

**Universidad Católica de Santa María**  
**Facultad de Ciencias y Tecnologías Sociales y Humanidades**  
**Escuela Profesional de Turismo y Hotelería**



**ANÁLISIS DE LAS ESTRATEGIAS DE REACTIVACIÓN  
ECONÓMICA ANTE EL COVID-19 Y SU INFLUENCIA EN EL  
SISTEMA TURÍSTICO DE LAS AGENCIAS TURÍSTICAS DEL  
CENTRO DE LA CIUDAD – AREQUIPA, 2023**

Tesis presentada por el Bachiller:

**Figueroa Castellanos, Diego Alberto**

Para optar por el Título Profesional de:

**Licenciado en Turismo y Hotelería**

Asesora:

**Mg. Wagner Carrillo, Yudy Djanira**

**Arequipa – Perú  
2023**

UCSM-ERP

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA**

**TURISMO Y HOTELERIA**

**TITULACIÓN CON TESIS**

**DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR**

Arequipa, 15 de Agosto del 2023

**Dictamen: 006947-C-EPTYH-2023**

Visto el borrador del expediente 006947, presentado por:

**2014243831 - FIGUEROA CASTELLANOS DIEGO ALBERTO**

Titulado:

**ANÁLISIS DE LAS ESTRATEGIAS DE REACTIVACIÓN ECONÓMICA ANTE EL COVID-19 Y SU  
INFLUENCIA EN EL SISTEMA TURÍSTICO DE LAS AGENCIAS TURÍSTICAS DEL CENTRO DE LA  
CIUDAD - AREQUIPA, 2023**

Nuestro dictamen es:

**APROBADO**

**29519336 - DELGADO DEL CARPIO PEGGY GINA  
DICTAMINADOR**



**29707114 - PALZA MONROY AMELY FARIDY  
DICTAMINADOR**



**29733042 - FLORES VILCA IVONNE VIRGINIA  
DICTAMINADOR**



# ANÁLISIS DE LAS ESTRATEGIAS DE REACTIVACIÓN ECONÓMICA ANTE EL COVID-19 Y SU INFLUENCIA EN EL SISTEMA TURÍSTICO DE LAS AGENCIAS TURÍSTICAS DEL CENTRO DE LA CIUDAD – AREQUIPA, 2023

## INFORME DE ORIGINALIDAD

|                     |                     |               |                         |
|---------------------|---------------------|---------------|-------------------------|
| 6%                  | 6%                  | 0%            | 2%                      |
| INDICE DE SIMILITUD | FUENTES DE INTERNET | PUBLICACIONES | TRABAJOS DEL ESTUDIANTE |

## FUENTES PRIMARIAS

|   |                                                                                                    |    |
|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1 | <a href="https://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a><br>Fuente de Internet                          | 2% |
| 2 | <a href="http://www.gerceturarequipa.gob.pe">www.gerceturarequipa.gob.pe</a><br>Fuente de Internet | 2% |
| 3 | Submitted to Universidad Católica de Santa María<br>Trabajo del estudiante                         | 1% |
| 4 | <a href="https://repositorio.uap.edu.pe">repositorio.uap.edu.pe</a><br>Fuente de Internet          | 1% |

Excluir citas      Apagado      Excluir coincidencias      < 1%  
Excluir bibliografía      Apagado

### **Dedicatoria**

Dedico esta tesis a mi madre Jeannette, a mi padre Alberto, a mi hermana Kimberly y mi abuela materna Virginia. Ellos me dieron la base para poder llegar a ser quien soy ahora.

A dos personas queridas, que significan todo para mí, aunque ya no están en este mundo, sus recuerdos continúan en mi corazón.

A mi abuelo paterno Manuel, cuyo amor por mí era muy grande y quien me enseñó el valor de la perseverancia. Gracias nunca te olvidaré.

A mi abuela paterna Marleny, la cual me dio ese amor como el cielo.

No hay palabras suficientes para agradecerles todo lo que han hecho por mí. Gracias por su amor incondicional, paciencia, apoyo y sacrificio para hacer posible mi educación. Ustedes son los pilares de mi vida y esta tesis es su logro tanto como el mío.

