación y adaptación a los diferentes eventos disruptivos que se puedan generar en el entorno interno y externo de una empresa y que interrumpen sus actividades operativas, generando una crisis dentro de esta.

Como también (Ñancufil & Del Castillo, 2021), turismo y COVID-19: impactos en el sector de guías turísticos de la Comarca Virch-Valdés, Chubut, Patagonia Argentina.

El objetivo principal de esta investigación fue recopilar y sistematizar información para apoyar la toma de decisiones de actores públicos, políticos y sociales a nivel local, con el fin de comprender la situación de los grupos vulnerables afectados por la pandemia y detectar situaciones críticas de asistencia en diferentes áreas geográficas.

Metodológicamente, se realizaron entrevistas y encuestas a guías turísticos en la Comarca Virch-Valdés en la provincia de Chubut desde diciembre de 2020. Se utilizó un enfoque cualitativo exploratorio y se empleó una encuesta digital distribuida por correo electrónico y WhatsApp con la colaboración de la Asociación de Guías Profesionales de Turismo del Chubut. La encuesta cubrió aspectos como la caracterización social, la situación laboral durante la pandemia, la información sobre protocolos y medidas económicas, la percepción del impacto y las propuestas y expectativas futuras. Además, se realizó una revisión bibliográfica y se consultaron publicaciones en sitios web relacionados con el impacto del COVID-19 en el sector turístico.

Los resultados indicaron que se contactó con el 47% de los guías turísticos activos, la mayoría residentes en Puerto Madryn y con un rango de edad entre 41 y 60 años, siendo el 90% mujeres. La mayoría de los guías experimentaron una pérdida total de continuidad laboral debido a las restricciones de movilidad y la falta de turismo local e internacional. Las respuestas indicaron una falta

de referencia a la situación sanitaria y a la escala mundial de la pandemia.

Asimismo, (Pinargote & Loor, 2021) El COVID-19 y su impacto económico en las empresas hoteleras de Manta-Ecuador.

En su trabajo, se emplea una metodología de investigación mixta que combina enfoques cualitativos y cuantitativos para abordar un estudio transversal y descriptivo de naturaleza causal. Según (Fernández, S. & Díaz, S, 2002), la investigación cualitativa busca comprender la naturaleza de las realidades y sus relaciones, mientras que la investigación cuantitativa permite determinar la fuerza de asociación entre variables y generalizar resultados a través de una muestra. Para recolectar datos, se utilizó una encuesta estructurada con 17 preguntas implementada a través de Google Forms, dirigida a los administradores o propietarios de las empresas de alojamiento en la ciudad de Manta, Ecuador. El estudio se llevó a cabo durante el segundo semestre de 2020 y se proyectó durante cuatro meses. La población de estudio estuvo conformada por 140 empresas de alojamiento registradas en el Catastro de la Dirección de Turismo del GAD-MANTA, y se calculó una muestra finita de 102 negocios de alojamiento para la investigación. Los resultados indican que Manta es reconocida como un destino turístico con una buena imagen entre los turistas, pero la situación actual del turismo en Manta es desfavorable debido al impacto económico del COVID-19. La economía del sector hotelero se ha visto negativamente afectada, y su reactivación dependerá de factores externos como la incertidumbre, la confianza de los turistas y el apoyo del Gobierno. Será importante que las empresas hoteleras implementen estrategias para generar confianza entre los clientes y atraer a nuevos consumidores.

También se tiene a**,** (Becerra, et al., 2021) **El impacto financiero del COVID-19 en el turismo ecuatoriano: Estrategias empresarial para la reactivación.**

El propósito de esta investigación fue analizar exhaustivamente el impacto del COVID-19 en el sector turístico del país y el impacto financiero en las empresas relacionadas. Se analizaron indicadores macroeconómicos y se presentó un caso de estudio para resaltar el impacto en un negocio. Se detallaron opciones estratégicas propuestas por el gobierno y otros autores para que las empresas turísticas las lleven a cabo. La metodología aplicada fue cualitativa con enfoque descriptivo y se utilizó una investigación bibliográfico-documental, recolectando información de fuentes primarias, datos estadísticos y revistas científicas. Los resultados mostraron que el sector turístico es importante para el desarrollo del Ecuador, pero el impacto de la pandemia ha sido relevante, disminuyendo su contribución a la economía. Se argumenta que, para lograr la reactivación turística, es necesario una reestructuración estratégica en la gestión de las empresas con el apoyo del gobierno a través de programas de acción. Es importante reestructurar la gestión de las empresas turísticas desde una perspectiva estratégica y se destaca la oportunidad de replantear el desarrollo de las actividades turísticas en el país, aprovechando los impactos negativos del COVID-19 para mejorar la eficiencia, sostenibilidad y crecimiento empresarial.

Se tiene a, (Hernandez, 2021) en su tesis "**Análisis de los impactos de la COVID-19 en el turismo español"**. En la Universidad de Valladolid.

El problema de investigación se centra en determinar el impacto del COVID-19 en el turismo español, tuvo como objetivo principal estudiar los efectos de la pandemia en el turismo español. La metodología utilizada es la recopilación de información estadística para obtener una visión completa e integral, utilizando fuentes

estadísticas, gráficos y tablas para analizar los datos. La conclusión es que la pandemia ha tenido un impacto significativo en todos los aspectos de la vida y sectores, especialmente en países como España, donde el turismo es un motor económico importante. En 2020, se registró una pérdida de 106 mil millones de euros en actividad turística, lo que representa una disminución del 70% en comparación con 2019, retrocediendo a niveles de PIB turístico de hace 25 años. El turismo en España es el sector que más contribuye al PIB, con un 14,6% en 2019, seguido por la construcción. Los resultados de la Encuesta de Exceltur sugieren caídas significativas en la facturación en el trimestre de verano en todos los subsectores del turismo. En cuanto a la demanda internacional, los grandes grupos de agencias de viajes, las empresas de transporte de pasajeros, los establecimientos y servicios de ocio y las empresas de alquiler de vehículos son los que más han sufrido las consecuencias. (Gil Álvarez, 2021)

Para*,* (Alvarado & Morocho, 2021). En su trabajo de Investigación denominado "**Análisis de la incidencia del COVID- 19 en el sector hotelero de la ciudad de Guayaquil – Ecuador**." Universidad de Guayaquil.

El objetivo de esta investigación es analizar el impacto del COVID-19 en la actividad normal de los pequeños hoteles de la ciudad de Guayaquil, considerando las limitaciones y políticas implementadas que han disminuido la cantidad de turistas. Se ha desarrollado un enfoque descriptivo, documental y bibliográfico, utilizando fuentes primarias y secundarias, y se han aplicado encuestas y entrevistas para obtener información de clientes y administradores. El objetivo es identificar percepciones y necesidades para mejorar el servicio en esta situación de emergencia sanitaria. Se busca desarrollar estrategias de marketing basadas en las 4C's (consumidor, coste, conveniencia y comunicación) para establecer parámetros que mejoren la rentabilidad y rendimiento de los hoteles pequeños. Se

espera que los dueños de estos establecimientos aprovechen los recursos digitales y de bajo costo para reactivar el turismo y optimizar la rentabilidad.

Del Mismo Modo, (Pulido & Cabello, 2020) *en su tema de investigación titulada "***Análisis del impacto económico del coronavirus en el sector turismo en Colombia**" en la Universidad Católica de Colombia.

Señala que el turismo es un sector clave en la economía mundial, con altas tasas de crecimiento en los últimos años, pero es muy vulnerable a crisis. El objetivo es analizar el impacto de las medidas gubernamentales para contrarrestar la pandemia en el turismo. El turismo ha generado 1,2 millones de empleos y ha contribuido al 3,8% del PIB en 2019. Sin embargo, la pandemia ha obligado al gobierno a adoptar medidas sanitarias, económicas y sociales que han afectado significativamente al sector turístico, como la restricción de la movilidad, cierre de lugares turísticos, aeropuertos y fronteras, lo que ha disminuido el tránsito de personas y la demanda en el sector, generando iliquidez en las compañías relacionadas con el turismo, desempleo, empobrecimiento y contracción del sector.

Según (Castiblanco, 2021) en su trabajo de investigación intitulado, "**Análisis del impacto económico en el sector turístico tras la pandemia del COVID-19 en Colombia**". De la Universidad El Bosque, Bogotá.

En la formulación de su problema es**,** Cual fue el impacto económico del COVID-19 en el sector turístico en Colombia. Así mismo se plantea como Objetivo: evaluar las consecuencias que generó la pandemia en cada una de las representación tanto social, ambiental y tecnológica. Metodología: Señala que, el estudio fue realizado a través de una revisión documental, con investigación cualitativa. El articulo está compuesto por bases de datos, artículos científicos, tesis de grado y postgrado. Finalmente llega a la siguiente

conclusión: El sector turístico colombiano representa uno de los más importantes del país, cuenta los aportes que realiza al crecimiento de la economía nacional, generando empleos, innovación y aumento en el PIB. A pesar de generarse pérdidas económicas, el sector adquirió ganancias con la innovación y estrategias implementadas tras la pandemia, las cuales permiten mejorar la experiencia de los usuarios y aumentar la calidad de estos.

Los autores del antecedente internacional presentan una visión amplia y diversificada sobre el impacto de la pandemia en el sector turístico. Aunque los enfoques y contextos varían, los estudios coinciden en resaltar la importancia de la resiliencia empresarial, el apoyo gubernamental, la innovación y la adaptación estratégica como factores determinantes para superar los desafíos planteados por el COVID-19. Estos aportes son esenciales para contextualizar y enriquecer la investigación sobre los albergues turísticos de Tambopata, permitiendo una comparación y análisis más exhaustivo de los resultados.

b) Antecedentes a Nivel Nacional.

Dentro del ámbito nacional, encontramos el trabajo de investigación que respalda al estudio (Venegas & Vila, 2020) "**Beneficios a los empleados y su impacto financiero, bajo el contexto de COVID-19, en los hoteles 4 estrellas en el distrito de Miraflores, año 2020**". Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC).

El objetivo de esta investigación fue determinar el impacto financiero de la NIC 19: Beneficio a los empleados, en el contexto del COVID-19, en los hoteles de 4 estrellas del distrito de Miraflores, en el año 2020. En marzo del 2020, el COVID-19 llegó al Perú y el gobierno estableció medidas como la cuarentena, afectando al sector hotelero. La investigación abarcó el marco

teórico de las Normas Internacionales de Información Financiera, la NIC 19, y el sector hotelero en el Perú. Se detalló el planteamiento del problema, justificación, objetivos, hipótesis, limitaciones y parámetros. Se utilizó un método de investigación cualitativa y cuantitativa, aplicando entrevistas y encuestas a expertos y una muestra determinada. Se presentaron escenarios de casos prácticos y su inferencia en los estados financieros de las empresas hoteleras. Los resultados incluyeron análisis estadísticos, validación de hipótesis y conclusiones. También se mencionó la investigación de (Diaz & Veliz, 2022) sobre el efecto del COVID-19 en la liquidez de las empresas del sector turismo.

Al mismo tiempo se encuentra la investigación de (Diaz & Veliz, 2022) sobre su trabajo denominado "**COVID-19 y su efecto en la liquidez de las empresas del sector turismo 2019 – 2021**". Universidad Peruana Unión.

Problema planteado: Menciona importante información que fortalece su investigación**:** la pandemia del COVID-19 afecta a las empresas más reconocidas en 26 países, analizaron una población de 14 245 empresas aplicando ratios de liquidez, midiendo así el riesgo a y largo plazo.

El impacto de la pandemia en las pequeñas y microempresas Cuenca, donde se ha evidenciado que un total de empresas continuaron sus actividades durante la pandemia, parcialmente trabajaron ajustando los recursos que, para generar ingresos, el 33,33% cesó sus actividades. (Cevallos, 2020 citado en Diaz Vargas & Veliz Huamán, 2022), como objetivo fué determinar cómo afectó el COVID-19 a la liquidez de las empresas del sector turístico que cotizan en la bolsa de valores de Lima 2019 -2021, algunas de las empresas que invierten en turismo han contrarrestado los efectos negativos, para aprovechar los programas dados por el gobierno, por el Ministerio de Economía y Finanzas, con el fin de satisfacer eficazmente las necesidades de liquidez. Dentro de la

Metodología presenta, primero la base teórica del efecto del COVID-19 y el en las empresas, segundo, la metodología del estudio, tercero, resultado y la discusión basada en el análisis de ratios de liquidez, EE.FF. obtenido de la información de las empresas que cotizan en la bolsa de valores; y cuarto, terminamos con las conclusiones. Y como resultado concluye que la pandemia por COVID-19 no afectó significativamente la liquidez de las empresas en el sector turismo que cotizan en la Bolsa de Valores de Lima (BVL) 2019 – 2021.Según el análisis trimestral, observamos los resultados que los niveles de variación de las ratios fueron bajos, a partir de los mismos, los resultados del análisis inferencial todas las variables muestran un mayor nivel designificación que el indicador.

Para, (Beizaga & Echegaray, 2021) "**Efectos del COVID-19 en la economía de los trabajadores del Hotel Royal Inka ii by Xima Cusco – 2020**". Universidad Andina del Cusco.

La tesis se enfocó en analizar el impacto del COVID-19 en la economía de los trabajadores del Hotel Royal Inka II by XIMA en la ciudad del Cusco, debido al incumplimiento del decreto 038-2020 que establecía la suspensión perfecta y el pago de licencia. La investigación utilizó un enfoque descriptivo, diseño no experimental y técnicas cuantitativas como encuestas y cuestionarios. Los resultados mostraron que el COVID-19 ha tenido un impacto significativo en la economía de los trabajadores, con un 55% de ellos experimentando una paralización de sus ingresos y un 95% utilizando su fondo de retiro y compensación por la suspensión perfecta. Además, se determinó que la economía de los trabajadores se ha visto fuertemente afectada, con salarios interrumpidos y una disminución en la capacidad para cubrir necesidades económicas. Sin embargo, los trabajadores administrativos de contabilidad se vieron menos afectados. Antes de la pandemia, el 68% de los trabajadores consideraba que

cubrían sus necesidades económicas, mientras que solo el 50% contaba con un salario adicional para mantener su estabilidad económica.

Asimismo, (Lopez & Navarro, 2022) Esta tesis buscó a través del tema "**El escenario COVID-19 y la crisis laboral en las pequeñas y medianas empresas del sector turismo en el distrito de Yarinacocha, 2020**". Universidad Nacional de Ucayali.

La pandemia del COVID-19 ha tenido un impacto significativo en las pequeñas y medianas empresas del sector turismo en Yarinacocha, llevando a una caída exponencial en la cantidad de visitantes y provocando el cierre de muchos negocios. Inicialmente, se adoptó la figura del trabajo perfecto, otorgando a los trabajadores vacaciones forzosas y extinción de la relación laboral debido a la imposibilidad de reactivar el mercado local. Esto ha llevado a una crisis laboral en el sector turismo, con un 88,10% de la muestra indicando una fuerte relación entre la emergencia sanitaria y la pérdida de empleo de los trabajadores informales y medianos empresas del sector turismo en Yarinacocha. La investigación tiene como objetivo analizar el grado de relación entre el escenario COVID-19 y la crisis laboral en las pequeñas y medianas empresas del sector turismo en Yarinacocha, utilizando una metodología descriptiva correlacional y técnicas de recolección de datos como fichas y pruebas de campo. Los resultados sugieren que la pandemia ha tenido un impacto devastador en el sector turismo en Yarinacocha, especialmente entre los trabajadores informales y medianos empresas.

Para (Garcia & Pinedo, 2021) su investigación se basa en un "**Estudio de caso del impacto económico en las empresas hoteleras a causa del COVID-19 en la ciudad de Iquitos – periodo 2020 – 2021**". Universidad Científica del Perú.

En mayo de 2020, el sector de hoteles y restaurantes en Iquitos, Perú, experimentó una caída del 49,6% en la demanda debido a la pandemia y las medidas de control como el cierre de fronteras y aeropuertos. Esta investigación analiza el impacto económico del COVID-19 en las empresas hoteleras de Iquitos durante el período 2020-2021. El objetivo es explicar el impacto económico en las empresas hoteleras y la metodología utilizada es descriptiva, con un estudio de caso y encuestas a representantes del sector hotelero. Los resultados indican que hubo un alto porcentaje de cancelaciones de alojamiento, lo que llevó al cierre de hoteles y despidos de personal, y que los precios de los servicios de alojamiento se redujeron más del 50% para reactivar las actividades económicas, lo que afectó los ingresos estimados. La investigación concluye que el estado de emergencia sanitaria por el COVID-19 ha tenido un impacto significativo en las empresas hoteleras de Iquitos, con una disminución en la demanda y una reducción en los precios de los servicios de alojamiento.

Del mismo modo, (Lopez., 2021) En su tesis de investigación denominado, "**Gestión de crisis durante la pandemia de la COVID-19 en un hotel de cadena internacional de cinco estrellas en el distrito de Miraflores, Perú, 2021**" Universidad San Ignacio de Loyola.

La pandemia del COVID-19 ha tenido un impacto significativo en la industria del turismo, con una reducción del 22% en las llegadas de turistas en los primeros tres meses de 2020, lo que representa una disminución de 67 millones de llegadas internacionales y una pérdida de 80 mil millones de dólares. Ante esta situación, la investigación se centra en analizar cómo las empresas del sector hotelero, específicamente un hotel de cinco estrellas en Miraflores, Perú, han gestionado la crisis durante la pandemia. El objetivo es conocer las acciones que han llevado a cabo y proponer soluciones alternativas para mejorar la gestión de crisis en la industria

hotelera. La metodología utilizada es teórica, con un enfoque cualitativo y un diseño de investigación fenomenológico. Los resultados indican que el hotel actuó con rapidez, reduciendo personal y cerrando áreas, e implementó medidas de bioseguridad, como un programa de limpieza y desinfección. También se gestionó mejor la inversión en alimentos y bebida, reduciendo el menú en un 50%. La investigación concluye que el hotel ha tenido que adaptarse rápidamente a la situación e implementar medidas estratégicas para minimizar el impacto de la pandemia.

Para (Valqui, 2023) en su tesis de Investigación denominado "**Impacto socioeconómico del COVID-19 en los establecimientos de hospedaje y restaurantes de la ciudad de Chachapoyas, 2021**" de la Universidad Toribio Rodríguez de Mendoza de Chachapoyas.

La investigación tuvo como objetivo principal determinar los impactos socioeconómicos del COVID-19 en los establecimientos de hospedajes y restaurantes de la ciudad de Chachapoyas en 2021. Los objetivos específicos fueron identificar los impactos sociales y económicos en el turismo en la región Amazonas y analizar los factores claves para elaborar una propuesta sostenible para la reactivación del turismo. Se utilizó una metodología mixta, cualitativa y cuantitativa, y se aplicó una encuesta a 24 alojamientos y 18 restaurantes. Los resultados indicaron que el impacto social relacionado con la calidad de vida, acceso a la vivienda, salud y educación ha sido notable en 52%, 48%, 50% y 38%, respectivamente. En cuanto al impacto económico, las ventas han disminuido en un 76%, los sueldos de los trabajadores y los productos y servicios de las empresas se han afectado en un 50%. Se propone un plan para la reactivación turística sostenible en la ciudad de Chachapoyas que consiste en cumplir con los protocolos de bioseguridad, proyectos relacionados con la sostenibilidad del

uso de los recursos naturales, promoción de la ciudad como un lugar seguro y uso de plataformas digitales.

En otro estudio, (Quispe, 2021)**,** investigó el **impacto económico de la pandemia COVID-19 en la actividad turística del distrito de Chinchero, provincia de Urubamba-Cusco, en 2020.** La investigación fue de tipo aplicada, no experimental y transversal, con un muestreo no probabilístico de 30 empresarios. Los resultados indicaron que la pandemia ha provocado un impacto económico significativo en la actividad turística del distrito de Chinchero, con efectos indirectos e inducidos, pero no efectos directos significativos.

Para (Guerrero & Villanueva, 2023) en su tesis **Interacción y resiliencia empresarial del Restaurante la Perricholi para su reapertura post pandemia 2023.**

La investigación tuvo como objetivo general analizar cómo los elementos de la interacción, como la asociatividad, capacidad instalada, gestión y comunicación, contribuyeron a la resiliencia empresarial del restaurante La Perricholi para su reapertura después de la pandemia en 2023. Los objetivos específicos fueron examinar cada uno de estos elementos en el contexto de la reapertura del restaurante. La hipótesis general planteada fue que estos elementos de la interacción fueron determinantes para la reapertura del restaurante. La metodología utilizada fue de enfoque mixto, permitiendo obtener datos cuantitativos y cualitativos. Los resultados indicaron que la asociatividad, capacidad instalada, gestión y comunicación fueron fundamentales para la reapertura del restaurante. En particular, se encontró que la comunicación efectiva y las buenas relaciones con los proveedores permitieron una apertura exitosa del establecimiento, lo que se refleja en la recuperación de ventas y un incremento del 30% en las ventas, según los entrevistados de las áreas directivas.

Teniendo a, (Ludeña, 2022) en su tesis de Investigación denominado **Impacto económico y financiero del COVID-19 en la Empresa educativa Real COLLEGE EIRL en los años 2019 – 2020**, tuvo como **objetivo** determinar el Impacto Económico y Financiero del COVID-19 en la Empresa Educativa Real College EIRL en los años 2019- 2020. El estudio es descriptivo correlacional de corte transversal y corresponde a un diseño no experimental. La población y muestra estuvo constituido por 14 colaboradores de la Empresa Educativa, y la información se levantó con cuestionarios elaborados según los objetivos y teniendo en consideración los antecedentes de la investigación. El aspecto económico y financiero fueron evaluados según la data de la empresa del periodo 2019 y 2020. Los resultados mostraron que la pandemia ocasionada por la COVID-19 influyó de manera negativa (r=-0.759) y significativa (p-valor = 0.002) en el aspecto económico y financiero de la Empresa Educativa Real College EIRL; además, los activos corrientes experimentaron el cambio más significativo cerca del 49 %. Considerando los activos no corrientes, el cambio más significativo fue del 91 %. Los cambios en los activos fueron producidos por las medidas que el gobierno estableció como prevención contra el COVID-19, generando el cierre de operaciones de la empresa, tales como el cierre de matrículas, retiro de estudiantes, inversiones en equipos para brindar las clases de manera virtual, entre otros aspectos.

Como también tenemos a (Suarez & Villacorta, 2022) En su Tesis de Investigación denominado **Impacto del COVID-19 en la Economía del sector Turismo, Comparativo regiones Loreto Ucayali y San Martin Periodo 2015 al 2020,** la misma que tuvo como objetivo describir el impacto del COVID-19 en la economía del sector turismo, realizando un comparativo respecto al Producto Bruto Interno (PBI) de las regiones Loreto, San Martín y Ucayali; así como el origen y tendencia de arribo de los turistas nacionales

y extranjeros en el período del 2015 al 2020. Su metodología plantead responde a que fue descriptiva, no experimental y longitudinal; teniendo como población de estudio a los turistas nacionales y extranjeros; y como muestra a los que visitaron las regiones Loreto, San Martín y Ucayali. Y como resultado arribaron a que, hubo una fluctuación en el PBI de las regiones, siendo el año 2020 el que experimentó una drástica caída a consecuencia del COVID-19, en un -48% en la región Loreto, -3.6 en la región San Martín y -13.0 en la región Ucayali. Además, es la región San Martín donde concentra la mayor cantidad de arribos por parte de turistas, sin embargo; es la región Loreto la que recibe la mayor cantidad de turistas extranjeros (23% del total) y San Martín la que menos recibe (2% del total).

Como también tenemos a, (Silva, 2022) en su trabajo de investigación denominado. "**La Resiliencia y el Desempeño de las Microempresas en Épocas de COVID-19**".

teniendo como objetivo del estudio es determinar la relación entre la resiliencia y el desempeño de las microempresas del rubro de confección y comercialización de prendas de vestir en épocas de COVID-19 en el Emporio Comercial de Gamarra desde la perspectiva de los microempresarios. La investigación se desarrolló con un enfoque cuantitativo y un alcance correlacional. Se elaboró un cuestionario para medir las percepciones de cada variable en estudio y se utilizó a la encuesta como técnica para la recolección de datos. El instrumento se aplicó a una muestra de 147 microempresarios del rubro comercial del emporio de Gamarra. Los resultados al que arribó el estudio muestran que cada una de las dimensiones de la resiliencia organizacional - ética resiliente, conciencia situacional, gestión de vulnerabilidades clave y capacidad de adaptación - presenta una asociación positiva con la variable de desempeño organizacional. Las implicancias de la investigación pueden derivar en que los grupos de interés de la

población estudiada formulen acciones estratégicas futuras que se puedan aplicar en realidades de incertidumbre y de adversidad como la vivida en el contexto de pandemia.

También se cuenta con (Sanchez., 2021), en su tesis de Investigación denominado "**Resiliencia Empresarial: Una clave para la sostenibilidad en tiempo de crisis**", Donde Día a día las empresas hacen frente a diferentes amenazas debido al gran dinamismo del entorno en el que operan. El gran anhelo de toda organización es poder perdurar en el tiempo, por tal motivo surge la necesidad de insertar la resiliencia como una herramienta para la planificación en las organizaciones a tal punto de reconocerla como una de las claves para la sostenibilidad en tiempos de crisis. En trabajo de revisión tiene como objetivo recalcar la importancia de la resiliencia, resaltándola como una alternativa para los desafíos actuales, analizando diversos conceptos presentados por los distintos autores y los indicios de qué tan resiliente están siendo las empresas ante las crisis y los modelos de resiliencia existentes.

Finalmente, (Ticona, 2021) En su tesis de Investigación Intitulada "**Resiliencia Empresarial frente al desempleo provocado por el COVID-19 en los Hoteles de Huaraz – 2020**".

La investigación tuvo como objetivo general analizar la resiliencia empresarial de los hoteles de Huaraz frente al desempleo provocado por el COVID-19 en 2020. Se utilizó un enfoque cualitativo, exploratorio, descriptivo y documental, con un diseño no experimental y transversal. Se seleccionaron 8 empresas hoteleras de Huaraz como muestra, y se aplicó la técnica de entrevista con una guía de entrevista como instrumento. Los resultados indicaron que las características principales de resiliencia empresarial en los hoteles de Huaraz fueron la toma de decisión y las alianzas estratégicas efectivas directas. El nivel de desempleo en los hoteles de Huaraz fue muy alto en abril y mayo, y alto en junio. Se identificaron dos tipos de desempleo: desempleo de larga duración

si el líder decide cerrar el hotel, y desempleo estacional si decide reapertura. Se registraron acciones de resiliencia empresarial para contrarrestar el desempleo, como el protocolo de actuación, y se propuso un plan de capacitaciones para interiorizar los conocimientos necesarios y motivar al personal.

Los autores del antecedente Nacional, presentan una diversidad de enfoques metodológicos y contextuales que enriquecen la comprensión del impacto del COVID-19 en el sector turístico peruano. Asimismo, destacan consistentemente la vulnerabilidad de las empresas y trabajadores del sector, así como la importancia de la resiliencia empresarial, el apoyo gubernamental y la innovación estratégica para enfrentar crisis de gran magnitud. Estos estudios proporcionan un marco sólido para contextualizar los hallazgos de investigaciones específicas, como el caso de los Albergues Turísticos de Tambopata.

c) Antecedentes a Nivel Local

No existen fuentes de información de la terminología, ni algún tipo de publicación especifica al tema de investigación, dentro de la región de Madre De dios, provincia Tambopata, distrito Tambopata.

La ausencia de investigadores previas a nivel local no solo justifica la pertinencia de la presente tesis, sino que también resalta su contribución potencial al conocimiento académico y práctico en el sector turístico de Madre de Dios. Este trabajo aborda una necesidad urgente de documentar, analizar y proponer estrategias para fortalecer la resiliencia de los albergues turísticos frente a crisis futuras, contribuyendo al desarrollo sostenible de la región y sirviendo como un punto de partida para investigaciones posteriores en contextos similares.

Los antecedentes, propuestos en el presente estudio de investigación emanan de trabajos similares que se desarrollaron al largo de la pandemia, las mismas que fueron tomados para mejor interpretar los resultados al que arribara el estudio propuesto., asimismo, dice. (Daros, 2002), los antecedentes ubican el sentido del problema, dan sentido a los hechos o fenómenos e integra todo el proceso de la investigación. En ese sentido, la referencias para el presente trabajo representa la epistemología de nuestro tema de investigación, que se desarrollará con la aplicación de los instrumentos propuestas y elaborar los resultados al que se llegará para posteriormente interpretar, comparar y/o construir una crítica constructiva de los trabajos previos presentados.

2.2. MARCO TEÓRICO:

2.2.1. Impacto Económico del COVID-19.

El impacto económico del COVID-19 radica en la heterogeneidad de sus estructuras productivas, que son por dos razones, primero las medidas de distanciamiento social adoptadas por las autoridades, efectos muy diferenciados por sectores de actividad en algunos el cierre forzoso, por otro lado la especialización productiva condiciona las relaciones intersectoriales de tejido empresarial vínculos que desempeñan un papel clave en la propagación de shocks en la cadena productiva. (Paredes & Tello, 2020)

Por otro lado, según (PNUD, 2020), el Impacto de COVID-19 sobre las economías emergentes se produce bajo tres vías:

1. Efecto directo de las NPI en la actividad económica por a:
    a. Restricciones en la producción de muchos sectores económicos, como el turismo o el entretenimiento.
    b. Las restricciones de distanciamiento social obligan a algunas personas a trabajar desde casa o, simplemente,

a dejar de trabajar, lo que provoca también una caída de la producción.

2. Términos de intercambio. Muchos países exportadores de materias primas están experimentando una drástica caída de los precios de los productos que exportan, afectando a un porcentaje sustancial del PIB y de los ingresos públicos.
3. Choque financiero global. Se va produciendo una perturbación en la liquidez a nivel global, con movimientos masivos en las carteras en busca de liquidez y abandonando activos de mayor riesgo. Para las economías emergentes esto supone salidas de capital, un aumento de los costos de financiamiento y una caída en el valor de sus monedas.

Del mismo modo, (Rodriguez E. , 2020) señala que la pandemia fue un problema global, pero que enfrenta de manera local, donde subyace un dilema entre la paralización de la economía y la preservación de la salud pública que supone un enorme reto para los sistemas democráticos y una inestabilidad sociopolítica tras las protestas masivas contra el gobierno a ello se suman las perspectivas económicas para el 2020, como producto de la bajada en los precios del petróleo y la desaceleración económica regional y la realidad de una desigualdad estructural que puede hacer que la pandemia tenga un impacto desproporcionado en algunos sectores sociales.

Por otro lado, el brote del COVID-19 tuvo un impacto significativo en la economía global, afectando múltiples sectores y generando desafíos sin precedentes como lo señalan muchos autores antes mencionados, la pandemia ha provocado una contracción económica de empresas i disminución de la demanda de bienes y servicios. Esto ha llevado a un aumento del desempleo y una reducción en la producción, afectando negativamente al crecimiento económico en numerosos países. Además, la incertidumbre y la volatilidad en los mercados financieros han

generado una disminución en la inversión y en el consumo, impactando aún más en la actividad económica como lo señala (Jones & Wang, 2021), las medidas de estímulo fiscal implementadas por los gobiernos han intentado mitigar estos efectos, pero persisten desafíos en la recuperación económico, especialmente en sectores como el turismo, la hotelería, el comercio minoristas y otros que están ubicados en la economía emergente.

En ese sentido bajo el análisis de los autores, el COVID-19 ha tenido un impacto económico profundo, afectando tanto la oferta como la demanda agregada, generando desafíos trascendentales para el recuperación y reactivación económica a nivel global.

2.2.1.1. Apoyo Gubernamental.

> En este contexto, partimos de la suposición de que el éxito en la gestión y control de la pandemia, o solo la gestión reactiva e improvisada de los impactos ha sido consecuencia de diferentes causas vinculadas con los tipos de relación del trípode administración-sociedad-Estado: planificación e inversiones en el sistema de salud nacional, capacidad profesional y expertos de los responsables políticos de salud y control de enfermedades, extensión de la coproducción de servicios, incremento de la cooperación público-privada, aunque relegando “lo público” (en la versión conservadora) y en la extensión y reducción de las responsabilidades del estado. Estas tendencias no son nuevas, sino que corresponden a acciones y estrategias ya iniciadas en los últimos años. Este proceso ha tenido lugar en un contexto de hipercomplejidad, es decir, con la emergencia de incontables variables que requieren una selección por parte del observador, y en la que ya se

> insertan unas nuevas y cambiantes relaciones entre la sociedad y el estado. Así pues, se está configurando definitivamente una nueva relación entre la sociedad y el estado y, en consecuencia, una nueva relación entre la política y la administración pública que se sigue viviendo en la actualidad. (Pont, 2020)

Además, esta dimensión de apoyo gubernamental, juega un papel crucial en la resiliencia empresarial del sector turístico durante la pandemia de la COVID-19. Que según (Garcia, et al., 2021), el apoyo gubernamental abarca medidas como subsidios, préstamos preferenciales y políticas fiscales que buscan amortiguar el impacto económico negativo en las empresas turísticas. Por supuesto, estas medidas son fundamentales para ayudar a las empresas a mantener su liquidez, proteger el empleo y facilitar la adaptación a nuevas condiciones operativas.

La resiliencia empresarial en el turismo durante la pandemia se ve influenciada por la efectividad y la prontitud del apoyo gubernamental como señala (Rodriguez & López, 2020), es decir las empresas que reciben un apoyo sólido tienden a ser más capaces de sobrellevar la crisis, reorientar sus estrategias comerciales y aprovechar oportunidades emergentes, como el turismo local o digital entre otros.

Además, el apoyo gubernamental puede apoyar a la sostenibilidad del horizonte temporal a largo plazo del sector turístico al fomentar la innovación, la diversificación de productos y la adopción de prácticas más resiliente frente a futuras crisis como señala (Martínez & Navarro, 2021). A pesar de, es crucial que este apoyo sea transparente, equitativo y coordinado para garantizar su efectividad y maximizar su impacto en la resiliencia empresarial del

turismo, pero no siempre se expande por la necesidad de todos.

De lo mencionado en el planteamiento de los autores sobre esta dimensión apoyo gubernamental, esta desempeña un papel fundamental en la capacidad de las empresas turísticas para enfrentar y recuperarse de los impactos de la pandemia, promoviendo así la resiliencia y la sostenibilidad del sector.

2.2.1.2. Demanda Turística.

Para, (Vallejo & Álvarez, 2022), El turismo se encuentra constituido por los subsistemas oferta y demanda, que ha sido uno de los sectores más afectados. Por tanto, el propósito de la investigación fue evaluar el impacto del COVID-19 en la demanda turística de la Reserva de Producción de Fauna Chimborazo. Se aplicó un enfoque cuantitativo. Donde las variables analizadas fueron demanda turística y COVID-19. De acuerdo al criterio emitido por la población investigada, se determinó que el COVID-19 provocó un impacto promedio del 82% sobre los indicadores de la demanda turística; además, se evidenció un cambio relevante en el comportamiento de los visitantes, relacionado principalmente a la seguridad turística y las motivaciones al momento de escoger destinos. Esto quiere decir que, el COVID-19 tuvo un impacto significativo en la demanda turística de la Reserva de Producción de Fauna Chimborazo, lo que se tradujo en una limitación en el desarrollo económico y social de los actores turísticos que trabajan dentro del área protegida. Asimismo, la nueva normalidad por COVID-19, la tendencia en el comportamiento de la demanda está **definida** por la

preferencia de viajes que no requieran pernoctación (menores a 24 horas), ejecutados en pequeños grupos de familia cercana, cuyo promedio de gasto por día y por turista es menor a 50,00 USD, existe preferencia por la realización de actividades de turismo de naturaleza y la utilización de medios de información turística impersonales, principalmente redes sociales.

Asimismo, la dimensión de la “demanda turística” fue fundamental para comprender la resiliencia empresarial del sector turístico durante la pandemia de COVID-19. Según (Calle, et al., 2023), la demanda turística se ha visto afectada por diversas variables como las restricciones de viaje, las preocupaciones de salud y seguridad, así como los cambios en los comportamientos y preferencias de los viajeros.

La resiliencia empresarial en el turismo durante la pandemia ha estado estrechamente ligada a la capacidad de adaptación de las empresas para responder a la evolución de la demanda turística y mejorar la resiliencia empresarial como señala (Marrero, et al., 2022), la capacidad de generar confianza y ofrecer experiencias atractivas ha sido determinante para recuperar la demanda y mantener la viabilidad de las empresas turísticas.

Los trabajos antes mencionados, señala la interacción dinámica entre la demanda turística y la capacidad de adaptación empresarial ha sido fundamental para la resiliencia del sector turístico durante la pandemia del CIVID-19, destacando la importancia de la innovación y la flexibilidad en la gestión empresarial.

2.2.1.3. Empleabilidad.

Las relaciones laborales, antes de la pandemia ya estaban con ciertos cambios acelerados, sin embargo, luego de la crisis sanitaria del COVID-19 junto con sus consecuencias como el distanciamiento social y la emergencia en la salud pública, sirvieron para acelerar una metamorfosis en curso y lo vamos viviendo en la actualidad, en vista que empezamos el experimento del teletrabajo a la realización el trabajo en otro lugar.

Al respecto, (Lazaro, et al., 2021), Sobre la empleabilidad hablamos de las personas que sí perdieron su empleo, estas tenían trabajos variados, pero en su mayoría fueron trabajadores informales, los cuales al perder su empleo manifestaron con predominancia ansiedad y frustración. Sin embargo, en su mayoría estas personas llevan un tiempo de desempleo entre 1 - 6 meses, lo cual es relativamente corto. Finalmente, del total de desempleados, la mayoría tiene empleo actualmente o al menos va recuperándose al respecto.

Entonces a dimensión de "empleabilidad" adquirió una importancia crucial en el análisis de la resiliencia empresarial del sector turístico durante la pandemia de COVID-19. Según (Salazar, 2021), la empleabilidad se refiere a la capacidad de las empresas turísticas para mantener y gestionar de manera efectiva sus recursos humanos, incluyendo la capacitación, la flexibilidad laboral y la gestión del talento.

La resiliencia empresarial en el turismo durante la pandemia ha estado estrechamente ligada con la capacidad de las empresas para adecuar sus estrategias de empleabilidad frente a los desafíos del entorno como señala (Garcia O. , 2022). Aquellas empresas que han implementado programas de formación y reentrenamiento para su

personal, han fomentado la flexibilidad laboral y han promovido un ambiente laboral seguro han mostrado una mayor capacidad para sobrellevar la crisis y mantener la viabilidad de sus operaciones.

Además, la colaboración entre el sector público y privado en la implementación de medidas de apoyo a la empleabilidad, como subsidios salariales o programas de empleo temporal, ha contribuido significativamente a la resiliencia empresarial en el turismo como indica (Sánchez, Pérez, García, & Baena, 2021) . Estas iniciativas han ayudado a preservar empleos y a mantener la cohesión social en las comunidades dependientes del turismo. Además, el autor pone de relieve la importancia de adoptar la educación emprendedora a los distintos perfiles del alumnado en una universidad.

2.2.2. Resiliencia Empresarial en Albergues Turísticos.

La resiliencia empresarial para (Coral, et al., 2021) es la capacidad que tienen los individuos de hacer frente a las adversidades e incertidumbres con una porción de persistencia, firmeza, postura positiva y acciones que permiten alcanzar sus objetivos a pesar de las circunstancias y la incertidumbre y el contexto empresarial es la capacidad de desarrollar las empresas para hacer frente o resistir perturbaciones desconocidas o disruptivas que les permita continuar con sus actividades comerciales de manera efectiva y de esta forma sobrevivir ante cualquier crisis, sin embargo, como respuesta al COVID-19 las organizaciones juegan un papel muy importantes en la realidad de cada país, debido a que son una fuente importante de generación de desarrollo económico. Pero, La resiliencia empresarial como respuesta a la COVID-19 en Perú

es clave para lograr el éxito y la supervivencia de la empresa. En casos de empresas peruanas resiliente han demostrado que con la suficiente dosis de perseverancia habilidad estratégica y voluntad.

La resiliencia empresarial en Albergues Turísticos ha sido un tema de interés particular en el contexto de la pandemia de COVID-19. Según (Izquierdo, et al., 2020), la resiliencia empresarial se refiere a la capacidad de estos establecimientos para adaptarse, recuperarse y transformarse frente a los impactos adversos generados por la crisis sanitaria. Y por otro lado la pandemia de COVID-19 ha presentado desafíos significativos para los albergues turísticos, incluyendo la reducción de la demanda, las restricciones de movilidad y las medidas sanitarias restrictivas. Sin embargo, la resiliencia empresarial en estos establecimientos ha sido evidente en su capacidad para implementar medidas de seguridad y salud, reorientar sus estrategias de marketing hacia mercados locales y promover experiencias turísticas adaptadas a las nuevas necesidades y expectativas de los viajeros.

Frente a lo indicado por el autor, la resiliencia empresarial en albergues turísticos durante la pandemia de COVID-19 ha sido impulsada por la capacidad de adaptación, la innovación y la colaboración con otros actores del sector, destacando la importancia de la flexibilidad y la capacidad de respuesta ante situaciones de crisis.

2.2.2.1. Capacidad de Adaptación.

Esta dimensión, es fundamental para comprender la resiliencia empresarial del sector turístico durante la pandemia de COVID-19,

La resiliencia empresarial en el turismo durante la pandemia ha estado estrechamente relacionada con la capacidad de adaptación de las empresas para innovar, diversificar sus servicios y aprovechar oportunidades emergentes como dice (Garcia O. , 2022). Aquellas empresas que han demostrado una mayor agilidad en ajustar sus operaciones a las restricciones sanitarias, promover el turismo local o implementar protocolos de seguridad han mostrado una mayor capacidad de recuperación y sostenibilidad.

La colaboración con otros actores del sector, la inversión en tecnología y la capacitación del personal también han sido elementos clave para mejorar la capacidad de adaptación y la resiliencia empresarial en el turismo durante la pandemia (Risco, et al., 2023). Estas acciones han permitido a las empresas turísticas anticiparse a los cambios del mercado, responder de manera efectiva a las demandas de los clientes y mantener su competitividad en un entorno volátil.

Entonces, sobre lo anunciado por los autores, la capacidad de adaptación ha sido un factor determinante en la resiliencia empresarial del turismo durante la pandemia de COVID-19, resaltando la importancia de la flexibilidad, la innovación y la capacidad de respuesta ante situaciones de crisis.

2.2.2.2. Sostenibilidad Operativa.

Para (Gabriel, et al., 2020) la sostenibilidad operativa de los destinos turísticos teniendo en cuenta los complejos factores de vulnerabilidad con el objetivo de apoyar iniciativas existas de construcción de resiliencia. Del mismo modo se considera el sistema socio ecológico, como la teoría del caos y la complejidad, enfoques de vulnerabilidad.

Esta dimensión de "sostenibilidad operativa" ha adquirido una relevancia significativa en el análisis de la resiliencia empresarial del sector turístico durante la pandemia de COVID-19. Según (Martinez, 2021), Que se refiere a la capacidad de las empresas turísticas para mantener operaciones eficientes y efectivas, incluso frente a condiciones adversas como las restricciones de movilidad, la reducción de demanda y las fluctuaciones en el mercado, no solo por ser el que mayores ingresos aporta a la economía mundial, también por su valor como herramienta de desarrollo sostenible debido a que el turismo está ligado no solo a los aspectos económicos sino también a los aspectos medioambientales y socioculturales, necesitando conseguir un buen equilibrio para asegurar su sostenibilidad operativa en el futuro.

En ese sentido, la sostenibilidad operativa de acuerdo a los planteamientos de los autores, ha sido un factor determinante en la resiliencia empresarial del turismo durante la pandemia de COVID-19, destacando la importancia de la eficiencia, la innovación y la gestión responsable de recursos.

2.2.2.3. Comunicación Efectiva.

Al respecto, como dice (Cadenas, et al., 2023), uno de los aspectos importantes es que le marketing digital se convierta como una herramienta necesaria aprendida en la pandemia de manera empírica, porque le cambia el sentido tradicional de comunicación por el nivel global, permitiendo que los usuarios sean escuchando como resultados de las nuevas generaciones, aprovechando el uso significativo de las redes sociales a través del internet, con la finalidad de activar el

comercio de productos o servicios aprovechando su uso masivo de este medio de comunicación efectiva, porque se considera que los empresarios hoteleros deben generar comunicación con los clientes de manera online, a través de las redes sociales y pagina web, además que se convierte en un espacio de conocimiento de manera global.

Asimismo, esta dimensión "comunicación efectiva" juega un papel fundamental en el análisis de la resiliencia empresarial del sector turístico durante la pandemia de COVID-19. Según (Noceda, 2022), la comunicación efectiva se adoptó a las nuevas exigencias ocasionadas por la pandemia. Que parte del contexto de la digitalización que fue clave para que las empresas puedan seguir operando apoyados de diversas herramientas para mantener la comunicación con sus colaboradores o clientes. Entonces las empresas turísticas para transmitir información clara, oportuna y relevante a sus empleados, clientes, proveedores y otros stakeholders, especialmente en situaciones de crisis como la pandemia es entrar a la resiliencia empresarial que está ligada a la calidad de la comunicación digital con sus clientes. Porque la resiliencia propia de los destinos estará presente con estrategias adaptativas al cambio para desarrollar acciones para adaptarse a los cambios del mercado turístico. Como dice (Miranda, et al., 2022).

Por último, de acuerdo con la revisión bibliográfica, la comunicación efectiva es un factor determinante en la resiliencia empresarial del turismo durante la pandemia de COVID-19, resaltando la importancia de la transparencia, la empatía y la capacidad de adaptación en la gestión de la comunicación efectiva y corporativa.

2.2.3. Sector Turístico.

“El sector turístico, al igual que otros sectores, posee un elenco de subsectores que lo integran y lo hacen ser tan variado. Entre estos subsectores se engloban a un gran número de empresas que, de una forma u otra, se encuentran directa o indirectamente, relacionadas con el mundo del turismo. Transporte, Hostelería, restauración, asistencia de seguros y viajes y eventos, exposiciones y congresos”. (Morales, 2020).

2.2.4. Los Efecto del COVID-19.

Está alterando las economías del mundo. La pandemia ha perturbado el turismo, las cadenas globales de valor y la oferta de trabajo, afectando al comercio, la inversión y la producción total de los países llevando a un daño generalizado del crecimiento económico. (Alonso, 2020)

2.2.5. Turismo.

“Es un fenómeno social, cultural y económico que supone el desplazamiento de personas a países o lugares fuera de su entorno habitual por motivos personales, profesionales o de negocios. Esas personas se denominan visitantes (que pueden ser o bien turistas o excursionistas; residentes o no residentes) y el turismo abarca sus actividades, algunas de las cuales suponen un gasto turístico”. (Nations, 2010).

2.2.6. El Turismo como generador de desarrollo.

“Existe el vínculo entre el turismo y la hospitalidad y esto se da entre las principales empresas generadoras de ingresos del mundo y entre los mayores empleadores. La industria turística tiene potencial para generar empleos y divisas”. (Aranda, 2017)

2.2.7. Prestadores de servicios turísticos.

Cualquier persona física o jurídica que habitualmente actúe como intermediario, intermediario o celebre un acuerdo con turistas, directa o indirectamente.

2.2.8. Actividad Turística.

“La actividad turista, de acuerdo con su planificación y desarrollo, puede ayudar a los pueblos a salir de la pobreza y a construir mejores vidas. La actividad turística tiene potencial para promover el crecimiento económico y la inversión a nivel local, lo cual a su vez se traduce en oportunidades de empleo, distribución de rentas y en impulso de otras actividades como la agricultura, pesca y artesanía en las localidades receptoras” (Morillo & Coromoto, 2011)

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS:

2.3.1. Impacto

“El impacto es la consecuencia de los efectos de un proyecto. Los impactos y efectos se refieren a las consecuencias planeadas o no previstas de un determinado proyecto; para ellos, los efectos generalmente se relacionan con el propósito mientras que los impactos se refieren al fin” (Bonilla, 2007).

2.3.2. Impacto económico.

Se refiere al efecto que determinadas situaciones, decisiones, eventos o políticas tienen sobre la economía de un país, región o comunidad. Este tipo de evaluación se utiliza para medir los

beneficios o las consecuencias negativas que pueden surgir de una determinada acción o medida. El análisis del impacto económico puede ser utilizado para evaluar el impacto de proyectos de inversión, políticas gubernamentales, eventos deportivos, entre otros. (CEPAL, 2020)

2.3.3. COVID-19.

La enfermedad por coronavirus (COVID-19) es una enfermedad infecciosa causada por el virus SARS-CoV-2.” (SALUD, s.f.)

Coronavirus:

“El coronavirus es un grupo de virus que causan enfermedades que van desde el resfriado común hasta enfermedades más graves como neumonía, síndrome respiratorio de Oriente Medio (MERS) y síndrome respiratorio agudo grave (SARS). Cabe destacar que la cepa de coronavirus (2019-nCoV) que ha causado el brote en China es nueva y no se conocía previamente.” (Latinoamérica, s.f.)

2.3.4. Resiliencia empresarial.

La gestión de la resiliencia empresarial consiste en un proceso interactivo para garantizar la continuidad a largo plazo y no se debe trata como un mecanismo para gestionar crisis puntuales. Para ello las empresas deben estar constantemente atentas al entorno que las rodea y a la mínima señal de amenaza diagnosticar su capacidad para prepararse, adaptarse y recuperarse ante la nueva situación de crisis. (Sanchis & Poler, 2020).

La resiliencia, bajo el enfoque de **Gallopín (2006)**, demuestra cómo la empresa puede reducir su nivel de vulnerabilidad ante eventos disruptivos, sean estos esperados o inesperados. Esta propiedad determina qué tan flexible es la organización en un

entorno de cambio constante y su efectividad para recuperarse en el menor tiempo y al menor costo posible, manteniendo su integridad operativa.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de Estudio:

La presente investigación es de tipo **aplicada**. Según (Ander-EGG, 2011), este tipo de estudio se centra en la utilización de los conocimientos teóricos para su aplicación práctica y la resolución de problemas específicos en un contexto real. En este caso, el estudio busca aplicar teorías de gestión y resiliencia para proponer soluciones a la crisis económica de los albergues turísticos de Tambopata.

El nivel la investigación es relacional,

El nivel de la investigación es **relacional** (correlacional). De acuerdo con (Fernandez et al., 2014) este nivel tiene como propósito conocer el grado de asociación que existe entre dos o más variables. La investigación analiza la relación estadística entre el **Impacto Económico del COVID-19** y la **Resiliencia Empresarial**, determinando cómo el comportamiento de una variable afecta o se vincula con la otra en el sector analizado.

3.2. Diseño de Investigación

El estudio se ciñe a un diseño **no experimental** y **transversal.**

No experimental: Según (Hernandez & & Baptista, 2010), este diseño se basa en la observación de fenómenos en su contexto natural sin la manipulación deliberada de las variables. El investigador no interviene en las causas, sino que analiza las categorías y variables tal como se presentan en la realidad (p.149).

Transversal:

El diseño es transversal dado que la recolección de datos se realiza en un solo momento y en un tiempo único. Su finalidad es describir las variables y analizar su incidencia e interrelación en un punto específico del tiempo (año 2024). (Cisneros, 2020).

Cuando se limitan a relaciones no causales, se fundamentan en planteamientos e hipótesis correlacionales.

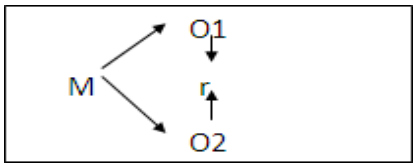


Figura 1. Esquema del diseño correlacional de la investigación

Donde:

X_1: Variable1 – Impacto Económico del COVID-19

X_2: Variable 2 – Resiliencia Empresarial en Albergues turísticos de Tambopata.

3.3. Delimitación Espacial y Temporal

La investigación se desarrolló en los albergues turísticos de la provincia de Tambopata, región Madre de Dios, durante el año 2024.

3.4. Población y Muestra.

3.4.1. Población.

La población de estudio estuvo integrada por los gerentes y administradores de albergues turísticos ubicados en la provincia de Tambopata, región Madre de Dios, que mantienen continuidad laboral desde el periodo de la pandemia hasta el año 2024. El marco poblacional comprende 12 establecimientos categorizados oficialmente como albergues, de acuerdo con el

padrón de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo (DIRCETUR) de Madre de Dios.

3.4.2. Muestra.

Se aplicó un **muestreo no probabilístico de tipo censal**. En este sentido, la muestra es idéntica a la población, conformada por las 12 unidades empresariales que cumplen con los criterios de inclusión. Los establecimientos que integran la presente investigación se detallan a continuación:

- La Fauna
- Kotsimba Ecolodge
- Wasai Tambopata
- Refugio Amazonas
- Amazon Field Station By Inkaterra Madre de Dios
- Amazon Lodge Tambopata
- Ñape Lodge
- Tambopata Research Center - TRC
- Inkaterra Reserva Amazónica
- Ecolucerna Lodge
- Inkaterra Hacienda Concepción
- Cayman

3.5. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.

3.5.1. Métodos y técnicas.

De acuerdo con (Huaire, et al,. 2022) la técnica de recojo de la información está dividida en tres grandes categorías: los instrumentos (análisis documentario, la encuesta o cuestionario, entrevista), las estrategias y los medios audiovisuales, (Hernandez, et al., 2014), afirma que “un instrumento de medición adecuado es aquel que registra datos observables que

representan verdaderamente los conceptos o las variables que el investigador tiene en mente".

Por tanto, **la técnica utilizada en la investigación fue: el cuestionario**, según (Sanchez, et al,. 2018)) el análisis documentario sirve para "recoger datos documentales o fuentes escritas sean primarias o secundarias". Pueden emplearse como parte de la investigación bibliográfica, consiste además en el estudio detallado de documentos que constituyeron fuentes de datos vinculados con variables estudiadas.

3.5.2. Instrumentos.

El instrumento utilizado fue la encuesta digital elaborada mediante un formulario de google (Google Forms). según (Bernal, 2010)"La investigación descriptiva se soporta principalmente en técnicas como la encuesta, la entrevista, la observación y la revisión documental"

Como instrumentos de recolección de información, se empleó una sola encuesta para ambas variables: Impacto económico del COVID-19 y resiliencia empresarial en los albergues turísticos de Tambopata; pero, con preguntas relacionadas a las mismas. Así mismo, dentro de las encuestas se tuvo cinco alternativas:

01) Totalmente en desacuerdo 02) En desacuerdo 03) Neutral, 04) De acuerdo 05) Totalmente de acuerdo, instrumentos que se presentan en el anexo 1.

El cuestionario estuvo compuesto por 18 ítems para cada variable, distribuidos en tres dimensiones. Ambos instrumentos fueron validados mediante juicio de expertos y su confiabilidad se determinó a través del coeficiente Alfa de Cronbach.

3.6. Procesamiento de datos.

El procesamiento de los datos comprendió los siguientes pasos: primero se realizó la construcción y extracción de las encuestas en Excel. Posteriormente, estas fueron procesadas en el software

estadístico IBM SPSS 22.0 (Statistical Package for the Social Sciences) versión de evaluación, y en el software libre R. Se efectuarán corridas de análisis descriptivo, y la construcción de tablas y figuras. Luego, se llevó a cabo el análisis el análisis inferencial o prueba de contraste de hipótesis mediante la correlación de Spearman, la cual permitió determinar si existía una correlación estadísticamente significativa entre las variables de la investigación.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

En este apartado se presentaron los resultados obtenidos a través del análisis estadístico realizado sobre la muestra seleccionada para la investigación. El uso de métodos estadísticos fue fundamental para asegurar la objetividad y precisión en la interpretación de los datos, permitiendo obtener conclusiones válidas y confiables. Los resultados se expusieron de manera clara y comprensible mediante tablas y gráficos, los cuales ilustraron las frecuencias, proporciones y magnitudes de las variables analizadas, tanto en valores absolutos como porcentuales. Esta representación visual facilitó la comprensión de los datos, asegurando que la información fuera accesible y fácil de interpretar.

Tabla 2: *Descripción de Baremos para Evaluar el Impacto Económico del COVID-19*

	Impacto económico del COVID-19	Empleabilidad D1	Demanda turística D2	Apoyo gubernamental D3
Totalmente de acuerdo	17 - 20	17 - 20	17 - 20	17 - 20
De acuerdo	14 - 17	14 - 17	14 - 17	14 - 17
Neutral	11 - 14	11 - 14	11 - 14	11 - 14
En desacuerdo	07 - 11	07 - 11	07 - 11	07 - 11
Totalmente en desacuerdo	04 - 07	04 - 07	04 - 07	04 - 07

Tabla 3:*Descripción de Baremos para Evaluar la Resiliencia empresarial-Albergues*

	Resiliencia empresarial	Capacidad de adaptación D1	Sostenibilidad operativa D2	Comunicación efectiva D3
Totalmente de acuerdo	17 - 20	17 - 20	17 - 20	17 - 20
De acuerdo	14 - 17	14 - 17	14 - 17	14 - 17
Neutral	11 - 14	11 - 14	11 - 14	11 - 14
En desacuerdo	07 - 11	07 - 11	07 - 11	07 - 11
Totalmente en desacuerdo	04 - 07	04 - 07	04 - 07	04 - 07

4.1 Resultados descriptivo

Descripción de la variable Impacto económico del COVID-19

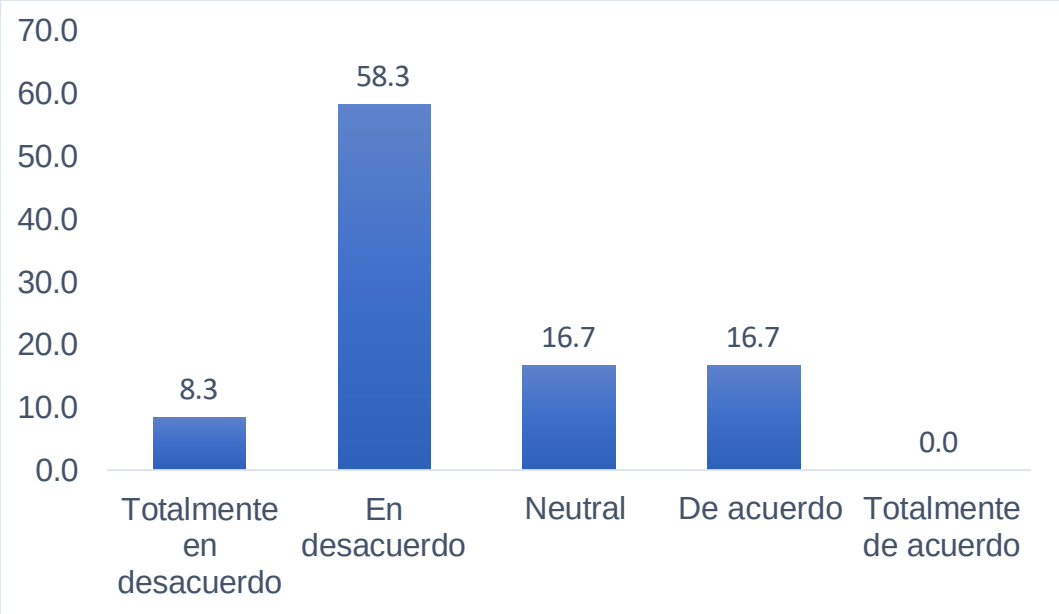
Tabla 4:*Descripción de frecuencias y porcentajes de la variable Impacto económico del COVID-19*

	Frecuencia	**Porcentaje**
Totalmente en desacuerdo	1	8.3
En desacuerdo	7	58.3
Neutral	2	16.7
De acuerdo	2	16.7
Totalmente de acuerdo	0	0.0
Total	12	100.0

La Tabla 4 presenta las frecuencias y porcentajes de la variable "Impacto económico del COVID-19" en los albergues turísticos de la provincia de Tambopata. Se observa una tendencia clara hacia el desacuerdo respecto al impacto económico. Un 58.3% (7) de los gerentes y administradores

expresaron estar "En desacuerdo", lo que indica que consideran que el impacto económico del COVID-19 no fue tan significativo para sus establecimientos. Un 16.7% (2) adoptó una postura "Neutral", sin comprometerse con una posición clara, mientras que otro 16.7% (2) estuvo "De acuerdo" con que el impacto económico fue evidente, pero no alarmante. Es importante destacar que ningún participante seleccionó "Totalmente de acuerdo", lo que podría sugerir una percepción de resiliencia o adaptación del sector ante los efectos económicos de la pandemia. La respuesta "totalmente en desacuerdo" fue elegida solo por un 8.3% (1), lo que implica que, en general, la mayoría de los gerentes no perciben un impacto económico profundo en sus albergues turísticos. Estos resultados reflejan una evaluación diversa de la situación económica post-COVID-19, con la mayoría sin considerar que la crisis haya sido devastadora para el sector en la región. Estos hallazgos también se reflejan en la Figura 1.

Figura 1:*Representación porcentual de la variable Impacto económico del COVID-19*



La figura 1, nos permite visualizar y analizar cómo se distribuyeron los impactos económicos del COVID-19 en un 58.3% de los albergues turísticos de Tambopata. Identifica las dimensiones más afectadas, como la pérdida de

ingresos y la reducción de la demanda turística, mientras destaca áreas críticas donde las estrategias gubernamentales y empresariales pudieron haber sido insuficientes.

Dimensión Empleabilidad de la variable Impacto económico del COVID-19

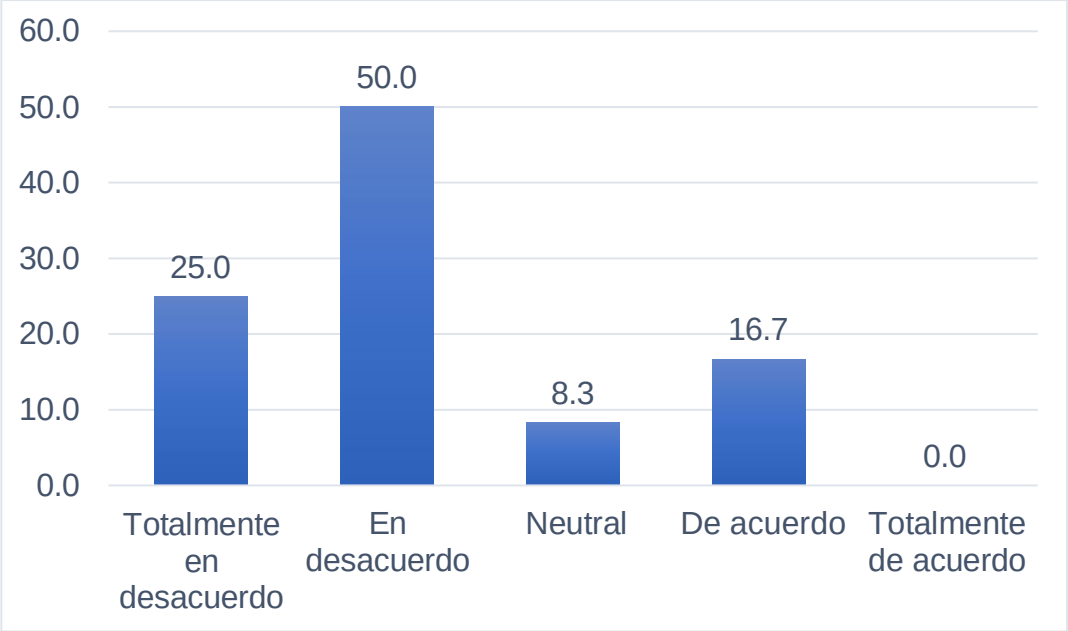
Tabla 5:*Descripción de frecuencias y porcentajes de la dimensión1: Empleabilidad*

	Frecuencia	**Porcentaje**
Totalmente en desacuerdo	3	25.0
En desacuerdo	6	50.0
Neutral	1	8.3
De acuerdo	2	16.7
Totalmente de acuerdo	0	0.0
Total	12	100.0

La Tabla 5 describe las frecuencias y porcentajes de la dimensión "Empleabilidad" en los albergues turísticos de la provincia de Tambopata. Se observa que una gran mayoría de los gerentes y administradores no está de acuerdo con la afirmación relacionada con la empleabilidad. Un 50.0% (6) de los encuestados indicó estar "En desacuerdo", lo que sugiere que no perciben un impacto positivo en la empleabilidad dentro de sus establecimientos debido a la pandemia. Además, un 25.0% (3) se mostró "Totalmente en desacuerdo", lo que refuerza la idea de que la crisis no afectó de manera tan directa la estabilidad laboral en el sector. Solo un 16.7% (2) estuvo "De acuerdo", lo que implica que algunos albergues experimentaron dificultades laborales o pérdidas de empleo. Un pequeño porcentaje, 8.3% (1), adoptó una postura "Neutral", sin definirse claramente sobre el impacto de la empleabilidad. La ausencia de respuestas "Totalmente de acuerdo" refleja que la mayoría no considera que la empleabilidad haya sido gravemente afectada en el sector turístico local. Esto sugiere que, aunque hubo desafíos, no se percibió una

crisis laboral grave en la región. Estos resultados también se observan en la figura 2.

Figura 2*:Representación porcentajes de la dimensión1: Empleabilidad*



La figura 2, proporciona una representación clara de cómo la empleabilidad en los albergues turísticos fue impactada por el COVID-19, destacando un 50.0% las áreas más vulnerables y la efectividad de las medidas de recuperación. Este análisis es fundamental para entender las dinámicas laborales en el sector y proponer estrategias que refuercen la estabilidad laboral y la resiliencia empresarial en futuras crisis.

Dimensión Demanda turística de la variable Impacto económico del COVID-19

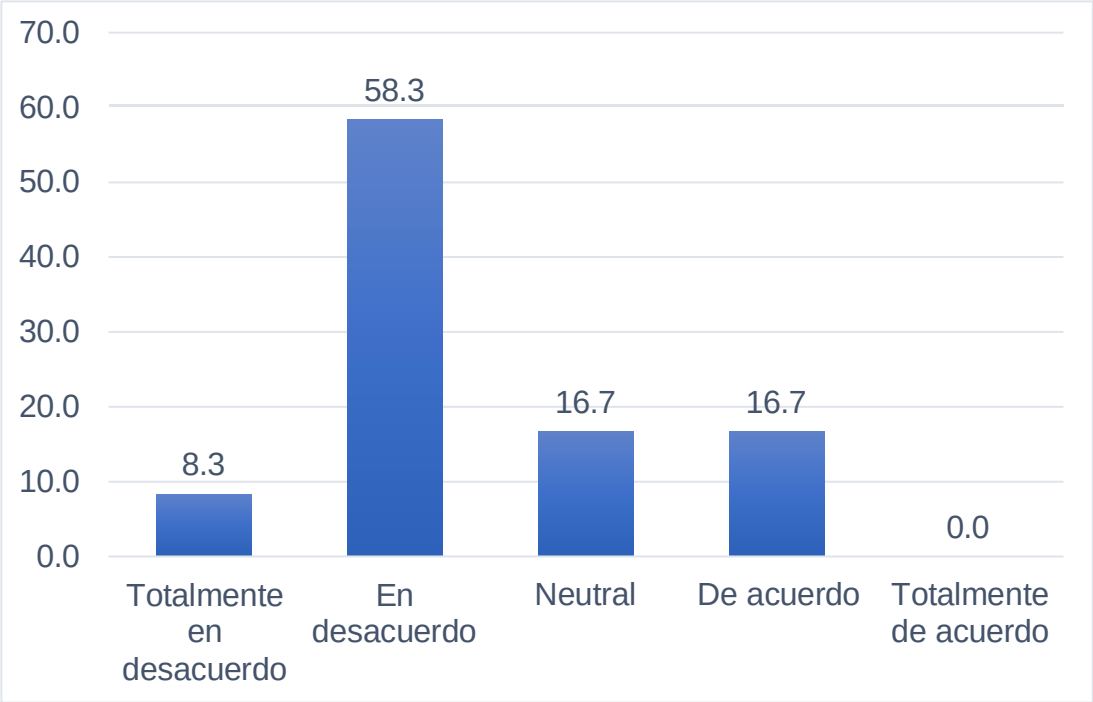
Tabla 6:*Descripción de frecuencias y porcentajes de la dimensión2: Demanda turística*

	Frecuencia	**Porcentaje**
Totalmente en desacuerdo	1	8.3
En desacuerdo	7	58.3

Neutral	2	16.7
De acuerdo	2	16.7
Totalmente de acuerdo	0	0.0
Total	12	100.0

La Tabla 6 presenta las frecuencias y porcentajes de la dimensión "demanda turística" en los albergues turísticos de la provincia de Tambopata. Se observa una clara mayoría de gerentes y administradores que consideran que la demanda turística no se vio significativamente afectada por la pandemia. Un 58.3% (7) de los encuestados se mostró "En desacuerdo" con la afirmación de que hubo una fuerte caída en la demanda, lo que sugiere que no perciben una disminución crítica en el número de turistas. Un 16.7% (2) adoptó una postura "neutral", lo que refleja una percepción mixta o falta de claridad sobre los efectos en la demanda. De manera similar, un 16.7% (2) estuvo "De acuerdo", indicando que algunos albergues sí notaron una caída en la demanda turística, aunque no total. Un 8.3% (1) se mostró "totalmente en desacuerdo", lo que indica que un pequeño grupo de gerentes no percibió un impacto negativo en la demanda. La ausencia de respuestas "totalmente de acuerdo" subraya que, en general, la disminución de la demanda turística no fue tan severa como en otros sectores. Esto sugiere que, aunque hubo fluctuaciones, los albergues en Tambopata no enfrentaron un colapso total en la demanda. Estos resultados también se observan en la figura 3.

Figura 3*Representación porcentajes de la dimensión 2: Demanda turística*



La Figura 3, refleja que la mayoría de los gerentes y administradores no percibieron una severa caída en la demanda turística durante la pandemia, aunque las experiencias individuales variaron según el contexto específico de cada albergue. Este hallazgo subraya la importancia del ecoturismo como un sector resiliente y adaptable frente a una crisis global, al tiempo que destaca la necesidad de estrategias diferenciadas para apoyar a aquellos albergues que sí se enfrentarán a mayores retos.

Además, la figura 3, muestra la distribución porcentual de la dimensión demanda turística en los albergues turísticos de Tambopata durante la pandemia. Este hallazgo reflejó que el ecoturismo, a diferencia de otros sectores turísticos, se mantuvo relativamente resiliente y adaptable frente a la crisis global, posiblemente debido a la preferencia de los visitantes por espacios naturales y abiertos que ofrecían mayor seguridad sanitaria. Sin embargo, también se evidencia que algunos albergues enfrentaron desafíos más significativos, lo cual subraya la necesidad de implementar estrategias diferenciadas que fortalecieron la demanda en aquellos establecimientos más vulnerables.

Por último, la figura 3 confirma que, aunque la demanda turística disminuyó, esta no alcanzó niveles críticos que comprometieran totalmente la actividad de los albergues, resaltando la importancia del ecoturismo como un sector con alto potencial de recuperación.

Dimensión Apoyo gubernamental de la variable Impacto económico del COVID-19

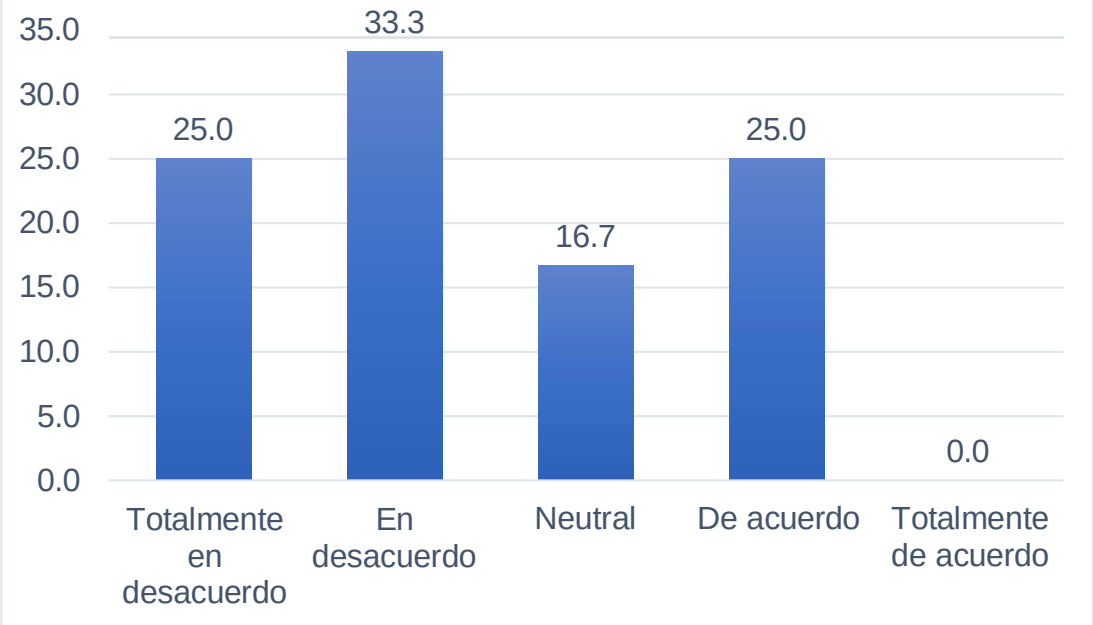
Tabla 7*Descripción de frecuencias y porcentajes de la dimensión3: Apoyo gubernamental*

	Frecuencia	**Porcentaje**
Totalmente en desacuerdo	3	25.0
En desacuerdo	4	33.3
Neutral	2	16.7
De acuerdo	3	25.0
Totalmente de acuerdo	0	0.0
Total	12	100.0

La tabla 7 presenta las frecuencias y porcentajes de la dimensión "apoyo gubernamental" en los albergues turísticos de la provincia de Tambopata. Se observa una división significativa en las percepciones de los gerentes y administradores sobre la efectividad de las medidas gubernamentales. Un 33.3% (4) de los encuestados expresó estar "en desacuerdo", lo que sugiere que consideran que el apoyo del gobierno no fue suficiente para mitigar los efectos negativos de la pandemia en sus establecimientos. Un 25.0% (3) estuvo "totalmente en desacuerdo", lo que indica una fuerte desaprobación hacia las políticas gubernamentales. Por otro lado, un 25.0% (3) estuvo "de acuerdo", lo que refleja que, aunque la mitad de los participantes fue crítica, un porcentaje importante valoró positivamente algunas de las medidas implementadas. Un 16.7% (2) adoptó una postura "neutral", sin una opinión clara sobre el apoyo recibido. La ausencia de respuestas "totalmente de

acuerdo" subraya que, aunque algunos albergues percibieron el apoyo, este no fue considerado completamente efectivo. En resumen, los resultados sugieren que la percepción del apoyo gubernamental fue mixta, con la mayoría de los gerentes percibiendo deficiencias en las políticas implementadas. Estos resultados también se observan en la figura 4.

Figura 4: *Representación porcentajes de la dimensión 3: Apoyo gubernamental*



La Figura 4, evidencia una percepción predominantemente crítica hacia las medidas gubernamentales implementadas durante la pandemia, con una mayoría que considera que no fueron suficientes para apoyar al sector turístico. Aunque, un cuarto de los encuestados valoró positivamente ciertas políticas, la ausencia de respuestas "totalmente de acuerdo" destaca que ninguna medida fue considerada plenamente efectiva. Estos resultados resaltan la necesidad de diseñar políticas más específicas, accesibles y efectivas para fortalecer la resiliencia del sector turístico frente a futuras crisis.

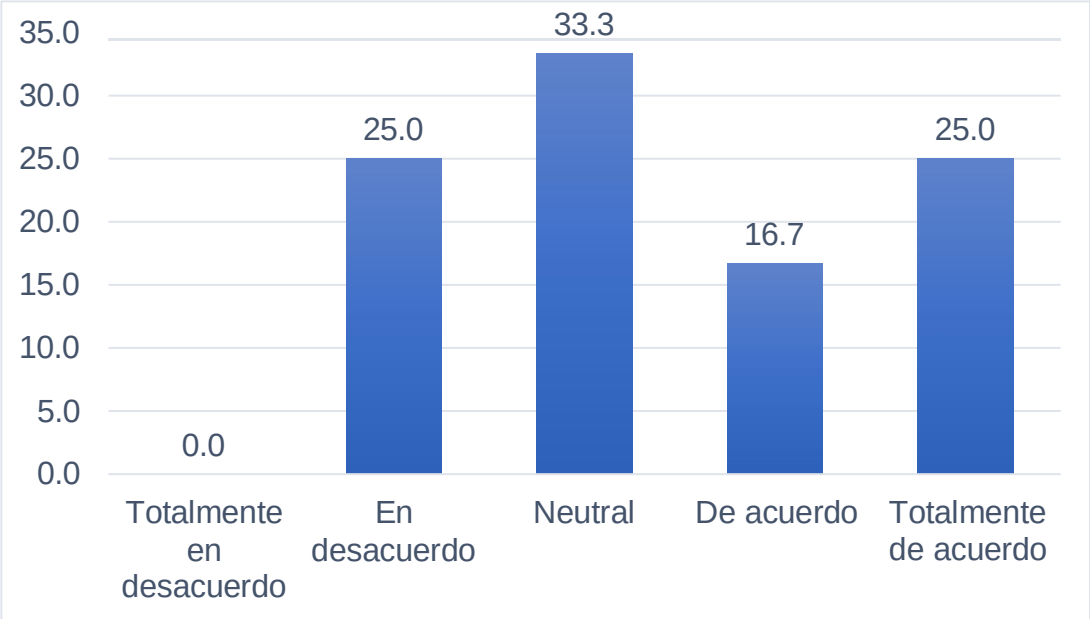
Descripción de la variable Resiliencia empresarial

Tabla 8*Descripción de frecuencias y porcentajes de la variable resiliencia empresarial*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0.0
En desacuerdo	3	25.0
Neutral	4	33.3
De acuerdo	2	16.7
Totalmente de acuerdo	3	25.0
Total	12	100.0

En la tabla 8 se presentan las frecuencias y porcentajes de la variable "resiliencia empresarial" en los albergues turísticos de la provincia de Tambopata, mostrando una variedad de opiniones entre los gerentes y administradores. Un 33.3% (4) de los encuestados adoptó una postura "Neutral", lo que indicó que muchos no tienen una opinión definida sobre la resiliencia de sus establecimientos frente a los desafíos derivados de la pandemia. Un 25.0% (3) estuvo "en desacuerdo", señalando que no perciben una gran capacidad de resiliencia en sus albergues, mientras que otro 25.0% (3) estuvo "totalmente de acuerdo", lo que sugiere que un grupo significativo considera que sus empresas demostraron una alta resiliencia. Solo un 16.7% (2) estuvo "de acuerdo", lo que refleja una evaluación positiva pero no total de la resiliencia empresarial. La ausencia de respuestas "Totalmente en desacuerdo" resalta que, en general, no hubo una percepción completamente negativa sobre la capacidad de adaptación y respuesta de los albergues frente a la crisis. Estos resultados evidencian una visión mixta sobre la resiliencia empresarial en la región, con una mayoría moderada que se encuentra en una postura neutral o ligeramente crítica. Estos resultados también se observan en la figura 5.

Figura 5: Representación porcentaje de la variable: Resiliencia empresarial



La Figura 5, evidencia una percepción general mixta sobre la resiliencia empresarial en los albergues turísticos de Tambopata. Mientras que un cuarto de los encuestados destacó la capacidad de adaptación de sus empresas, una proporción similar la evalúa de manera negativa, y una mayoría significativa permanece neutral. Estos resultados subrayaron la necesidad de estrategias más claras y efectivas para fortalecer la resiliencia de los albergues turísticos frente a futuras crisis.

Dimensión Sostenibilidad operativa de la variable Resiliencia empresarial

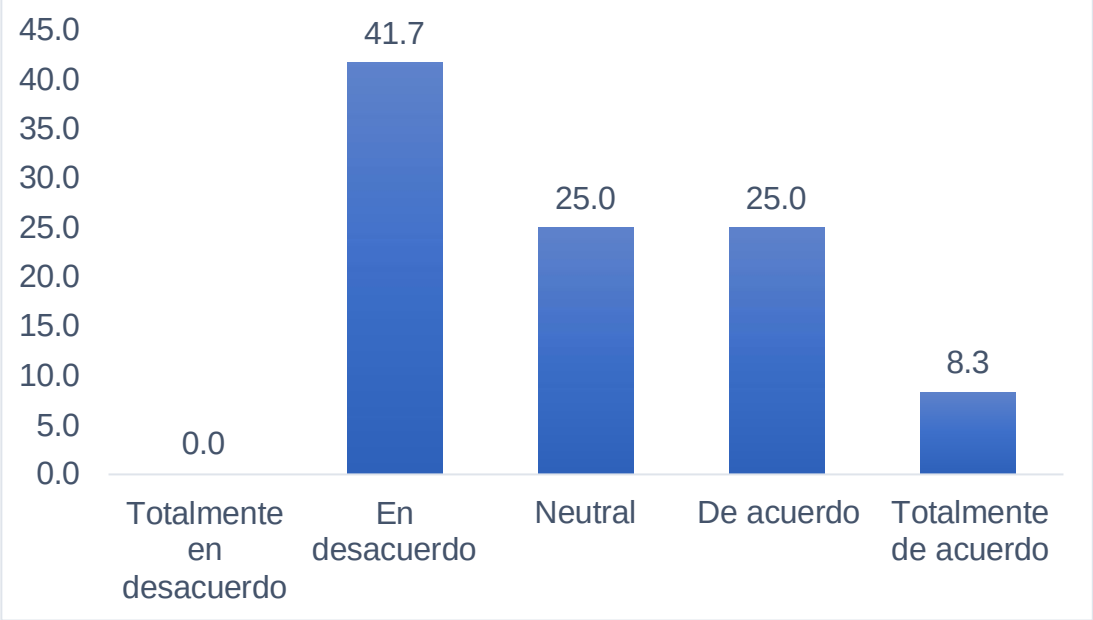
Tabla 9*Descripción de frecuencias y porcentajes de la dimensión1: Capacidad de adaptación*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0.0
En desacuerdo	3	25.0
Neutral	3	25.0

De acuerdo	2	16.7
Totalmente de acuerdo	4	33.3
Total	12	100.0

La Tabla 9 describe las frecuencias y porcentajes de la dimensión "capacidad de adaptación" en los albergues turísticos de la provincia de Tambopata. Se observa una gran variedad de respuestas sobre la capacidad de los establecimientos para ajustarse a los desafíos derivados de la pandemia. Un 33.3% (4) de los gerentes y administradores estuvieron "totalmente de acuerdo", lo que indica que un porcentaje significativo considera que sus albergues demostraron una alta capacidad de adaptación durante la crisis. Por otro lado, un 25.0% (3) estuvieron "en desacuerdo", lo que sugiere que algunos no perciben que sus albergues lograron una adaptación efectiva frente a la crisis. Además, un 25.0% (3) adoptaron una postura "neutral", lo que refleja una falta de certeza o una evaluación mixta sobre la adaptabilidad de sus establecimientos. Un 16.7% (2) estuvieron "de acuerdo", destacando que algunos consideran que la adaptación fue adecuada, aunque no perfecta. La ausencia de respuestas "totalmente en desacuerdo" sugiere que, en general, los albergues turísticos han logrado, en cierta medida, ajustarse a las nuevas circunstancias. Estos resultados reflejaron una evaluación positiva sobre la capacidad de adaptación, con una tendencia a reconocer los avances, aunque con algunos desafíos percibidos en el proceso. Estos resultados también se observan en la figura 6.

Figura 6:*Representación porcentajes de la dimensión 4: Capacidad de adaptación*



La Figura 6, muestra una percepción mixta sobre la capacidad de adaptación en los albergues turísticos de Tambopata. Mientras que un tercio de los encuestados consideraron que sus establecimientos lograron ajustarse exitosamente a los desafíos de la pandemia, la otra mitad adoptaron una postura neutral o crítica. Esto evidenció una desigualdad en los recursos, estrategias y condiciones del sector, destacando la importancia de fortalecer las capacidades adaptativas en los albergues menos resiliente y promover las prácticas exitosas de los establecimientos más adaptativos como modelos de referencia.

Dimensión Sostenibilidad operativa de la variable Resiliencia empresarial

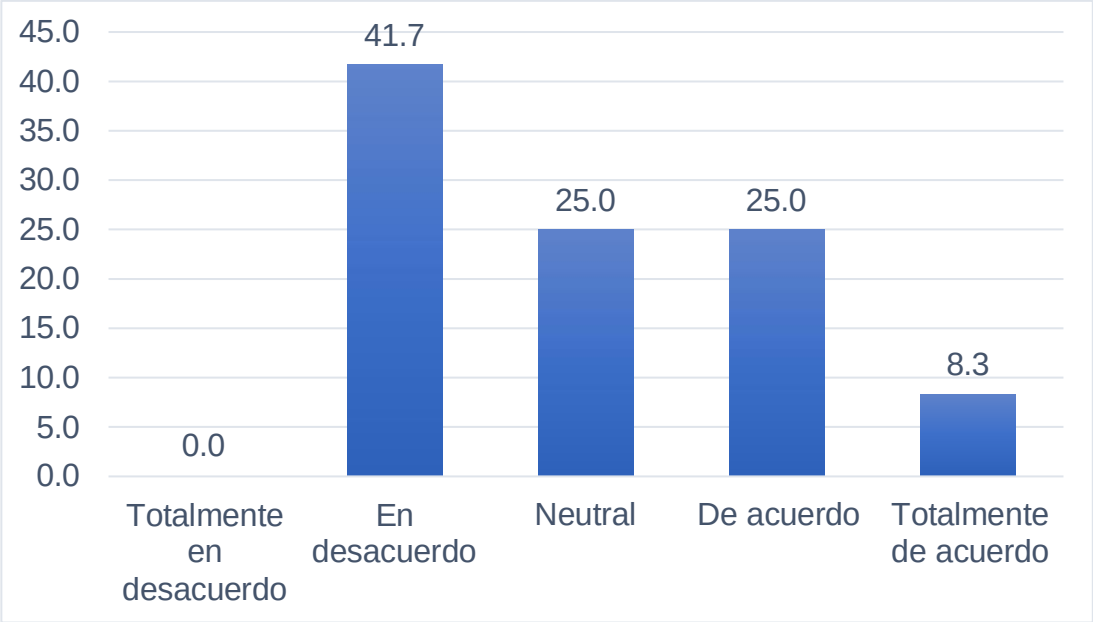
Tabla 10*Descripción de frecuencias y porcentajes de la dimensión2: Sostenibilidad operativa*

	Frecuencia	Porcentaje

Totalmente en desacuerdo	0	0.0
En desacuerdo	5	41.7
Neutral	3	25.0
De acuerdo	3	25.0
Totalmente de acuerdo	1	8.3
Total	12	100.0

En la Tabla 10, que describe las frecuencias y porcentajes de la dimensión "sostenibilidad operativa" en los albergues turísticos de la provincia de Tambopata, se observó que la mayoría de los gerentes y administradores tienen una opinión crítica sobre la sostenibilidad operativa de sus establecimientos. Un 41.7% (5) expresó estar "en desacuerdo", lo que sugiere que no creen que sus albergues hayan mantenido operaciones sostenibles durante la crisis. Un 25.0% (3) adoptó una postura "neutral", lo que indicó que algunos no tienen una opinión clara o definitiva sobre la sostenibilidad operativa en sus albergues. Un 25.0% (3) estuvo "de acuerdo", lo que implica que un grupo reconoce ciertos avances en sostenibilidad, aunque no de manera total. Solo un 8.3% (1) estuvo "totalmente de acuerdo", lo que refleja que una minoría considera que sus albergues mantuvieron una sostenibilidad operativa sólida durante la pandemia. La ausencia de respuestas "totalmente en desacuerdo" refuerza la idea de que no hubo una percepción extremadamente negativa, pero los resultados sugieren que, en general, la sostenibilidad operativa fue un área desafiante para los albergues turísticos en la región. Los resultados reflejan una percepción mixta y crítica, por ello se sugiere la necesidad de fortalecer la claridad, frecuencia y efectividad de la comunicación como un elemento clave para consolidar la resiliencia empresarial en futuros escenarios de crisis. Estos resultados también se observan en la figura 7.

Figura 7: Representación Porcentaje de la dimensión 5: Sostenibilidad operativa



La Figura 7, evidencia que la mayoría de los gerentes y administradores tienen una percepción crítica sobre la sostenibilidad operativa de sus albergues durante la pandemia. Aunque, algunos lograron mantener niveles aceptables de sostenibilidad, la opinión predominante refleja que esta dimensión fue un desafío significativo para el sector. Estos hallazgos destacaron la necesidad de estrategias más robustas y apoyo externo, para garantizar la sostenibilidad operativa en futuros escenarios de crisis.

Dimensión Comunicación efectiva de la variable Resiliencia empresarial

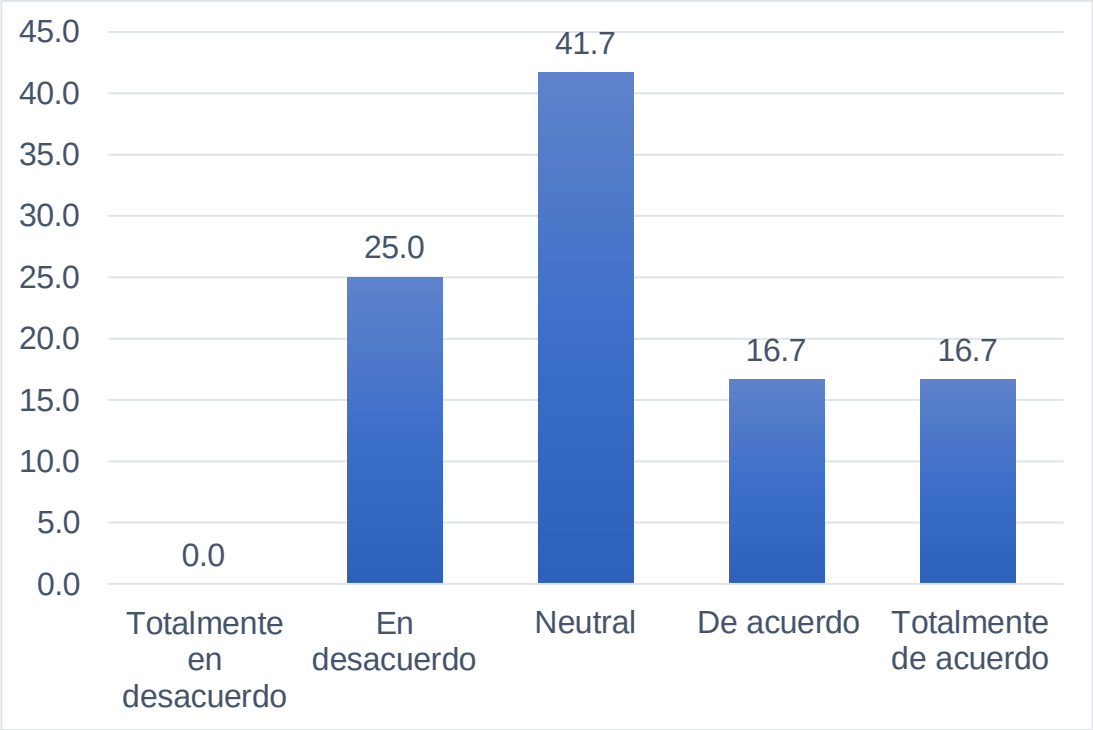
Tabla 11: *Descripción de frecuencias y porcentajes de la dimensión3: Comunicación efectiva*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0.0
En desacuerdo	3	25.0

Neutral	5	41.7
De acuerdo	2	16.7
Totalmente de acuerdo	2	16.7
Total	12	100.0

En la tabla 11 se muestran las frecuencias y porcentajes de la dimensión "comunicación efectiva" en los albergues turísticos de la provincia de Tambopata. Se observó una distribución variada de opiniones entre los gerentes y administradores sobre la calidad de la comunicación en sus establecimientos. Un 41.7% (5) de los encuestados adoptó una postura "neutral", lo que sugiere que muchos no tienen una percepción clara sobre la efectividad de la comunicación dentro de sus albergues. Un 25.0% (3) se mostró "en desacuerdo", lo que indica que algunos consideran que la comunicación no ha sido adecuada o eficaz durante la pandemia. Por otro lado, un 16.7% (2) estuvo "De acuerdo" y otro 16.7% (2) estuvo "Totalmente de acuerdo", lo que señala que un pequeño grupo valora positivamente las estrategias de comunicación implementadas. La ausencia de respuestas "totalmente en desacuerdo" indica que, en general, no hubo una evaluación completamente negativa sobre la comunicación efectiva. La comunicación se realizó con los equipos de trabajo para asegurar coordinación operativa y fue para los turistas y clientes con el fin de transmitir confianza y protocolos de bioseguridad. Sin embargo, los resultados mostraron la necesidad de fortalecer esta dimensión como soporte de resiliencia empresarial. Además, estos resultados reflejaron una tendencia a reconocer la importancia de la comunicación, pero con una visión crítica y algunas áreas de mejora en los albergues turísticos de la región. Resultados que se aprecian en la figura 8.

Figura 8:*Representación porcentajes de la dimensión 6: Comunicación efectiva*



La Figura 8, evidencia una percepción mixta sobre la comunicación efectiva en los albergues turísticos de Tambopata. Aunque, un tercio de los encuestados valoró positivamente las estrategias de comunicación, la neutralidad predominante y las opiniones críticas que reflejan la necesidad de mejorar la claridad, frecuencia y efectividad de la comunicación interna y externa. Estas mejoras serán fundamentales para fortalecer la coordinación y la adaptabilidad de los albergues en futuras crisis.

Por otro lado, evidencia que la comunicación fue parcialmente efectiva, pero requiere fortalecerse en aspectos de claridad, frecuencia y alcance, de manera que pueda responder oportunamente a las necesidades tanto de los clientes internos y externos en escenarios de crisis.

4.2 Análisis Inferencial

Tabla 12*Prueba de normalidad para las variables impacto económico del COVID-19*
y resiliencia empresarial

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Impacto económico del COVID-19	,866	12	,059
Resiliencia empresarial	,953	12	,686

Tras realizar la prueba de normalidad, se determinó que los datos presentan una distribución no paramétrica ($p < 0.05$). En consecuencia, el estadístico de prueba apropiado para el análisis inferencial es el coeficiente de **correlación Rho de Spearman (rho)**. La elección de este estadístico permite examinar el grado de asociación entre el **Impacto económico del COVID-19** y la **Resiliencia empresarial** de manera rigurosa, sin asumir la normalidad de las variables. Este procedimiento facilita la interpretación de la relación entre ambas dimensiones y permite fundamentar las generalizaciones sobre la población de albergues en Tambopata a partir de los hallazgos de la muestra.

4.2.1 Hipotesis general

1. Planteamiento de hipótesis:

H1: Si existió relación entre el impacto económico del COVID-19 con la resiliencia empresarial en albergues turísticos en la provincia de Tambopata región de Madre de Dios en el año 2024.

Ho: No existió relación entre el impacto económico del COVID-19 con la resiliencia empresarial en albergues turísticos en la provincia de Tambopata región de Madre de Dios en el año 2024

2. Nivel de significancia

El presente estudio muestra el porcentaje de error dispuesto a correr al realizar la prueba fue de Alfa = 0.05

3. Estadistico de prueba

Tabla 13:*Correlación entre las variables el impacto económico del COVID-19 con la resiliencia empresarial en albergues turísticos en la provincia de Tambopata región de Madre de Dios en el año 2024*

		Impacto económico del COVID-19	Resiliencia empresarial
Impacto económico del COVID-19	Correlación de Pearson	1	,745**
	Sig. (bilateral)		,005
	N	12	12
Resiliencia empresarial	Correlación de Pearson	,745**	1
	Sig. (bilateral)	,005	
	N	12	12

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Decisión:

La correlación entre las variables "impacto económico del COVID-19" y "Resiliencia empresarial" en los albergues turísticos de la provincia de Tambopata, región de Madre de Dios, en el año 2024, muestra un valor de (r= 0,745; con una significancia bilateral de 0,005. Dado que el valor de la correlación es considerablemente alto y la significancia es menor que 0,01, podemos concluir que existe una correlación positiva significativa entre ambas variables, lo que indica que, a medida que aumenta el impacto económico del COVID-19, también aumenta la resiliencia empresarial en los albergues turísticos de la región.

Interpretación:

Esta correlación significativa sugirió que los albergues turísticos en la provincia de Tambopata han experimentado una relación directa entre el grado de impacto económico generado por la pandemia y su capacidad de resiliencia. A pesar de las adversidades económicas generadas por el COVID-

19, los albergues que enfrentaron mayores retos económicos parecen haber desarrollado una mayor resiliencia empresarial, posiblemente mediante la adaptación de sus operaciones, la innovación en sus servicios, o el fortalecimiento de sus estrategias de gestión. La relación positiva también puede interpretarse como un indicador de que los albergues que se vieron más afectados por la crisis fueron, al mismo tiempo, aquellos que implementaron con mayor efectividad mecanismos de recuperación y adaptación frente a la crisis.

Discusión

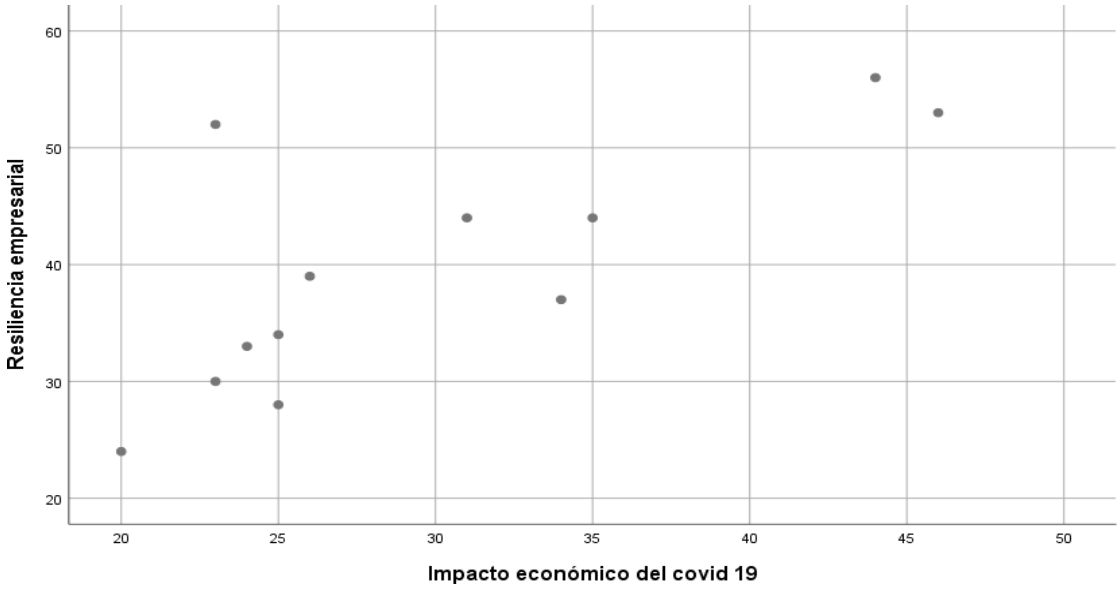
Los hallazgos de la investigación permitieron afirmar que existe relación entre el impacto económico del COVID-19 con la resiliencia empresarial en albergues turísticos en la Provincia de Tambopata Región de Madre de Dios en el año 2024. Siendo coeficiente de correlación ($r= 0,745$; $p<0.05$); denotando una correlación positiva alta, con un coeficiente de determinación de 0.55025 explicando que el impacto económico del COVID-19 incide en un 55.025% en la resiliencia empresarial, estos resultados coinciden con la investigación de (Cáceres & Gonzales, 2021), en el caso de los albergues turísticos, esta capacidad fue puesta a prueba durante la pandemia cuando factores como la caída de la demanda el desempleo y la falta de apoyo gubernamental dificultaron la continuidad operativa. Sin embargo, los resultados reflejan que los alberques que enfrentaron mayores desafíos económicos también fueron los que más invirtieron en prácticas resiliente como diversificación de servicios turísticos, adopción de tecnologías digitales y la implementación de protocolos de bioseguridad

Estos hallazgos son consistentes con estudios internacionales que muestraron que la resiliencia es un factor clave en la recuperación económica y operativa del sector turístico como señala (Ortiz & Erazo, 2021) (Ñancufil, et al., 2021).

Otros autores coinciden con investigaciones previas que destacan la resiliencia empresarial como una estrategia fundamental para enfrentar crisis, el presente estudio confirma que el impacto económico del COVID-19 y la resiliencia empresarial están significativamente correlacionados destacando

la importancia de la última como un mecanismo clave para enfrentar adversidades. La experiencia de los albergues turísticos de Tambopata subraya la necesidad de fortalecer estrategias adaptativas y sostenibles, tanto a nivel organizacional como gubernamental para garantizar la recuperación y la sostenibilidad del sector en el largo plazo.

Figura 9: *Gráfico de dispersión de la variable el impacto económico del COVID-19 con la resiliencia empresarial en albergues turísticos en la provincia de Tambopata región de Madre de Dios en el año 2024*



4.2.2 Hipotesis especifica 1

1. **Planteamiento de hipótesis**

Hi: Si existe relación entre la empleabilidad con la resiliencia empresarial en albergues turísticos en la provincia de Tambopata región de Madre de Dios en el año 2024

Ho: No existe relación entre la empleabilidad con la resiliencia empresarial en albergues turísticos en la provincia de Tambopata región de Madre de Dios en el año 2024.

2. **Nivel de significancia**

Alfa = 0.05

3. Estadistica de prueba

Tabla 14:*Correlación entre la dimensión empleabilidad con la resiliencia empresarial en albergues turísticos en la provincia de Tambopata región de Madre de Dios en el año 2024*

		Empleabilidad	Resiliencia empresarial
Empleabilidad	Correlación de Pearson	1	,737**
	Sig. (bilateral)		,006
	N	12	12
Resiliencia empresarial	Correlación de Pearson	,737**	1
	Sig. (bilateral)	,006	
	N	12	12

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Decisión:

La correlación entre la dimensión "empleabilidad" y la "resiliencia empresarial" en los albergues turísticos de la provincia de Tambopata, región de Madre de Dios, durante el año 2024, es 0,737, con una significancia bilateral de 0,006. Dado que el valor de la correlación es alto y la significancia es inferior a 0,01, podemos concluir que existe una correlación positiva significativa entre ambas variables. Esto implica que hay una relación estadísticamente significativa entre la empleabilidad y la resiliencia empresarial en el contexto analizado.

Interpretación:

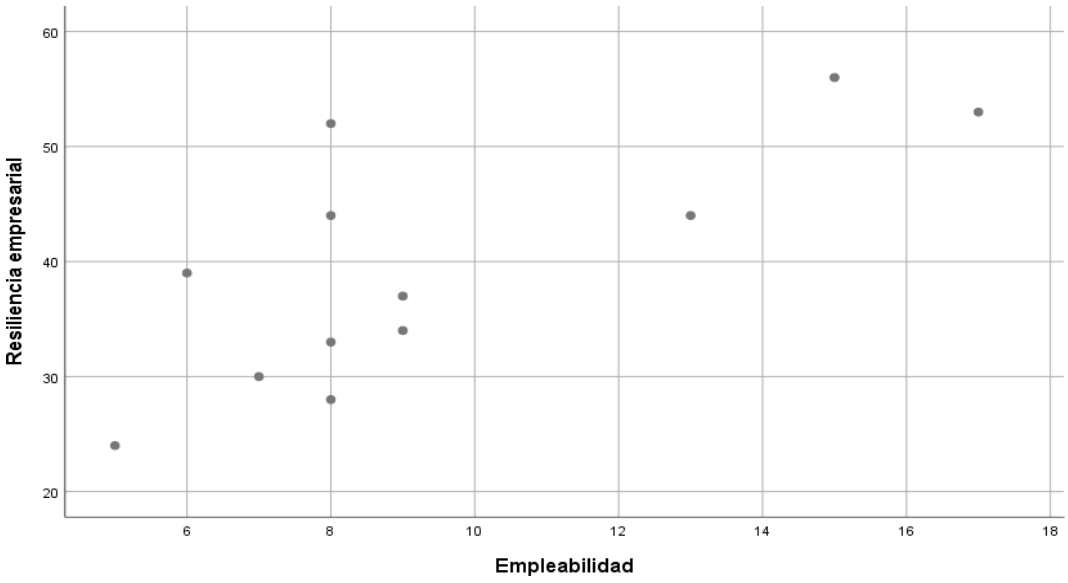
La relación positiva entre empleabilidad y resiliencia empresarial evidencia que el capital humano es el motor principal de la resiliencia en el sector hotelero de selva. Una alta **empleabilidad** (entendida como el conjunto de competencias, capacitación y estabilidad del colaborador) actúa como un activo estratégico que reduce la vulnerabilidad operativa. Los albergues que invirtieron en el desarrollo de sus trabajadores no solo retuvieron talento, sino que adquirieron una **capacidad adaptativa** superior para enfrentar entornos

disruptivos, transformando el conocimiento individual en una ventaja competitiva organizacional.

Discusión

Los resultados coinciden de forma similar con los resultados al que arribaron como (Hernandez, 2021), (Alvarado & Morocho, 2021) (Pulido & Cabello, 2020) (Castiblanco, 2021), platearon la creación y rediseño de las acciones de mercado y promoción adecuada a la nueva realidad con recursos disponibles, partiendo desde la confianza de los consumidores e impulsar las alianzas para la recuperación del sector con la capacitación al personal y con una motivación estratégica para lograr la salida de la crisis. Como plantea (Ortiz & Erazo, 2021) que el diseño de una propuesta basada en mejorar la resiliencia empresarial aportaría en mejorar su innovación y desarrollo, partiendo desde la preparación, prevención, recuperación y adaptación a los diferentes eventos que pueda generar el entorno interno o externo de una empresa. Resultado que fortalece la investigación realizada.

Figura 10:Gráfico de dispersión de la dimensión la dimensión empleabilidad con la Resiliencia Empresarial en Albergues Turísticos en la Provincia de Tambopata Región de Madre de Dios en el año 2024



4.2.3 Hipotesis especifica 2

1. **Planteamiento de hipótesis**

Hi: Si existe relación entre la demanda turística con la resiliencia empresarial en albergues turísticos en la provincia de Tambopata región de Madre de Dios en el año 2024.

Ho: No existe relación entre la demanda turística con la resiliencia empresarial en albergues turísticos en la provincia de Tambopata región de Madre de Dios en el año 2024.

2. **Nivel de significancia**

Alfa = 0.05

3. **Estadístico de prueba**

Tabla 15:*Correlación entre la demanda turística con la resiliencia empresarial en albergues turísticos en la provincia de Tambopata región de Madre de Dios en el año 2024*

		Demanda turística	Resiliencia empresarial
Demanda turística	Correlación de Pearson	1	,550
	Sig. (bilateral)		, 0.064
	N	12	12
Resiliencia empresarial	Correlación de Pearson	,550	1
	Sig. (bilateral)	,064	
	N	12	12

Decisión:

La correlación entre la "demanda turística" y la "resiliencia empresarial" en los albergues turísticos de la provincia de Tambopata, región de Madre de Dios, durante el año 2024, es de 0,550, con una significancia bilateral de 0.064.

Aunque, el valor de la correlación indicó una relación moderada entre ambas variables, la significancia es superior al nivel de 0,05, lo que sugirió que la correlación no es estadísticamente significativa al nivel convencional de confianza del 95%. Por lo tanto, no se puede concluir que exista una relación directa significativa entre la demanda turística y la resiliencia empresarial en el contexto analizado.

Interpretación:

La correlación moderada entre la demanda turística y la resiliencia empresarial indicó que, aunque existió una relación, esta no es lo suficientemente fuerte ni significativa para establecer una conexión concluyente. Es posible que la demanda turística influyó de alguna manera en la capacidad de los albergues para adaptarse y superar adversidades, pero otros factores podrían estar jugando un papel más importante en la resiliencia empresarial. Esto podría sugerir que, si bien una mayor demanda turística podría contribuir positivamente a la estabilidad y sostenibilidad de los albergues, la resiliencia empresarial depende también de otros elementos como la gestión interna, la capacidad de innovación y las políticas adaptativas, que no se ven completamente reflejadas por la variabilidad en la demanda turística.

Discusión

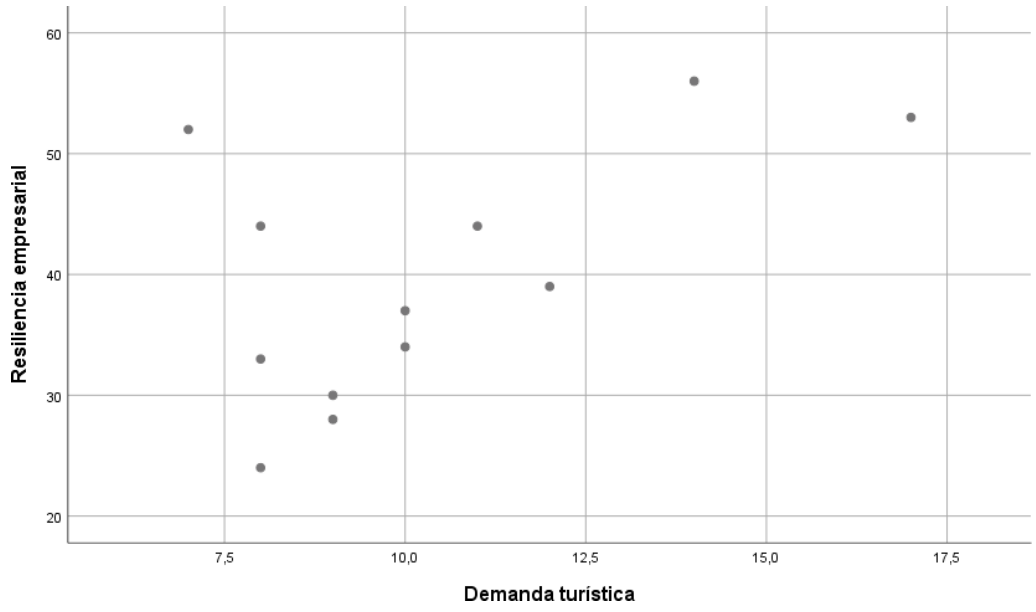
Los resultados obtenidos en la presente investigación, en el análisis de calificación entre las dimensiones demanda turística y la resiliencia empresarial en los albergues turísticos de la provincia de Tambopata muestran un coeficiente de Pearson de 0,550 con una significancia bilateral de 0,064. Si bien el coeficiente sugiere una relación moderada entre ambas variables, la significancia estadística no es suficiente para afirmar con certeza una relación directa significativa al nivel convencional de confianza del 95%. Esta situación se puede analizar desde distintas perspectivas teórica como (Calle, Ávila, Noblecilla, & Ollague, 2023), donde la demanda turística ha sido un factor clave en la resiliencia empresarial del sector turístico Post.COVID-19. Según su estudio, variables como las restricciones de viaje, las preocupaciones de salud, la evolución de las preferencias de los viajeros ha

afectado directamente la capacidad de los establecimientos para mantenerse operativos. Este enfoque sugiere que, aunque la demanda turística puede influir en la resiliencia empresarial, otros factores como el apoyo gubernamental o la capacidad de adaptación de los empresarios pueden moderar esta relación.

Por otro lado, Marrero et al. (2022), destacan que la resiliencia empresarial en el sector turístico no solo depende de la demanda, sino también de la capacidad de las empresas para generar confianza y ofrecer experiencias atractivas. En este sentido, aunque la estimación hallada en el estudio indica una relación entre la demanda y la resiliencia, la falta de significancia estadística podría explicarse por la presencia de otros elementos críticos como la gestión empresarial y las estrategias de marketing. Finalmente consideramos a Cáceres (2021) que resalta la resiliencia empresarial en los albergues turísticos de Tambopata se fundamenta en tres dimensiones de adaptación, sostenibilidad operativa y respaldo financiero. Su estudio propone que, si bien la demanda turística puede influir en la estabilidad económica de estos establecimientos, la verdadera resiliencia radica en la capacidad de adaptación y en la gestión de recursos durante la crisis de la pandemia. Lo que podría explicar qué, a pesar de la evaluación moderada observada en este estudio, la relación entre ambas variables no es estadísticamente significativa.

Frente a los estudios y el resultado arribado en la presente investigación, reflejan una interacción entre la demanda turística y la resiliencia empresarial, pero sin una relación estadísticamente significativa. A lo que propone que otros factores pueden estar incidiendo en la capacidad de los albergues turísticos de Tambopata para enfrentar los desafíos del entorno.

Figura 11Gráfico de dispersión de la dimensión la demanda turística con la resiliencia empresarial en albergues turísticos en la provincia de Tambopata región de Madre de Dios en el año 2024



4.2.4 Hipotesis especifica 3

1. **Planteamiento de hipótesis**

Hi: Si existe relación entre el apoyo gubernamental con la resiliencia empresarial en albergues turísticos en la provincia de Tambopata Región de Madre de Dios en el año 2024.

Ho: No Si existe relación entre el apoyo gubernamental con la resiliencia empresarial en albergues turísticos en la provincia de Tambopata Región de Madre de Dios en el año 2024.

2. **Nivel de significancia**

Alfa = 0.05

3. **Estadístico de prueba**

Tabla 16*Correlación entre la dimensión el apoyo gubernamental con la resiliencia empresarial en albergues turísticos en la provincia de Tambopata región de Madre de Dios en el año 2024.*

		Apoyo gubernamental	Resiliencia empresarial
Apoyo gubernamental	Correlación de Pearson	1	,592*
	Sig. (bilateral)		,043
	N	12	12
Resiliencia empresarial	Correlación de Pearson	,592*	1
	Sig. (bilateral)	,043	
	N	12	12

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Decisión:

La correlación entre la dimensión "apoyo gubernamental" y la "resiliencia empresarial" en los albergues turísticos de la provincia de Tambopata, región de Madre de Dios, durante el año 2024, es de 0,592, con una significancia bilateral de 0,043. Dado que la correlación es positiva y la significancia es menor a 0,05, podemos concluir que existe una correlación positiva significativa entre ambas variables. Esto indica que el apoyo gubernamental tiene una relación estadísticamente significativa con la resiliencia empresarial en los albergues turísticos estudiados.

Interpretación:

La correlación positiva y significativa entre el apoyo gubernamental y la resiliencia empresarial sugiere que los albergues turísticos que recibieron mayor apoyo del gobierno, ya sea en forma de subsidios, incentivos fiscales o programas de asistencia, demostraron una mayor capacidad para adaptarse y superar los desafíos derivados de la pandemia del COVID-19. Este hallazgo refleja la importancia de las políticas públicas y el respaldo estatal en el fortalecimiento de la resiliencia de las empresas, especialmente en sectores vulnerables como el turismo. El apoyo gubernamental parece haber sido un

factor clave para que los albergues turísticos pudieran implementar estrategias efectivas de recuperación y sostenibilidad, ayudando a mitigar los efectos negativos de la crisis económica.

Discusion

Los hallazgos obtenidos en la presente investigación muestran una evaluación positiva significativa ($r = 0.592$, $p = 0.043$) entre el apoyo gubernamental y la resiliencia empresarial en los albergues turísticos de Tambopata. Esto sugiere que la asistencia gubernamental ha sido un factor clave en la capacidad de adaptación y recuperación de estas empresas frente a la crisis y cambios en el entorno. Este resultado se puede analizar a la luz de diversas perspectivas teóricas de los autores como García, Sánchez & Pérez (2021), el apoyo gubernamental es un elemento fundamental en la resiliencia empresarial del sector turístico, ya que proporciona como medida subsidios, prestamos preferenciales y políticas fiscales que mitigan el impacto económico negativo. Estos autores destacan que el respaldo financiero del estado permite a las empresas mantener su liquidez y adaptar sus estrategias operativas frente a crisis como la pandemia del COVID-19. Frente a los resultados del trabajo de investigación, los albergues turísticos de Tambopata, se explica la relación positiva significativa observada, ya que aquellos que han recibido apoyo del gobierno han demostrado una mayor capacidad para sostener sus operaciones y superar dificultades económicas.

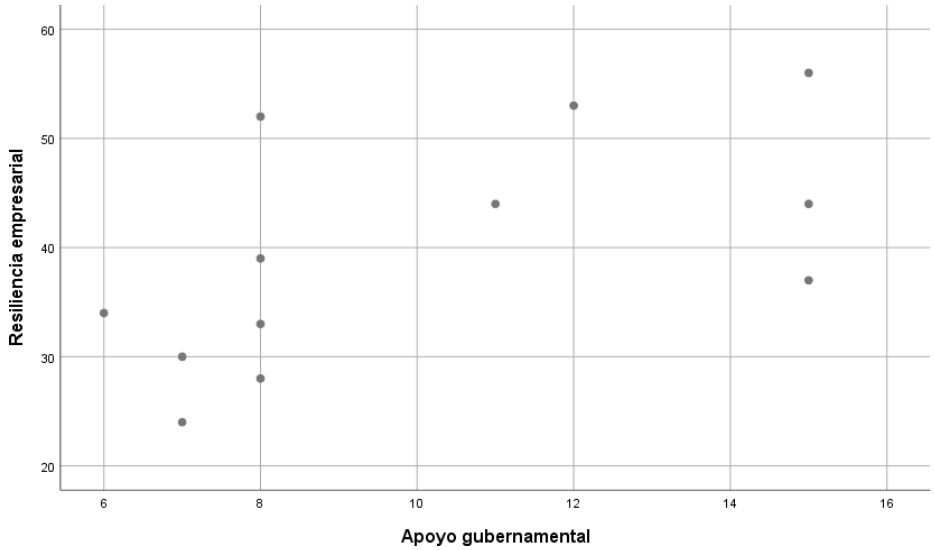
Por su lado, Rodríguez & López (2020), sostienen que la resiliencia empresarial en el turismo depende en gran medida de la efectividad del apoyo gubernamental. En su estudio, identificamos que las empresas que recibieron respaldo financiero y asistencia técnica lograron una mayor estabilidad y adaptación a los cambios en la demanda turística. Entonces, con este resultado del autor, el presente estudio respalda la idea de que los albergues turísticos que han contado con apoyo gubernamental han sido más resiliente, reforzando la importancia de las políticas públicas en la sostenibilidad del sector.

Además, Martínez & Navarro (2021) destacan que el apoyo del gobierno no solo contribuye a la recuperación de las empresas, sino que también impulsa

la innovación y la diversificación de servicios, promoviendo estrategias de resiliencia a largo plazo. En ese sentido, la evaluación significativa observada en el estudio podría indicar que los albergues turísticos que han recibido asistencia gubernamental han implementado medidas innovadoras y sostenibles que han fortalecido su capacidad de respuesta ante la crisis.

Los resultados obtenidos confirman la importancia del apoyo gubernamental en la resiliencia empresarial de los albergues turísticos de Tambopata. Estos hallazgos concuerdan con estudios previos que resaltan el papel de las políticas de gobierno en la estabilidad y adaptación de las empresas del sector turístico.

Figura 12Gráfico de dispersión de la dimensión el apoyo gubernamental con la Resiliencia Empresarial en Albergues Turísticos en la Provincia de Tambopata Región de Madre de Dios en el año 2024



CONCLUSIONES

Conclusión General (relacionada con OG e hipótesis general); se determinó que existe una relación positiva y estadísticamente significativa entre el impacto económico del COVID-19 y la resiliencia empresarial en los albergues turísticos de la provincia de Tambopata ($r = 0.745$; $p = 0.005$), aceptándose la hipótesis general de investigación. Los resultados evidencian que, a pesar de la disminución de ingresos y la contracción del mercado turístico, los albergues desarrollaron capacidades de adaptación, organización interna y sostenibilidad operativa. En este sentido, la resiliencia empresarial se consolida como un factor clave para enfrentar contextos de crisis y garantizar la continuidad de las actividades.

Conclusión Especifica 1 (OE1 – Empleabilidad / H1); En relación a la empleabilidad, se determinó que existe relación entre la empleabilidad y la resiliencia empresarial, aceptándose la hipótesis especifica H1. La reducción del empleo fue una de las principales consecuencias del impacto económico; sin embargo, los albergues que lograron mantener parte de su personal evidenciaron mayores niveles de resiliencia. Esto demuestra que la estabilidad laboral y la gestión del talento Humano constituyen elementos fundamentales para fortalecer la capacidad de respuesta organizacional ante situaciones adversas.

Conclusión Especifica 2 (OE2 – Demanda Turística / H2); Se determinó que no existe una relación estadísticamente significativa entre la demanda turística y la resiliencia empresarial ($r =0.005$; $p =0.0064$), por lo que no se acepta la hipótesis especifica H2 al nivel de confianza del 95%. No obstante, se identificó que la disminución de la demanda afectó considerablemente la sostenibilidad económica de los albergues turísticos. Frente a ello, algunos establecimientos implementaron estrategias de adaptación, como la diversificación de servicios y la promoción del turismo local, evidenciando que

la resiliencia depende más de la capacidad de innovación que de la demanda en sí misma.

Conclusión Especifica 3 (OE3 – Apoyo Gubernamental / H3); En cuanto a este punto se determinó que existe una relación positiva y significativa entre el apoyo gubernamental y la resiliencia empresarial ($r = 0.592$; $p = 0.043$), aceptándose la hipótesis especifica H3. Los resultados evidencian que el acceso a programas de apoyo financiero y medidas tributarias contribuyó a mitigar los efectos de la crisis. Sin embargo, se identificó que dicho apoyo fue percibido como limitado e insuficiente, lo que pone de manifiesto la necesidad de fortalecer las políticas públicas orientadas al sector turístico.

Finalmente, en cuanto a la resiliencia empresarial, se comprobó que los albergues de Tambopata desarrollaron estrategias de adaptación, fortaleciendo principalmente la comunicación, la coordinación interna y el rediseño de sus servicios. Los resultados de tablas y figuras revelaron percepciones mixtas, en las que algunos establecimientos mostraron una mayor capacidad de respuesta frente a la crisis, mientras que otras presentaron mayores dificultades para enfrentar los efectos de la pandemia. Esta diversidad en las percepciones evidenció que la resiliencia empresarial dependió de factores como la disponibilidad de recursos, el liderazgo y la capacidad de innovación de cada albergue. En consecuencia, la resiliencia empresarial constituye un factor clave para enfrentar crisis futuras, siempre que se refuerce con capacitación, innovación y redes de apoyo interinstitucional.

SUGERENCIAS

Recomendación General: Se recomienda que los albergues turísticos de Tambopata deben fortalecer sus capacidades de resiliencia empresarial mediante la implementación de estrategias integrales de comunicación, innovación y gestión del talento humano, orientadas tanto al personal interno como a los visitantes. Resulta esencial diseñar protocolos de contingencia que permitan afrontar futuras crisis con mayor preparación, garantizando la sostenibilidad económica y la confianza de los clientes. Asimismo, se sugiere que las autoridades gubernamentales y entidades del sector turístico articulen programas de apoyo financiero y capacitación especializada, de modo que se reduzca la vulnerabilidad del sector ante escenarios adversos. Esta cooperación interinstitucional será decisiva para consolidar un turismo resiliente, competitivo y sostenible en la región.

Recomendación Especifica (Empleabilidad); se recomienda fortalecer la gestión del talento humano mediante programas de capacitación continua, estrategias de retención del personal e incentivos laborales, priorizando la estabilidad del empleo como un componente esencial para mejorar la resiliencia organizacional y la calidad del servicio

Recomendación Especifica (Demanda Turística); Se recomienda que los albergues turísticos reduzcan su dependencia de la demanda turística mediante la diversificación de su oferta, el desarrollo de nuevos segmentos de mercado y la innovación constante en sus servicios, con el propósito de disminuir su vulnerabilidad frente a fluctuaciones externas.

Recomendación Especifica (Apoyo Gubernamental); Se recomienda fortalecer la articulación entre el sector público y privado, promoviendo el acceso a programas de financiamiento, incentivos fiscales y asistencia técnica. Asimismo, se sugiere que las autoridades diseñen políticas públicas más inclusivas, oportunas y específicas para el sector turístico.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

AlmanzaJiménez,,R.,CalderónCampos,P.,&Vargas-Hernández,J.(2016).La resiliencia empresarial elemento clave en el cambio. *Revista Iberoamericana de Gobierno Local*.

ABANZA. (2022). Informe situación sector hotelero en Perú y perspectivas de futuro. *ABANZA Y FNSrooms*, 1-18.

Abella Carces, s. (2020). Situacion del Sector Turismo y de la Crisis. *ACEIT*, 2-8.

Alonso, J. (2020). La pandemia económica del Sudeste Asiático. *Universidad Nacional de Rosario.*, 7-15.

Alvarado, C., & Morocho, T. (2021). *Análisis de la incidencia del COVID 19 en el sector hotelero de la ciudad de guayaquil – Ecuador. Universidad de Guayaquil.* Guayaquil – Ecuador.: Universidad de Guayaquil.

Andalucia, F. d. (setiembre de 2009). CÓDIGO ÉTICO DEL TURISMO . *revista digital para profesionales de la enseñanza*.

ANDER-EGG, E. (2011). *Aprender a Investigar - Nociones básicas de la investigación social.* Argentina: Editorial Brujas. Obtenido de https://abacoenred.org/wp-content/uploads/2017/05/Aprender-a-investigar-nociones-basicas-Ander-Egg-Ezequiel-2011.pdf.pdf

Aranda, M. L. (2017). La promoción turística privada en la España del primer tercio del sigloXX: los Sindicatos de Iniciativa yTurismo. *Asociaci´onEspa˜noladeHistoriaEcon´omica.*, 38-46.

Becerra, F., Vega, J., & Orellana, M. (2021). Impacto Financiero del COVID-19 en el turismo Ecuatoriano: Estratégias empresariales para la reactivación. *digital publisher*, 201-210. doi:DOI: https://doi.org/10.33386/593dp.2021.3.566

Beizaga, A., & Echegaray, K. (2021). *EFECTOS DEL COVID-19 EN LA ECONOMÍA DE LOS TRABAJADORES DEL HOTEL ROYAL INKA II BY XIMA CUSCO – 2020.* CUSCO: UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO.

Bejarano H, &. N. (2021). Impacto económico del COVID-19 en negocios pequeños y medianos bajo restricciones voluntarias e impuestas. *EconoQuantum*, 22-56.

Bello, O. D., Díaz, , M., Espiga, C., González, M., Hernández, H., Ibarra, F., . . . Zurita, F. (2020). *Evaluación de los efectos e impactos de la pandemia de COVID-19 sobre elturismo en América Latina y el Caribe.* Santiago: Copyright © Naciones Unidas.

Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación (administración,Economía, Humanística y Ciencias Sociales.* Colombia: Prentice Hall - PEARSON.

BM, B. M. (2020). *Impacto Mundial de la Pandemía.* España: Comisión Europea.

Botella Nicolás, A. M. (2016). Innovación docente en el grado de maestro de la Universitat de València: la percepción auditiva y visual del paisaje a través de las TIC". *Revista Opción* , 32 (7): 215-230.

C. Whitehead , J., & J. Hoban, T. (2020). Economic Values of Coastal Erosion Management: Joint Estimation of Use and Existence Values with recreation demand and contingent valuation data. *Journal of Environmental Economics and Management*, 103-115.

Cáceres, R., & Gonzales, M. (2021). *Resiliencia y autoeficacia empresarial en el sector hotelero ante un contexto de crisis con enfoque al Covid 19.* Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicada UPC. Obtenido de https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/656861/C%C3%A1ceres_LR.pdf?sequence=3

Cadenas, J., Guerrero, J., Ramos, C., & Inga, F. (2023). Marketing digital y resiliencia empresarial en el sector hotelero de la provincia de Pasco-Perú. *Revista Oeconomicus UNH*, 3 - 14.

Calle, M., Ávila, V., Noblecilla, M., & Ollague, J. (2023). La demanda turísitica que incide en el turismo Nacional e Internacional Post COVID-19. Caso Machala. *Telos Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales.*, 675 - 697. doi:DOI: https://doi.org/10.36390/telos253.08

Caribe, C. E. (s.f.). *biblioteca de la CEPAL*. Obtenido de biblioteca de la CEPAL: https://biblioguias.cepal.org/gestion-de-datos-de-investigacion

Castiblanco, S. (2021). *Análisis del impacto económico en el sector turístico tras la pandemia del Covid-19 en Colombia. Universidad El Bosque, Bogotá.* Bogota: Universidad de Bogota Colombia.

CEPAL, E. (2020). América Latina y el Caribe ante la pandemia del COVID-19 Efectos económicos y sociales. En C. E. (CEPAL), *América Latina y el Caribe ante la pandemia del COVID-19 Efectos económicos y sociales* (pág. 15). América Latina y el Caribe: Copyright © Naciones Unidas.

Cisneros, D. (2020). *El enfoque transversal de la Investigación científica, una necesidad en la licenciatura en Derecho.* México: Universidad Autonoma de México.

Comercio, O. M. (27 de febreo de 2024). *Organización Mundial del Comercio*. Obtenido de Organización Mundial del Comercio: https://www.wto.org/spanish/tratop_s/covid19_s/covid19_s.htm

Coral, R., Castañeda, L., Choque, K., & Jacho, M. (2021). Resiliencia Empresarial: Una respuesta a la COVID-19. *Revista Científica KALLPAY*, 19 - 27.

Daros, W. (2002). Qué es un MArco Teórico. *Red de Revistas Cientificas de America Ltina , el Cribe España y Portugal. Redalyc.org.*, 73 - 112.

Diaz, L., & Veliz, O. (2022). *Covid 19 y su efecto en la liquidez de las empresas del sector turismo 2019 – 2021.* Lima: Universidad Peruana UNION.

DIRCETUR, G. M. (2020-2030). *Miniestrio de Comercio Exterior y turismo.* Obtenido de Miniestrio de Comercio Exterior y turismo: https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1422908/PERTUR%20Madre%20de%20Dios.pdf

Emanuel, E. (2012). Principles of research ethics and their implications. *REV MED HONDUR, Vol. 80, No. 2*.

Fernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, M. P. (2014). *Metodologia de la Investigacion* (6 ta ed.). Mexico: Cámara Nacional de la Industria Editorial Mexicana.

Fernandez, J. (2023). *Análisis de la crisis sanitaria generada por el COVID-19 en el sector turístico hotelero de la ciudad de Guayaquil.* Guayaquil - Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana. Obtenido de https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/24798/1/UPS-GT004308.pdf

Fernandez, J. (2023). *Análisis de la crisis sanitaria generada por el COVID-19 en el sector turistico hotelero dela ciudad de Guayaquil.* Ecuador: Universidad de Guayaquil.

Fernández, S., P., & Díaz, S, P. (2002). Investigación cuantitativa y cualitativa . *www.fisterra.com* , 1-4.

Fernando Filgueira, L. M. (2020). *America Latina Ante la Crisis del Covid-19.* Santiago: CEPAL - Naciones Unidas.

Gallopín, G. C. (2006). Linkages between vulnerability, resilience, and adaptive capacity. *Global Environmental Change*, *16*(3), 293–303.

Gabriel, J., Lanzil, B., Mogni, V., & Rosich, L. (2020). Resiliencia y Turismo en la Literatura Económica un Análisis Bibliométrico. *Revista economía Industrial*, 24 - 37.

García, M. &. (2012). *Los métodos de Investigación.* Mexico: UPLA.

Garcia, M., Sanchez, A., & Perez, R. (2021). EL papel del Apoyo Gubernamental en la Resiliencia empresarial del Sector Turístico durante la Pandemia. *Revista de Economía y Turismo*, 45 - 58.

Garcia, O. (2022). *La resiliencia mepresarial en las organziaciones turísticas, análisis de la compilación de investigaciones antes y despues del impacto de la crisis sanitaria del COVID-19.* México: Universidad Autonoma de México.

Garcia, S., & Pinedo, P. (2021). *ESTUDIO DE CASO DEL IMPACTO ECONOMICO EN LAS EMPRESAS HOTELERAS A CAUSA DEL COVID-19 EN LA CIUDAD DE IQUITOS – PERIODO 2020 - 2021.* IQUITOS: UNIVERSIDAD CIENTIFICA DEL PERU.

Gil Álvarez, M. E. (2021). *ANÁLISIS DE LOS IMPACTOS DE LA COVID-19 EN EL TURISMO ESPAÑOL.* Segovia: repositorio universidad Valladolid.

Guerrero, B., & Villanueva, B. (2023). *Interacción y resiliencia empresarial del restaurante la perricholi para su reapertura pos pandemia 2023.* Cajamarca: Universidad de Cajamarca. Obtenido de https://hdl.handle.net/20.500.12692/101647

GUTIERREZ, A. (2021). *IMPACTO DE LA COVID-19 EN EL TURISMO ESPAÑOL.* Guayaquil: UPTC.

Hernandez, H., & & Baptista, L. (2010). *Metodología de la Investigación.* Mexico: Mc Graw Hill.

Hernandez, P. (2021). *Análisis de los impactos de la COVID-19 en el Turismo Español.* Valladolid: UVa - SEGOVIA.

Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación Científica.* México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES S.A. DE C.V.

Huaire, E., Marquina, R., Horna, V., Llanos, K., Herrera, A., Rodriguez, J., & Villamar, R. (2022). *Tesis Facil: EL arte de dominar el método científico.* Lima: ANALETICA. Obtenido de https://www.aacademica.org/edson.jorge.huaire.inacio/94.pdf

Izquierdo, S., Diez, A., & Camio, M. (2020). Resiliencia en destinos turísticos. un analisis de las ciudades de Tandil y Mar del Plata Argentina frente al COVID-19. *Revista Pymes Innovación y Desarrollo*, 15 - 40.

J., S., & Martinez P, &. G. (2021). *Resilience in tourism firms: A systematic review. Tourism Management,.* España: TOURISM.

Jones, A., & Wang, L. (2021). The economic impact of COVID-19: A GLobal Perspective. *Journal Of Economic Analysis*, 45 - 62.

Karina Lili Sánchez Ortega. (DICIEMBRE de 2012). EL TURISMO COMO FENOMENO SOCIAL COMPLEJO.

Latinoamérica, B. G. (s.f.). *BUPA*. Obtenido de BUPA: https://www.bupasalud.com/salud/coronavirus

Lazaro, C., Martinez, M., Abando, E., Salvatierra, B., & Torrejon, G. (2021). Pandemia COVID-19: su Impacto en la Empleabilidad y en el bienestar emocional. *Journal of Neurociencie And Public Heauth*, 164 - 169.

Ley 26311 Repúbica, C. d. (1994). Declarar al Departamento de Madre de Dios como Capital de la Biodiversidad del Perú. *EL PERUANO*.

Lopez, F. (2021). *GESTIÓN DE CRISIS DURANTE LA PANDEMIA DE LA COVID-19 EN UN HOTEL DE CADENA INTERNACIONAL DE CINCO ESTRELLAS EN EL DISTRITO DE MIRAFLORES, PERÚ, 2021.* Lima: Universidad San Ignacio de Loyola.

Lopez, N., & Navarro, M. (2022). *EL ESCENARIO COVID-19 Y LA CRISIS LABORAL EN LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DEL SECTOR TURISMO EN EL DISTRITO DE YARINACOCHA, 2020.* UCAYALI: UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI.

Ludeña, D. (2022). *Impacto Económico y Financiero del COVID-19 en la Empresa Educativa Real COLLEGE EIRL en los años 2019 y 2020.* Cajamarca: Universidad Privada del Norte.

Meza Molano , M. F., & Sebastián Sánchez, J. (2021). *Análisis del Impacto del Fenómeno Covid-19 en las Empresas Turísticas en San Agustín Huila. Universidad Antonio Nariño.* Colombia.

Marrero, R., Martínez, E., Vilalta, J., García, V., & Basile, M. (2022). La PLanificación del Mantenimiento u importancia en la gestión de los activos. *Ingeniería Industrial*, 108 - 124.

Martínez, J., & Navarro, L. (2021). Impacto del apoyo gubernamental en la resiliencia y sostenibilidad del turismo durante la pandemia. *Journal of Tourism Research*, 112 - 125.

Martinez, S. (2021). Turismo y sostenibilidad en la era de la COVID - 19: UNA PERSPECTIVA MEDIOAMBIENTAL. *Revista Electrónica de Medio Ambiente UCM*, 76 - 109.

MINCETUR. (2015). *https://www.mincetur.gob.pe/funciones-y-normatividad-2/normatividad/.* Obtenido de https://www.mincetur.gob.pe/funciones-y-normatividad-2/normatividad/

MINCETUR. (01 de febrero de 2016). *Ministerio de Comercio Exterior y Turismo.* Obtenido de Ministerio de Comercio Exterior y Turismo: https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/documentos/PENTUR/PENTUR_Final_JULIO2016.pdf

MINCETUR. (2020). Perú: Oferta y Demanda de Establecimientos de Hospedaje, 2019. *Dirección de Investigación y , Estudios para el Turismo y Artesanía* , 1-18.

MINCETUR, GOREMAD, & DIRCETUR. (2020). *MINCETUR.* Obtenido de MINCETUR: https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1422908/PERTUR%20Madre%20de%20Dios.pdf

Miranda B et al. (2022). Innovación y Resiliencia Empresarial en el sector turístico del Rímac en el contexto de la pandemia COVID 19. *Revista de Investigación Científica y Tecnológica ALPHA CENTAURI*, 129-136.

Miranda, B., Hurtado, G., Salas, Q., Segovia, E., Panta, L., & Sandra, R. (2022). Innovación y Resiliecnia Empresarial en el sector turístico del Rimac en el contexto de la pandemia COVID-19. *Revista de Investigación Científica y Tecnológica Alpha Centauri*, 129 - 137.

Morales, F. (01 de Marzo de 2020). *Economipedia*. Obtenido de https://economipedia.com: https://economipedia.com/definiciones/sector-turistico.html

Morillo, M., & Coromoto, M. (2011). Turismo y producto turístico.Evolución, conceptos,componentes y clasificación. *Redalyc.org*, 135-158.

Nations, U. (2010). International Recommendations for Tourism Statistics . 1-133 No. 83/Rev.1.

NUEVO LÓPEZ, A., & MARTÍNEZ DEL VAS, G. (2021). *Turismo y covid-19: análisis geográfico del impacto de la nueva pandemia en la actividad turística internacional.* Malaga.

Noceda, W. (30 de Noviembre de 2022). *AMCHAMNEWS*. Obtenido de https://amcham.org.pe: https://amcham.org.pe/news/la-importancia-de-la-comunicacion-interna-post-pandemia/

Ñancufil, D., & Del Castillo, M. (2021). Turismo y COVID-19: impactos en el sector de guías turísticos de la Comarca Virch-Valdés, Chubut, Patagonia Argentina. *Investiga* +, 8-24. Obtenido de http://www.upc.edu.ar/wp-content/uploads/2015/09/investiga_mas_a4n4. pdf

OMS, O. M. (2020). *COVID-19 and tourism: An impact assessment.* Madrid, España: OMS.

Ortiz, H., & Erazo, C. (2021). Resiliencia empresarial en tiempos de pandemia: retos y desafios de las microempresas. *Fundación Koinonia de Investigación*, 366 - 398. doi:DOI: https://doi.org/10.35381/r.k.v6i12.1293

Paredes, E., & Tello, P. (2020). *HETEROGENEIDAD EN EL IMPACTO DEL COVID-19 ENTRE REGIONES Y PAISES DEL ÁREA DEL ÁREA.* ESPAÑA: EUROSISTEMA.

Pérez*, M. A. (2021). EL IMPACTO ECONÓMICO DEL COVID-19 . *Universidad Pablo de Olavide de Sevilla y EsadeEcPol*, 91-103.

peruano, D. e. (7 de octubre de 2020). *Diario El peruano.* Obtenido de el peruano: https://www.gob.pe/institucion/regionmadrededios/noticias/306285-por-gestion-del-gobernador-regional-de-madre-de-dios-luis-hidalgo-okimura-se-lograra-inversion-de-copesco-en-proyectos-turisticos-en-nuestro-departamento-por-el-monto-de-60-millones-de-soles

Pinargote, K., & Loor, T. (2021). EL COVID-19 Y SU IMPACTO ECONÓMICO EN LAS EMPRESAS HOTELERAS DE MANTA-ECUADOR. *ECASinergia*, 152-168. Obtenido de Https://www.revistas.utm.edu.ec/index.php/ECASinergia

PNUD. (2020). *Un Marco Conceptual para analizar al impacto económico del COVID-19 y sus reperciciones en las políticas.* Nueva York, EEUU: PNUD.

Pont, J. (2020). *Gobernanza de la pandemia COVID-19 y modelos de gestión ¿Hacia un nuevo tipo de vínvulo sociedad-Estado?* Lima: Marco Loo.

POZO, J. P. (10 de ENERO de 2019). *MINISTERIO DE VIVIENDA CONSTRUCCIÓN Y SANEAMIENTO.* Obtenido de RESOLUCIÓN MINISTERIAL Nº 005-2019-VIVIENDA: https://www.mincetur.gob.pe/funciones-y-normatividad-2/normatividad/

Pulido, L., & Cabello, E. (2020). *Análisis del impacto económico del coronavirus en el sector turismo en Colombia. Universidad Católica de Colombia.* Colombia: Universidad Catolica de COlombia.

Punch, M. (1994). Politics and Ethics in Qualitative Research. *Thousand Oaks: SAGE Publications*, 83-97.

Quispe, N. (2021). *Impacto económico de la pandemia COVID-19 en la actividad turística del Distrito de Chinchero provincia Urubamba cusco periodo 2020.* Lima: Universidad Cesar Vallejo.

Risco, K., Marquez, H., Leon, S., & Chacvez, G. (2023). Análisis de la resiliencia en empresas peruanas: Una revisión sistemática. *Revista de Climatología - Ciencias Sociales.*, 1202 - 1213.

Rodriguez, E. (2020). *IMPACTO ECONÓMICO SOCIAL Y POLITICO DE LA COVID-19.* Madrid - Espacña: @Red_Carolina.

Rodriguez, F., & López, E. (2020). Efectos del Apoyo gubernamental en la resiliencia empresarial del turismo post COVID-19. . *Anales de Economía Aplicada*, 78-92.

Salazar, J. (2021). *Transformación Digital Reactivación Económica y Empleo en América Latina y el Caribe.* Mexico: CEPAL.

SALUD, O. M. (s.f.). *ORGANIZACION MUNDIAL DE SALUD*. Obtenido de ORGANIZACION MUNDIAL DE SALUD: https://www.who.int/es/health-topics/coronavirus#tab=tab_1

Sanchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de térmicos en investigación cinetífica, tecnológica y humanistica.* Lima: Universidad Ricardo Palma.

Sánchez, I., Pérez, M., García, E., & Baena, P. (2021). ¿ Cómo influye el género en la Intención Emprendedora? Un análisis del estudiantado universitario. *Revista de Investigación Educativa*, 427 - 444.

SANCHEZ, L. (2021). *Resiliencia Empresarial una clave para la sostenibilidad en tiempos de crisis.* Chiclayo: Universdiad Católica Anto Toribio de Mogrovejo.

Sanchis, R., & Poler, R. (DICIEMBRE de 2020). RESILIENCIA EMPRESARIAL EN EPOCA DE PANDEMIA. *CIGIP, LXXV-Nº 231*, 501-520.

SILVA, H. (2022). *La Resiliencia y el desempeño de las Microempresas en épocas de COVID-19.* Lima: Universdiad de Pacífico.

Simelane, M. (2018). *Papel e importancia de la ética en la investigación. En Garantizar la integridad de la investigación y la gestión ética de los datos* (Vol. sexta edición). Guayaquil: IGI Global.

Suarez, M., & Villacorta, M. (2022). *Impacto del COVID-19 en la economía del sector Turismo comparativo regiones Loreto y San Martin periodo 205 al 2020.* Iquitos: Universidad Científica del Peru.

TICONA CHOQUE, J. D. (2021). *RESILIENCIA EMPRESARIAL FRENTE AL DESEMPLEO PROVOCADO POR EL COVID-19 EN LOS HOTELES DE HUARAZ 2020.* HUARAZ.

TICONA, J. (2021). *Resiliencia empresarial frente al desempeño provocado por el COVID 19 en los hoteles de Huaraz 2020.* Huaraz: UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN.

TURISMO, M. D. (2021). Reporte Regional de Turismo AÑO 2020. *MINCETUR*, 4.

Turismo, M. d. (2022). Estrategia Nacional de Reactivación del Sector Turismo 2022-2025. *MINCETUR*, 1.

Vallejo, A., & Álvarez, J. (2022). Impacto del COVID-19 en la Demanda Turística de la Reserva de Producción de Fauna Chimborazo. *Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales*, 33 - 49.

Valqui, J. (2023). *Impacto Socioeconómico del COVID-19 en los establecimiento de Hospedaje y Restaurante de la Ciudad de Chachapoyas-2021.* Chachapoyas: Universidad Toribio Rodriguez de Mendoza de Amazonas.

Venegas, K., & Vila, R. (2020). *Beneficios a los empleados y su impscto financiero, bajo el contexto de covid-19, en los hoteles 4 estrellas en el distrito de Miraflores , año 2020.* Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas UPC.

ViTta, A. D. (s.f.). *https://www.leshoteliers.com/segmentacion-demanda-hotelera/#:~:text=Es%20la%20demanda%20real%20de,independientemente%20de%20su%20capacidad%20f%C3%ADsica.*

WORLD HEALTH ORGANIZATION. (20 de Diciembre de 2019). *www.who.int/health-topics*. Obtenido de www.who.int/health-topics/coronavirus#tab=tab_1: https://www.who.int/health-topics/coronavirus#tab=tab_1

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Operacionalización de variables

Definición Conceptual de las Variables.	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Items
Variable (1) Impacto Económico del COVID-19 *"Es un efecto negativo en el comportamiento de la economía del Perú, en el 2020, al hallarse valores descendiente negativos en el PBI (-11%) a consecuencia de*	**Variable (1) Impacto Económico del COVID-19** *"Se define como la variación negativa en los indicadores económicos claves, como el crecimiento del Producto Bruto Interno (PBI), el empleo, la inversión, el*	**Empleabilidad**	Tasa de empleo	¿En qué medida considera que las políticas gubernamentales han sido efectivas para mantener la tasa de empleo durante la pandemia?
			Recuperación del empleo	¿Cuál es su percepción sobre la efectividad de las medidas de estímulo económico implementadas por el gobierno para la recuperación del empleo en los Albergues Turísticos de Tambopata?
			Cierre de empresa.	¿Cómo evalúa la efectividad de las políticas gubernamentales para evitar el cierre de empresas durante la pandemia en los Albergues Turísticos de Tambopata?
			Sector laboral más afectado	¿Cómo considera que las políticas gubernamentales han sido efectivas para mitigar el impacto en el sector laboral más afectado durante la pandemia en los Albergues Turísticos de Tambopata?
		Demanda Turística	Desempleo	¿Cómo evalúa las medidas gubernamentales dirigidas al sector turístico en Tambopata fueron efectivas para preservar el empleo durante la pandemia?
			Empleo informal	¿Cuál es su percepción sobre la efectividad de las políticas gubernamentales para proteger el empleo informal en los Albergues Turísticos en Tambopata durante la pandemia?
			Variación de los precios	¿Cómo considera la variación de precios en los Albergues Turísticos de Tambopata durante la pandemia?

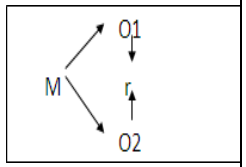
la disminución del consumo (-8.8%) y la tendencia negativa de las exportaciones de bienes y servicios (-19%)" Olivera & Loza (2021).	*comercio internacional y otros causadas directamente por el COVID.19"*		Recuperación de la demanda	¿En qué medida las estrategias de promoción turística han sido efectivas en los Albergues Turísticos tras la pandemia?
		Apoyo gubernamental	Programa de Asistencia financiera	¿En qué medida considera que el programa de asistencia financiera del gobierno, fueron efectivas para mantener el empleo en los Albergues Turísticos de Tambopata tras la pandemia?
			Políticas de protección del empleo	¿Cómo evalúa las políticas de protección del empleo para mitigar el impacto económico del mercado laboral en los Albergues Turísticos de Tambopata durante la pandemia?
			Apoyo a sectores vulnerables	¿Cómo considera las medidas de apoyo a los sectores vulnerables han sido efectivas para mitigar el impacto económico en los Albergues Turísticos durante la pandemia?
			Apoyo al sector turístico	¿Cuál es su percepción sobre la efectividad de políticas de apoyo al sector en los Albergues Turísticos para preservar la tasa de empleo durante la pandemia?
Variable (2) Resiliencia Empresarial en los Albergues Turísticos. *"La resiliencia es la capacidad de*	**Variable (2) Resiliencia Empresarial en los Albergues Turísticos,**	**Capacidad de Adaptación**	Diversificación de servicios	¿Cómo califica la variedad de servicios implementada dentro de la resiliencia empresarial de los Albergues Turísticos de Tambopata como parte de su capacidad de adaptación durante la crisis de la pandemia?
			Implementación de protocolos de salud y seguridad	¿Cómo evalúa la efectividad de la implementación de protocolos de salud y seguridad dentro de la resiliencia empresarial de los Albergues Turísticos durante la pandemia?
			Digitalización y tecnología	¿La implementación de herramientas digitales y tecnológicas fue efectiva en la resiliencia empresarial de Albergues Turísticos en Tambopata como parte de su capacidad de adaptación durante la pandemia?

los seres humanos y de los grupos para poder superar situaciones traumáticas y crisis exitosamente" Izquierdo et al (2020).	*"Se define como la capacidad de estos establecimientos para adaptarse, recuperarse y mantener su funcionamiento eficiente y sostenible frente a situaciones de crisis o eventos adversos***"**		Innovación en experiencias turísticas.	¿En qué medida considera que la innovación en experiencias turísticas ha contribuido a la diferenciación y atracción de clientes dentro de la resiliencia empresarial en los Albergues Turísticos de Tambopata durante la crisis económica generada por la pandemia?
		Sostenibilidad Operativa	Gestión eficiente de Recursos	¿En qué medida considera que la gestión eficiente de recursos fueron efectivas a la sostenibilidad operativa y económica de los Albergues Turísticos de Tambopata durante la crisis generada por la pandemia?
			Promoción de la cultura local	¿Cómo evalúa la promoción de la cultura local a la sostenibilidad operativa de atractivos turísticos en la resiliencia empresarial en los Albergues Turísticos de Tambopata en la crisis económica generada por la pandemia?
			Gestión de proveedores sostenibles	¿Cómo considera que la gestión de proveedores sostenibles fueron efectivas a la sostenibilidad operativa y medioambiental dentro de la resiliencia empresarial en los Albergues Turísticos de Tambopata en medio de la crisis generada por la pandemia?
			Innovación en prácticas sostenibles	¿Cuál es su percepción sobre la efectividad de las prácticas sostenibles a la sostenibilidad operativa de competitividad dentro de la resiliencia empresarial en los Albergues Turísticos de Tambopata en medio de la crisis económica generada por la pandemia
		Comunicación efectiva	Canal de comunicación	¿En qué medida considera que el canal de comunicación utilizado ha sido efectiva a la transparencia y confianza de los clientes en la resiliencia empresarial de los Albergues Turísticos de Tambopata durante la crisis económica generada por la pandemia?

			Claridad y transparencia de la información	¿Cómo evalúa la claridad y transparencia de la información si fueron efectivas a generar confianza y fidelización de clientes dentro de la resiliencia empresarial de los Albergues Turísticos de Tambopata durante la pandemia?
			Promoción de las medidas de seguridad	¿Cuál es su percepción sobre las medidas de seguridad si fueron efectivas a generar confianza y atraer a los clientes desde la resiliencia empresarial de Albergues Turísticos de Tambopata durante la pandemia?
			Capacitación en comunicación de crisis	¿Cómo considera la capacitación en comunicación de crisis proporcionada a los empleados dentro de la resiliencia empresarial de Albergues Turísticos en Tambopata durante la pandemia del COVID-19?

Anexo 2: Matriz de Consistencia.

"IMPACTO ECONÓMICO DEL COVID-19 Y LA RESILIENCIA EMPRESARIAL EN LOS ALBERGUES TURÍSTICOS DE LA PROVINCIA DE TAMBOPATA REGION MADRE DE DIOS DEL AÑO 2024"

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE	METODO-LOGÌA	POBLACIÓN Y MUESTRA
Problema general ¿Cuál es el nivel de relación que existe entre el impacto económico del COVID-19 con la Resiliencia Empresarial en Albergues Turísticos en la Provincia de Tambopata Región de Madre de Dios en el año 2024? Problemas específicos ¿Cuál es el nivel de relación entre la empleabilidad con la Resiliencia Empresarial en Albergues Turísticos en la Provincia de Tambopata Región de Madre de Dios en el año 2024? ¿Cuál es el nivel de relación entre la demanda turística con la Resiliencia Empresarial en Albergues Turísticos en la Provincia de Tambopata Región de Madre de Dios en el año 2024? ¿Cuál es el nivel de relación entre el apoyo gubernamental con la Resiliencia Empresarial en Albergues Turísticos en la Provincia de Tambopata Región de Madre de Dios en el año 2024?	**Objetivo general** Determinar la relación entre el **impacto económico del COVID-19** con la **Resiliencia Empresarial en Albergues Turísticos en la Provincia de Tambopata Región de Madre de Dios en el año 2024** **Objetivos específicos** Determinar la relación entre la empleabilidad con la Resiliencia Empresarial en Albergues Turísticos en la Provincia de Tambopata Región de Madre de Dios en el año 2024 Determinar la relación entre la demanda turística con la Resiliencia Empresarial en Albergues Turísticos en la Provincia de Tambopata Región de Madre de Dios en el año 2024 Determinar la relación entre el apoyo gubernamental con la Resiliencia Empresarial en Albergues Turísticos en la Provincia de Tambopata Región de Madre de Dios en el año 2024	**Hipótesis general** Sí existe relación entre el **impacto económico del COVID-19** con la **Resiliencia Empresarial en Albergues Turísticos en la Provincia de Tambopata Región de Madre de Dios en el año 2024** **Hipótesis específicas** Si existe relación entre la empleabilidad con la Resiliencia Empresarial en Albergues Turísticos en la Provincia de Tambopata Región de Madre de Dios en el año 2024 Si existe relación entre la demanda turística con la Resiliencia Empresarial en Albergues Turísticos en la Provincia de Tambopata Región de Madre de Dios en el año 2024 Si existe relación entre el apoyo gubernamental con la Resiliencia Empresarial en Albergues Turísticos en la Provincia de Tambopata Región de Madre de Dios en el año 2024	**Variable (1)** Impacto económico del COVID-19 **DIMENSIONES** - Empleabilidad - Demanda Turística - Apoyo gubernamental. **Variable (2)** Resiliencia Empresarial en Albergues Turísticos **DIMENSIONES** - Capacidad de Adaptación. - Sostenibilidad Operativa. - Comunicación efectiva.	**MÉTODO:** El nivel es correlacional **DISEÑO** Diseño descriptivo correlacional y transversal.  M = muestra 01 = Observación de la variable 1. 02 = Observación de la variable 2 r = Correlación	**Población** La cantidad de Albergues Turísticos son 12 en la provincia de Tambopata. **Muestra** Grupo de personas. Gerentes y administradores de cada empresa.

Anexo 3: Instrumento

INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

ENCUESTA

"IMPACTO ECONÓMICO DEL COVID-19 Y LA RESILIENCIA EMPRESARIAL EN LOS ALBERGUES TURÍSTICOS DE LA PROVINCIA DE TAMBOPATA REGION MADRE DE DIOS DEL AÑO 2024"

INSTRUCCIONES: Señor, muy respetuosamente, se requiere su contribución para que luego de un riguroso estudio de los ítems de cuestionarios de encuesta que le revelamos, marque con un aspa el casillero que usted cree conveniente de acuerdo a su criterio.

NOTA: Para cada ítem se considera la escala de 1 a 5 donde.

TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NEUTRAL.	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
1	**2**	**3**	**4**	**5**

CÓD.	ÍTEMS	ESCALA				
		1	2	3	4	5
	VARIABLE 1: IMPACTO ECONÓMICO DEL COVID-19					
	EMPLEABILIDAD					
01	¿En qué medida considera que las políticas gubernamentales han sido efectivas para mantener la tasa de empleo durante la pandemia?					
02	¿Cuál es su percepción sobre la efectividad de las medidas de estímulo económico implementadas por el gobierno para la recuperación del empleo en los Albergues Turísticos de Tambopata?					
03	¿Cómo evalúa la efectividad de las políticas gubernamentales para evitar el cierre de empresas durante la pandemia en los Albergues Turísticos de Tambopata?					
04	¿Cómo considera que las políticas gubernamentales han sido efectivas para mitigar el impacto en el sector laboral más afectado durante la pandemia en los Albergues Turísticos de Tambopata?					

	DEMANDA TURISTICA					
05	¿Cómo evalúa las medidas gubernamentales dirigidas al sector turístico en Tambopata fueron efectivas para preservar el empleo durante la pandemia?					
06	¿Cuál es su percepción sobre la efectividad de las políticas gubernamentales para proteger el empleo informal en los Albergues Turísticos en Tambopata durante la pandemia?					
07	¿Cómo considera la variación de precios en los Albergues Turísticos de Tambopata durante la pandemia?					
08	¿En qué medida las estrategias de promoción turística han sido efectivas en los Albergues Turísticos tras la pandemia?					
	APOYO GUBERNAMENTAL					
15	¿En qué medida considera que el programa de asistencia financiera del gobierno, fueron efectivas para mantener el empleo en los Albergues Turísticos de Tambopata tras la pandemia?					
16	¿Cómo evalúa las políticas de protección del empleo para mitigar el impacto económico del mercado laboral en los Albergues Turísticos de Tambopata durante la pandemia?					
17	¿Cómo considera las medidas de apoyo a los sectores vulnerables han sido efectivas para mitigar el impacto económico en los Albergues Turísticos durante la pandemia?					
18	¿Cuál es su percepción sobre la efectividad de políticas de apoyo al sector en los Albergues Turísticos para preservar la tasa de empleo durante la pandemia?					
CÓD.	**ÍTEMS**	**ESCALA**				
		1	**2**	**3**	**4**	**5**
	VARIABLE 2: RESILIENCIA EN LOS ALBERGUES TURÍSTICOS					
	CAPACIDAD DE ADAPTACIÓN					
01	¿Cómo califica la variedad de servicios implementada dentro de la resiliencia empresarial de los Albergues Turísticos de Tambopata como parte de su capacidad de adaptación durante la crisis de la pandemia?					
02	¿Cómo evalúa la efectividad de la implementación de protocolos de salud y seguridad dentro de la resiliencia empresarial de los Albergues Turísticos durante la pandemia?					

03	¿La implementación de herramientas digitales y tecnológicas fue efectiva en la resiliencia empresarial de Albergues Turísticos en Tambopata como parte de su capacidad de adaptación durante la pandemia?					
04	¿En qué medida considera que la innovación en experiencias turísticas ha contribuido a la diferenciación y atracción de clientes dentro de la resiliencia empresarial en los Albergues Turísticos de Tambopata durante la crisis económica generada por la pandemia?					
	SOSTENIBILIDAD OPERATIVA					
09	¿En qué medida considera que la gestión eficiente de recursos fueron efectivas a la sostenibilidad operativa y económica de los Albergues Turísticos de Tambopata durante la crisis generada por la pandemia?					
10	¿Cómo evalúa la promoción de la cultura local a la sostenibilidad operativa de atractivos turísticos en la resiliencia empresarial en los Albergues Turísticos de Tambopata en la crisis económica generada por la pandemia?					
11	¿Cómo considera que la gestión de proveedores sostenibles fueron efectivas a la sostenibilidad operativa y medioambiental dentro de la resiliencia empresarial en los Albergues Turísticos de Tambopata en medio de la crisis generada por la pandemia?					
12	¿Cuál es su percepción sobre la efectividad de las prácticas sostenibles a la sostenibilidad operativa de competitividad dentro de la resiliencia empresarial en los Albergues Turísticos de Tambopata en medio de la crisis económica generada por la pandemia					
	COMUNICACIÓN EFECTIVA					
15	¿En qué medida considera que el canal de comunicación utilizado ha sido efectiva a la transparencia y confianza de los clientes en la resiliencia empresarial de los Albergues Turísticos de Tambopata durante la crisis económica generada por la pandemia?					
16	¿Cómo evalúa la claridad y transparencia de la información si fueron efectivas a generar confianza y fidelización de clientes dentro de la resiliencia empresarial de los Albergues Turísticos de Tambopata durante la pandemia?					

17	¿Cuál es su percepción sobre las medidas de seguridad si fueron efectivas a generar confianza y atraer a los clientes desde la resiliencia empresarial de Albergues Turísticos de Tambopata durante la pandemia?					
18	¿Cómo considera la capacitación en comunicación de crisis proporcionada a los empleados dentro de la resiliencia empresarial de Albergues Turísticos en Tambopata durante la pandemia del COVID-19?					

Anexo 4: Solicitud de Autorización para la realización del Estudio

SOLICITO AUTORIZACION PARA APLICACION DE ENCUESTA DE TESIS Recibidos ×

Gladis 28 ago 2024, 12:27

Estimado Sr. Percy. Reciba un cordial saludo de parte de las bachillere,s Brayani Contreras y Gladis Cardenas. El motivo de la presente misiva es para solicitar

Gladis 28 ago 2024, 13:30

Sr. Percy. Había olvidado mencionar a Reserva Amazonica y Hacienda Concepción para la aplicación de la encuesta. Agradecería mucho, que pueda reenviar est...

Braulio Puma Gerencia ITHC <braulio.puma@inkaterra.com> 7 sept 2024, 11:49

para Alan, Tony, bcontreras, Percy, mí

De acuerdo.

Braulio Puma
Resident Manager

›INKATERRA‹
HACIENDA CONCEPCIÓN
TAMBOPATA - PERU

inkaterra.com
FOLLOW US:

Please consider the environment before printing

RV: SOLICITO AUTORIZACION PARA APLICACION DE ENCUESTA DE TESIS Recibidos ×

Percy Ccopa - PEM <percy.ccopa@inkaterra.com> vie, 6 sept 2024, 16:57

para Alan, Braulio, Tony, bcontreras, mí

Hola Braulio/Alan.

Solicito puedan apoyar a Gladis, quien es ex trabajadora y ahora recopilando información para su tesis, la información podamos brindar muy valiosa para ella.

Gracias de antemano su apoyo, ella estará coordinando con ustedes.

Saludos,

Percy Ccopa
Administrador Oficina Puerto Maldonado
INKATERRA HOTELS

climate positive CERTIFIED
INKATERRA

Calle Andalucia 174, Miraflores 15074 - Perú.
Oficina +51 1 6100400

›INKATERRA‹ LA PRIMERA MARCA CLIMÁTICAMENTE POSITIVA DEL MUNDO
Green Initiative, 2021

inkaterra.com
FOLLOW US:

BRAYANI SARAI CONTRERAS YZQUIERDO dom, 1 jun, 15:59 (hace 3 días)
para mí

Traducir al español

---------- Forwarded message ---------
De: **Mario Napravnik Pecse** <mnapravnik@rainforestexpeditions.com>
Date: mar, 3 de sept de 2024, 10:19 a. m.
Subject: Re: SOLICITO AUTORIZACION PARA LLENAR ENCUENTAS VIRTUAL DE TESIS.
To: BRAYANI SARAI CONTRERAS YZQUIERDO <bcontreras@unamad.edu.pe>

Listo brayani, encuesta completada.
Saludos cordiales,
mario

De: BRAYANI SARAI CONTRERAS YZQUIERDO <bcontreras@unamad.edu.pe>
Fecha: lunes, 2 de setiembre de 2024, 16:37
Para: Mario Napravnik Pecse <mnapravnik@rainforestexpeditions.com>
Asunto: SOLICITO AUTORIZACION PARA LLENAR ENCUENTAS VIRTUAL DE TESIS.

Estimado Blgo. Mario Napravnik.
Reciba un cordial saludo de parte de las bachilleres Brayani Contreras y Gladis Cardenas.

Gladis 14:25 (hace 4 horas)
Buenas tardes. reenvío la solicitud de autorización para su confirmación. Estaré agradecida por su pronta confirmación. Saludos.

Ecolucerna Lodge 15:43 (hace 2 horas)
para mí

Traducir al español

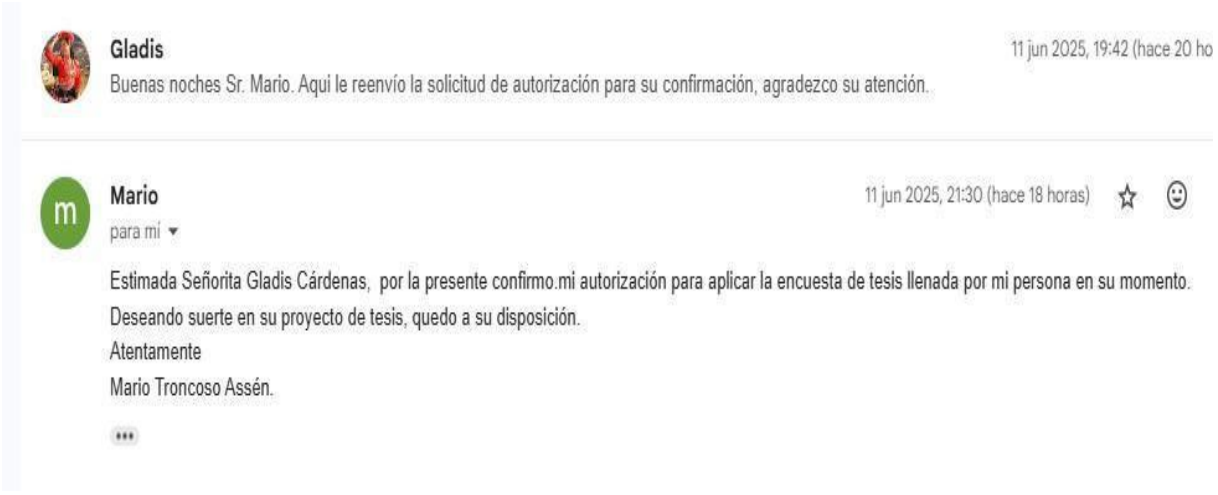
Estimados

Se confirma encuesta hacia nuestra representada.

Saludos cordiales

Silvia J . Quispe
CEO & Sales Manager





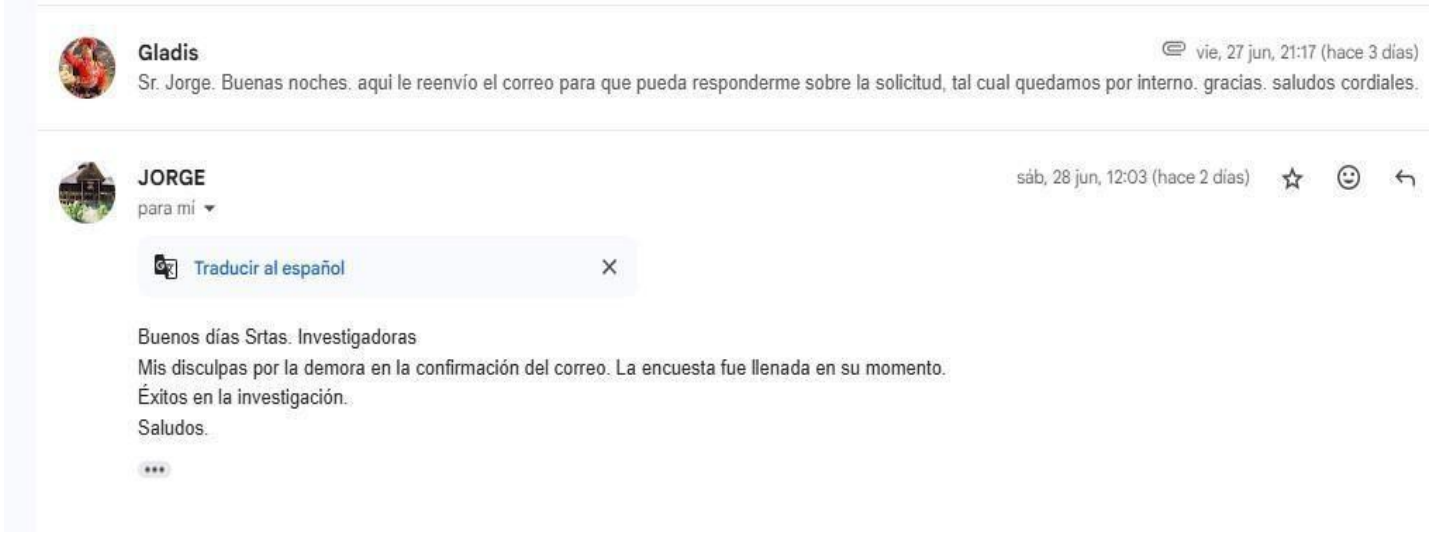
Gladis 11 jun 2025, 19:42 (hace 20 ho

Buenas noches Sr. Mario. Aqui le reenvío la solicitud de autorización para su confirmación, agradezco su atención.

Mario 11 jun 2025, 21:30 (hace 18 horas)

para mí

Estimada Señorita Gladis Cárdenas, por la presente confirmo.mi autorización para aplicar la encuesta de tesis llenada por mi persona en su momento.
Deseando suerte en su proyecto de tesis, quedo a su disposición.
Atentamente
Mario Troncoso Assén.



Gladis vie, 27 jun, 21:17 (hace 3 días)

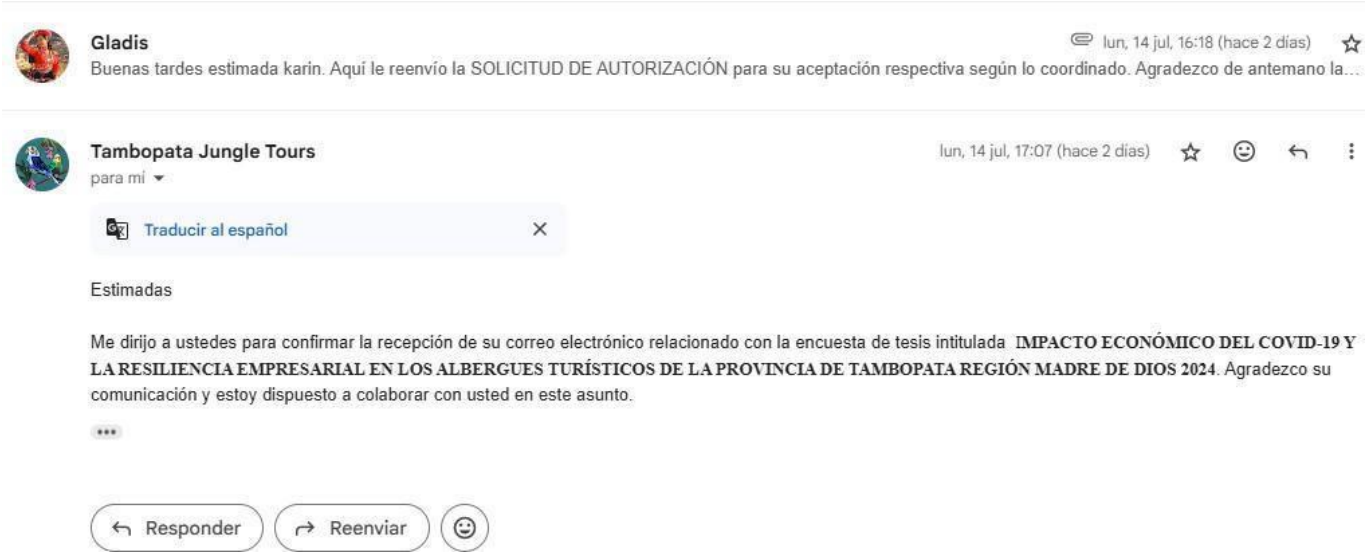
Sr. Jorge. Buenas noches. aqui le reenvío el correo para que pueda responderme sobre la solicitud, tal cual quedamos por interno. gracias. saludos cordiales.

JORGE sáb, 28 jun, 12:03 (hace 2 días)

para mí

Traducir al español

Buenos días Srtas. Investigadoras
Mis disculpas por la demora en la confirmación del correo. La encuesta fue llenada en su momento.
Éxitos en la investigación.
Saludos.



Gladis lun, 14 jul, 16:18 (hace 2 días)

Buenas tardes estimada karin. Aquí le reenvío la SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN para su aceptación respectiva según lo coordinado. Agradezco de antemano la...

Tambopata Jungle Tours lun, 14 jul, 17:07 (hace 2 días)

para mí

Traducir al español

Estimadas

Me dirijo a ustedes para confirmar la recepción de su correo electrónico relacionado con la encuesta de tesis intitulada **IMPACTO ECONÓMICO DEL COVID-19 Y LA RESILIENCIA EMPRESARIAL EN LOS ALBERGUES TURÍSTICOS DE LA PROVINCIA DE TAMBOPATA REGIÓN MADRE DE DIOS 2024**. Agradezco su comunicación y estoy dispuesto a colaborar con usted en este asunto.

Responder Reenviar

Anexo 5: Solicitud de Validación de Instrumento

CARTA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO Nº001.

DR.SC. WILSON WILY SARNDON QUISPE.

Presente

Asunto: VALIDACION DE INSTRUMENTO A TRAVES DE JUCIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato dirigirnos a usted para expresarle nuestros saludos y asi mismo, hacer de su conocimiento que venimos desarrollando el proyecto de tesis titulada **IMPACTO ECONÓMICO DEL COVID-19 Y LA RESILIENCIA EMPRESARIAL EN LOS ALBERGUES TURISTICOS DE LA PROVINCIA TAMBOPATA REGION MADRE DE DIOS 2023",** por lo cual requerimos validar el instrumento con la cual obtendremos información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optamos el grado licenciadas.

Por tal motivo es imprescindible contar con la aceptación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, considerando conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia.

Adjuntamos lo siguiente

- Matriz de operacionalización.
- Definiciones conceptuales de las variables.
- Instrumento de recolección de datos.
- Ficha de validación.

Expresándole nuestros consideración y respeto nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente

Atentamente

BRAYANI SARAI CONTRERAS YZQUIERDO
Bachiller de ECOTURISMO

GLADIS RUTH CARDENAS PALMA
Bachiller de ECOTURISMO

CARTA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO Nº 002.

M.C. GLORIA ECHEGARAY CARREÑO.

Presente

Asunto: VALIDACION DE INSTRUMENTO A TRAVES DE JUCIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato dirigirnos a usted para expresarle nuestros saludos y asi mismo, hacer de su conocimiento que venimos desarrollando el proyecto de tesis titulada **IMPACTO ECONÓMICO DEL COVID-19 Y LA RESILIENCIA EMPRESARIAL EN LOS ALBERGUES TURISTICOS DE LA PROVINCIA TAMBOPATA REGION MADRE DE DIOS 2023",** por lo cual requerimos validar el instrumento con la cual obtendremos información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optamos el grado licenciadas.

Por tal motivo es imprescindible contar con la aceptación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, considerando conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia.

Adjuntamos lo siguiente

- Matriz de operacionalización.
- Definiciones conceptuales de las variables.
- Instrumento de recolección de datos.
- Ficha de validación.

Expresándole nuestros consideración y respeto nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente

Atentamente

BRAYANI SARAI CONTRERAS YZQUIERDO
Bachiller de ECOTURISMO

GLADIS RUTH CARDENAS PALMA
Bachiller de ECOTURISMO

Recibido 12/5/24

CARTA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO Nº003.

Mag. OSCAR GUSTAVO GUALUPE ZEVALLOS

Presente

Asunto: VALIDACION DE INSTRUMENTO A TRAVES DE JUCIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato dirigirnos a usted para expresarle nuestros saludos y asi mismo, hacer de su conocimiento que venimos desarrollando el proyecto de tesis titulada **IMPACTO ECONÓMICO DEL COVID-19 Y LA RESILIENCIA EMPRESARIAL EN LOS ALBERGUES TURISTICOS DE LA PROVINCIA TAMBOPATA REGION MADRE DE DIOS 2023",** por lo cual requerimos validar el instrumento con la cual obtendremos información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optamos el grado licenciadas.

Por tal motivo es imprescindible contar con la aceptación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, considerando conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia.

Adjuntamos lo siguiente

- Matriz de operacionalización.
- Definiciones conceptuales de las variables.
- Instrumento de recolección de datos.
- Ficha de validación.

Expresándole nuestros consideración y respeto nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente

Atentamente

BRAYANI SARAI CONTRERAS YZQUIERDO
Bachiller de ECOTURISMO

GLADIS RUTH CARDENAS PALMA
Bachiller de ECOTURISMO

Anexo 6: Ficha de Validación de Instrumento.

UNAMAD
Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios

FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

I. DATOS PERSONALES:

1.1 APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO:
Sardón Quispe Wilson Wily
1.2 GRADO ACADEMICO:
Doctor en Ciencias Sociales
1.3 CARGO E INSTITUCION DONDE LABORA: Docente
Universidad Nacional Amazonica de Madre de Dios.
1.4 TITULO DE LA INVESTIGACION:
Impacto economico del covid-19 y la Resilienica Empresarial en Albergues...
1.5 NOMBRE DEL INSTRUMENTO:
Encuesta — Escala de Likert

2 **ASPECTOS DE EVALUAR: (Calificación Cuantitativa). Marque con una "X" en cada una de las celdas.**

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	INACEPTABLE						ACEPTABLE				
		0	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100
CLARIDAD	El instrumento de recolección esta formulado con lenguaje apropiado											X
OBJETIVIDAD	Esta expresado con conductas observadas											X
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de ciencia y tecnologia											X
SUFICIENCIA	Valora los aspectos en cantidad y calidad											X
ORGANIZACION	Existe una organización lógica del instrumento											X
INTENCIONALIDAD	El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación											X
COHERENCIA	Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores											X
METODOLOGIA	Las estrategias responden al estudio											X
CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías											X
Sub total												
Total												100

VALORACION CUANTITATIVA: 100
VALORACION CUALITATIVA: Aceptable.
OPINION DE APLICABILIDAD: Si es Aplicable
OBSERVACION: — X —

Puerto Maldonado, 14 de 05 del 2024

.....
Firma del Experto
DNI: 01345212

UNAMAD
Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios

UNAMAD ECOTURISMO

FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

I. DATOS PERSONALES:

1.1 APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO:
Echevarry Carreño Eloria
1.2 GRADO ACADÉMICO:
Maestra en Ciencias
1.3 CARGO E INSTITUCION DONDE LABORA: Docente.
Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios.
1.4 TITULO DE LA INVESTIGACION:
Impacto Económico del Covid-19 y la Resiliencia Empresarial en S.
1.5 NOMBRE DEL INSTRUMENTO:
Encuesta — Escala de Likert.

2 **ASPECTOS DE EVALUAR: (Calificación Cuantitativa). Marque con una "X" en cada una de las celdas.**

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	INACEPTABLE						ACEPTABLE				
		0	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100
CLARIDAD	El instrumento de recolección esta formulado con lenguaje apropiado											X
OBJETIVIDAD	Esta expresado con conductas observadas										X	
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de ciencia y tecnología										X	
SUFICIENCIA	Valora los aspectos en cantidad y calidad										X	
ORGANIZACION	Existe una organización lógica del instrumento											X
INTENCIONALIDAD	El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación										X	
COHERENCIA	Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores											X
METODOLOGIA	Las estrategias responden al estudio										X	
CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías										X	
Sub total												
Total												

VALORACION CUANTITATIVA: 93.33
VALORACION CUALITATIVA: Aceptable
OPINION DE APLICABILIDAD: Si es aplicable.
OBSERVACION:

Puerto Maldonado, 14 de 05 del 2025

Firma del Experto

DNI: .....

UNAMAD
Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios

UNAMAD ECOTURISMO

FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

I. DATOS PERSONALES:

1.1 APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO:
Guadalupe Zevallos Oscar Gustavo
1.2 GRADO ACADEMICO:
Magister
1.3 CARGO E INSTITUCION DONDE LABORA: Docente.
Universidad Nacional Amazonica de Madre de Dios
1.4 TITULO DE LA INVESTIGACION:
"Impacto Economico del COVID-19 y la Resiliencia Empresarial en Albergues.
1.5 NOMBRE DEL INSTRUMENTO:
Encuesta. Escala de Likert.

2 **ASPECTOS DE EVALUAR: (Calificación Cuantitativa). Marque con una "X" en cada una de las celdas.**

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	INACEPTABLE						ACEPTABLE				
		0	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100
CLARIDAD	El instrumento de recolección esta formulado con lenguaje apropiado											X
OBJETIVIDAD	Esta expresado con conductas observadas											X
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de ciencia y tecnologia										X	
SUFICIENCIA	Valora los aspectos en cantidad y calidad										X	
ORGANIZACION	Existe una organización lógica del instrumento											X
INTENCIONALIDAD	El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación											X
COHERENCIA	Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores											X
METODOLOGIA	Las estrategias responden al estudio											X
CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorias										X	
Sub total												
Total												

VALORACION CUANTITATIVA: 96.66
VALORACION CUALITATIVA: Aceptable
OPINION DE APLICABILIDAD: Si es aplicable
OBSERVACION:

Puerto Maldonado, 14 de 05 del 2024

.....
Firma del Experto
DNI: 02665117

ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE DE MADRE DE DIOS CLASIFICADOS COMO ALBERGUE

	INFORMACION DE LA EMPRESA										INFORMACION DEL ESTABLECIMIENTO																ON DE CONSTANCIA Y/O CER		
1	N° DE RUC	ESTADO	CIIU	INICIO DE ACTIV. RUC	RAZON SOCIAL	DIRECCION DE LA EMPRESA	LOCALIDAD	REGION	PROVINCIA	DISTRITO	F. INSCRIPCION DIRCETUR	NOMBRE COMERCIAL	DIRECCION DEL ESTABLECIMIENTO	LOCALIDAD2	REGION2	PROVINCIA2	DISTRITO2	REPRESENTANTE LEGAL2	TELEFONO	CORREO ELEC.	PAGINA WEB2	N° HABIT	N° CAMAS	CONDICION/ ESTADO	N° DE PISOS	DIRECTIVA DE INSCRIPCION	NUMERO DE CERTIFICADO/ CONSTANCIA	CLASE	VIGENCIA
047	10064492727	ACTIVO	5510 - ACTIVIDADES DE ALOJAMIENTO PARA	15.05.2000	MORON GAULTIER CECILIA MILENA	JR. AREQUIPA N° 441	PUERTO MALDONADO	MADRE DE DIOS	TAMBOPATA	TAMBOPATA	20.06.2017	LA FAUNA	JR. AREQUIPA N° 441	PUERTO MALDONADO	MADRE DE DIOS	TAMBOPATA	TAMBOPATA	MORON GAULTIER, CECILIA MILENA	958150814	elfauno@gmail.com		7	18	ACTIVO	02	DS.001-2015-MINCETUR	CERTIFICADO N° 004-2023	ALBERGUE	INDETERMINADO
053	20606020032	ACTIVO	7912 - ACTIVIDADES DE OPERADORES TURÍSTICOS	09.03.2020	KOTSIMBA ECO LODGE S.A.C	CC.NN. DE KOTSIMBA	CC.NN. DE KOTSIMBA	MADRE DE DIOS	TAMBOPATA	INAMBARI	29.12.2022	KOTSIMBA LODGE	CC.NN. DE KOTSIMBA	CC.NN. DE KOTSIMBA	MADRE DE DIOS	TAMBOPATA	INAMBARI	JORGE ISAAC ALMIRON LORAICO	984324080	henryrc1502@gmail.com	www.kotsimba.com	10	20	ACTIVO	01	DS.001-2015-MINCETUR	CERTIFICADO N°006-2022	ALBERGUE	INDETERMINADO
158	20600883829	ACTIVO	5510 - ACTIVIDADES DE ALOJAMIENTO PARA	01.02.2016	ALTO TAMBOPATA S.R.L.	RIO TAMBOPATA MARGEN IZQUIERDA	COMUNIDAD BALTIMORE	MADRE DE DIOS	TAMBOPATA	TAMBOPATA	17.02.2006	WASAI TAMBOPATA	RIO TAMBOPATA MARGEN IZQUIERDA	COMUNIDAD BALTIMORE	MADRE DE DIOS	TAMBOPATA	TAMBOPATA	TRONCOSO ASSEN MARIO FREEDY	997595835	alvaro@wasai.com	www.wasai.com	17	50	ACTIVO	01	DS.029-2004-MINCETUR	CERTIFICADO N° 002-2022	ALBERGUE	INDETERMINADO
159	20199904192	ACTIVO	5590 - OTRAS ACTIVIDADES DE ALOJAMIENTO	06.09.1993	RAINFOREST EXPEDITIONS S.A.C	AV. AEROPUERTO KM. 06- LA JOYA	PUERTO MALDONADO	MADRE DE DIOS	TAMBOPATA	TAMBOPATA	13.08.2007	REFUGIO AMAZONAS	AV. AEROPUERTO KM. 06- LA JOYA	PUERTO MALDONADO	MADRE DE DIOS	TAMBOPATA	TAMBOPATA	AUCCA ORTIZ, WILLINGTON	082-57056	waucca@rainforest.com.pe asistentedmainforest.com.pe	www.perunature.com	32	72	ACTIVO	02	DS.029-2004-MINCETUR	CERTIFICADO N° 007-2017	ALBERGUE	INDETERMINADO
164	20527442614	ACTIVO	5510 - ACTIVIDADES DE ALOJAMIENTO PARA	10.03.2006	ESTACION ECOLOGICA TURISTICA AMARU MAYO S.A.C	CAL.ASCENCION NICOL S/N CUADRA N° 01	PUERTO MALDONADO	MADRE DE DIOS	TAMBOPATA	TAMBOPATA	12.06.2016	AMAZON FIELD STATION BY INKATERRA MADRE DE	RIO BAJO MADRE DE DIOS KM. 17 / MARGEN IZQUIERDA	LAS PIEDRAS	MADRE DE DIOS	TAMBOPATA	LAS PIEDRAS	WILFREDO UBALDE HUAMAN	082-573534	wilfredo-ubalde@inkaterra.com	www.inkaterra.com	16	25	CIERRE TEMPORAL	01	DS.029-2004-MINCETUR	CERTIFICADO N° 005-2022	ALBERGUE	INDETERMINADO
167	20542847647	ACTIVO	5510 - ACTIVIDADES DE ALOJAMIENTO PARA	13.08.2014	TAMBOPATA JUNGLE TOURS PERU S.C.R.L.	AV. ELMER FAUCETT S/N KM. 6.3	PUERTO MALDONADO	MADRE DE DIOS	TAMBOPATA	TAMBOPATA	18.05.2018	AMAZON LODGE TAMBOPATA	BAJO MADRE DIOS KM. 5.5	BAJO MADRE DE DIOS	MADRE DE DIOS	TAMBOPATA	TAMBOPATA	MURGA MOROCO, KARIN JUDITH	982683888	amazonlodgetambopata@gmail.com	www.amazonlodgetambopata.com	8	14	ACTIVO	01	DS.001-2015-MINCETUR	CERTIFICADO N° 003-2018	ALBERGUE	INDETERMINADO
168	20450689603	ACTIVO	5590 - OTRAS ACTIVIDADES DE ALOJAMIENTO	01.04.2009	INVERSIONES TURÍSTICAS BAAWAJA EXPEDITIONS SAC	CARRETERA LA JOYA-CHONTA KM. 19	CC.NN. INFIERNO	MADRE DE DIOS	TAMBOPATA	TAMBOPATA	04.02.2016	ÑAPE LODGE	MARGEN IZQUIERDA DEL RIO TAMBOPATA	CC.NN. INFIERNO	MADRE DE DIOS	TAMBOPATA	TAMBOPATA	AGUIRRE MISHAJA, RUHILER	973239069	gerenciabaawaja@tambopatatourism.com	www.tambopatatourism.com	16	27	ACTIVO	01	DS.001-2015-MINCETUR	CERTIFICADO N° 003.2017	ALBERGUE	INDETERMINADO
170	20199904192	ACTIVO	5590 - OTRAS ACTIVIDADES DE ALOJAMIENTO	06.09.1993	RAINFOREST EXPEDITIONS S.A.C	AV. AEROPUERTO KM. 06- LA JOYA	LA JOYA	MADRE DE DIOS	TAMBOPATA	TAMBOPATA	02.07.2007	TAMBOPATA RESEARCH CENTER - TRC	MARGEN DERECHA DEL RIO TAMBOPATA- SECTOR	SECTOR COLORADO	MADRE DE DIOS	TAMBOPATA	INAMBARI	AUCCA ORTIZ, WILLINGTON	989750141	waucca@rainforest.com.pe	www.perunature.com.pe	30	64	ACTIVO	01	DS.029-2004-MINCETUR	CERTIFICADO N° 001-2022	ALBERGUE	INDETERMINADA
175	20309001037	ACTIVO	5510 - ACTIVIDADES DE ALOJAMIENTO PARA	15.12.1995	PALMA REAL S.A.C.	RIO BAJO MADRE DE DIOS KM. 15-(MARGEN IZQUIERDA)	BAJO MADRE DE DIOS	MADRE DE DIOS	TAMBOPATA	TAMBOPATA	01.04.1976	INKATERRA RESERVA AMAZÓNICA	RIO BAJO MADRE DE DIOS KM. 15-(MARGEN IZQUIERDA)	BAJO MADRE DE DIOS	MADRE DE DIOS	TAMBOPATA	TAMBOPATA	TORRES LIMA, JOSE	082-572988	central@inkaterra.com	www.inkaterra.cOm.pe	35	70	ACTIVO	01	DS.029-2004-MINCETUR	CERTIFICADO N° 006.2015	ALBERGUE	INDETERMINADO
179	10242893897	ACTIVO	5510 - ACTIVIDADES DE ALOJAMIENTO PARA	21.01.2019	ECOLUCERNA LODGE TAMBOPATA E.I.R.L.	JORGE CHAVEZ MZA. B LOTE. 9 AV. (ENTRADA A UNAMAD)	PUERTO MALDONADO	MADRE DE DIOS	TAMBOPATA	TAMBOPATA	24.03.2023	ECOLUCERNA LODGE	RIO BAJO MADRE DE DIOS KM 26	SECTOR PLAYA ALTA	MADRE DE DIOS	TAMBOPATA	TAMBOPATA	NINA DE QUISPE JULIANA	994831375	LUCERNALODGEPM@GMAIL.COM	WWW.ECOLUCERNALODGE.COM	07	18	ACTIVO	01	DS.001-2015-MINCETUR	CERTIFICADO N°004-2024	ALBERGUE	INDETERMINADA
181	20309001037	ACTIVO	5510 - ACTIVIDADES DE ALOJAMIENTO PARA	15.12.1995	PALMA REAL S.A.C.	RIO BAJO MADRE DE DIOS KM. 15-(MARGEN IZQUIERDA)	BAJO MADRE DE DIOS	MADRE DE DIOS	TAMBOPATA	LAS PIEDRAS	29.04.2013	INKATERRA HACIENDA CONCEPCION	RIO BAJO MADRE DE DIOS KM. 15-(MARGEN IZQUIERDA)	BAJO MADRE DE DIOS	MADRE DE DIOS	TAMBOPATA	LAS PIEDRAS	TORRES LIMA, JOSE		central@inkaterra.com	www.inkaterra.com	31	44	ACTIVO	01	DS.001-2015-MINCETUR	CERTIFICADO N° 001.2019	ALBERGUE	INDETERMINADO
182	20542803356	ACTIVO	5510 - ACTIVIDADES DE ALOJAMIENTO PARA	22.06.2013	CAYMAN ECOLODGE E.I.R.L	AV. LEON VELARDE MZA. A LOTE 5-A URB. BARRIO NUEVO	PUERTO MALDONADO	MADRE DE DIOS	TAMBOPATA	TAMBOPATA	19.08.2004	CAYMAN	MARGEN IZQUIERDA RIO TAMBOPATA- PARCELA 27	SACHAVACAYOC	MADRE DE DIOS	TAMBOPATA	TAMBOPATA	MERLO, ANNY	944242588	caymanamazonie@outlook.com	www.caymanlodgeamazonie.com	28	65	ACTIVO	01	DS.029-2004-MINCETUR	CERTIFICADO N° 009-2016	ALBERGUE	INDETERMINADO

DATA DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS, FUNCIONARIOS Y/O ADMINISTRADORES DE LOS ALBERGUES

CANT. ENCUESTAS	VARIABLE 1												VARIABLE 2											
	IMPACTO ECONÓMICO DEL COVID 19												RESILIENCIA EMPRESARIAL											
	EMPLEABILIDAD				DEMANDA TURISTICA				APOYO GUBERNAMENTA				CAPACIDAD DE ADPATACIÓN				SOSTENIBILIDAD OPERATIVA				COMUNICACIÓN EFECTIVA			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4
2	3	4	4	4	3	3	4	4	5	4	3	3	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5
3	3	2	2	2	2	3	3	2	4	4	4	3	2	4	3	4	4	2	2	2	4	4	2	4
4	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2
5	1	3	1	2	1	3	3	2	2	1	2	2	1	4	2	2	2	3	3	4	2	3	3	4
6	1	3	1	1	3	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
7	3	2	2	2	2	3	4	1	1	1	2	2	2	3	3	4	2	2	2	2	2	3	3	2
8	1	2	1	1	1	1	5	1	4	1	1	1	5	4	4	5	5	4	1	3	1	4	4	4
9	4	4	3	2	2	2	4	3	4	2	3	2	5	5	4	4	2	2	2	4	2	2	4	3
10	2	1	4	1	1	1	2	4	2	4	5	4	4	1	1	3	2	4	4	3	4	4	2	2
11	4	4	5	4	5	4	4	4	3	3	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5
12	3	2	2	1	2	1	3	2	4	1	2	1	5	4	3	5	5	3	3	4	4	2	4	2