*Diego Figueroa*

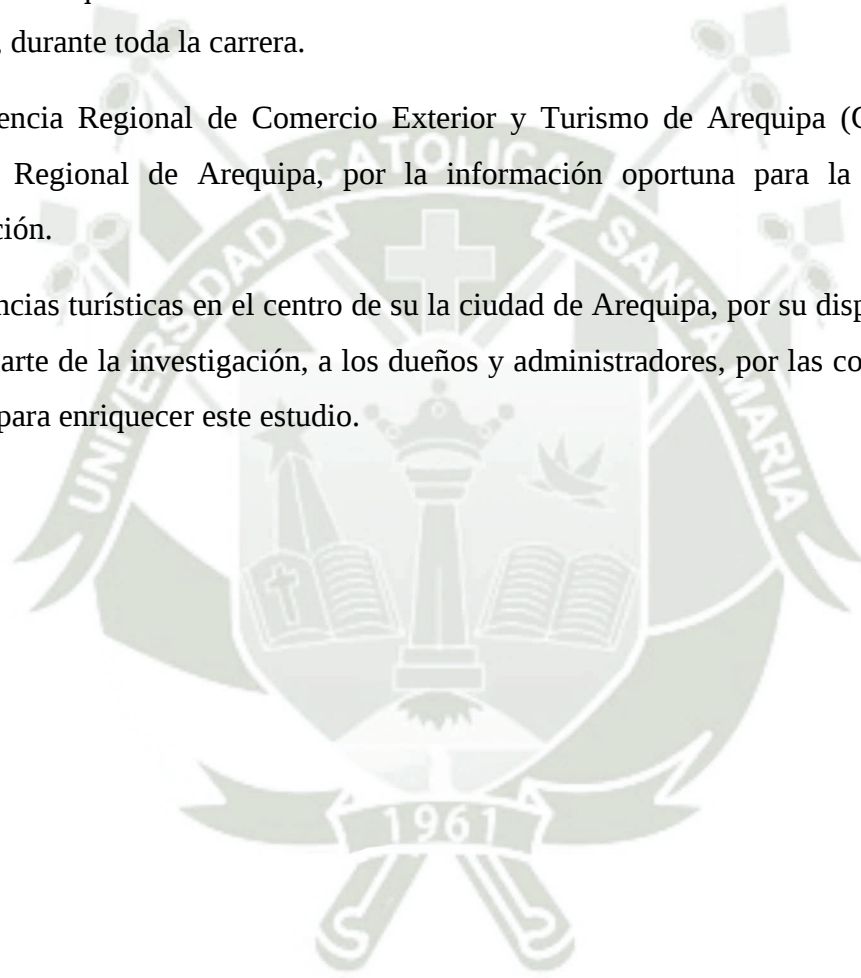
## Agradecimiento

A la Universidad Católica de Santa María, a la Facultad de Ciencias y Tecnologías Sociales y Humanidades, a la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería, al personal docente y administrativo que en todo momento me dieron las facilidades de formación académica constante, durante toda la carrera.

A la Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo de Arequipa (GERCETUR) del Gobierno Regional de Arequipa, por la información oportuna para la ejecución de la investigación.

A las agencias turísticas en el centro de su la ciudad de Arequipa, por su disposición y tiempo para ser parte de la investigación, a los dueños y administradores, por las conversaciones que sirvieron para enriquecer este estudio.

*El autor*



## Resumen

El estudio titulado “Análisis de las estrategias de reactivación económica ante el Covid-19 y su influencia en el sistema turístico de las agencias turísticas del Centro de la Ciudad – Arequipa, 2023”, tiene el principal objetivo de describir el sistema turístico tras la implementación de estrategias de reactivación económica dadas en las agencias turísticas del centro de la ciudad – Arequipa, 2023. Se utilizó un método de investigación, con un tipo exploratorio, descriptivo y correlacional, con un nivel puro y aplicado, con un diseño no experimental. Asimismo, se ha usado la técnica de encuesta personal con un instrumento de cuestionario mixto, aplicado a una muestra de 155 agencias turísticas.

Los resultados describieron el sistema turístico tras la implementación de estrategias de reactivación económica dadas en las agencias turísticas del centro de la ciudad – Arequipa, 2023, aceptando la hipótesis planteada, puesto que el sistema turístico tuvo significativos cambios tras las estrategias de reactivación económica implementadas por las agencias turísticas de la ciudad de Arequipa, permitiendo la continuidad de las mismas, las cuales se dieron en la oferta, demanda y regulación, siendo que éstas se adaptaron a nuevas experiencias, sistemas digitalizados y enfoque de turismo regional y nacional, con sostenibilidad y el refuerzo de protocolos sanitarios, con la colaboración conjunta de otros actores locales.

**Palabras clave:** Reactivación económica, sistema turístico, estrategias, agencias turísticas, oferta, demanda, regulación.

## Abstract

The study entitled "Analysis of the economic reactivation strategies before the Covid-19 and its influence on the tourist system of the tourist agencies of the City Center - Arequipa, 2023", has the main objective of describing the tourist system after the implementation of economic reactivation strategies given in the tourist agencies of the city center - Arequipa, 2023. A research method was used, with an exploratory, descriptive and correlational type, with a pure and applied level, with a non-experimental design. Likewise, the personal survey technique has been used with a mixed questionnaire instrument, applied to a sample of 155 tourist agencies.

The results described the tourism system after the implementation of economic reactivation strategies given in the tourist agencies of the city center - Arequipa, 2023, accepting the proposed hypothesis, since the tourism system had significant changes after the economic reactivation strategies implemented by the tourist agencies of the city of Arequipa, allowing their continuity, which occurred in supply, demand and regulation, being that they adapted to new experiences, digitized systems and regional and national tourism approach, with sustainability and the reinforcement of health protocols, with the joint collaboration of other local actors.

**Keywords:** Economic recovery, tourism system, strategies, tourism agencies, supply, demand, regulation.

## Introducción

El confinamiento ocasionado por la pandemia del Covid-19, ha desencadenado en una recesión en la economía a nivel mundial, es así que la población, tiene que acostumbrarse a una nueva realidad, tanto a nivel personal, social y sobre todo, económico; es así que, diversos sectores públicos y privados, han desarrollado estrategias que les permita tener mayores oportunidades en los ingresos, así como la empleabilidad.

Uno de los sectores más golpeados por este fenómeno mundial, ha sido el turístico, que llegaba a aportar hasta el 3.9% del PBI a nivel nacional, toda vez que es considerado pero debido al confinamiento, se redujo a un 98% en el 2021, teniendo una proyección de incremento turístico, de alrededor del 35% para el 2022 (MINCETUR, 2022).

Las agencias turísticas en el departamento de Arequipa, tuvieron que adecuarse a este fenómeno mundial, reinventándose con diversas acciones que les permitan continuar con la generación de ganancias, modificando el producto turístico ofrecido, o en algunos casos, manteniéndolo, con ello, incrementar la oferta y la demanda turística de acuerdo a la regulación vigente dada por las autoridades gubernamentales.

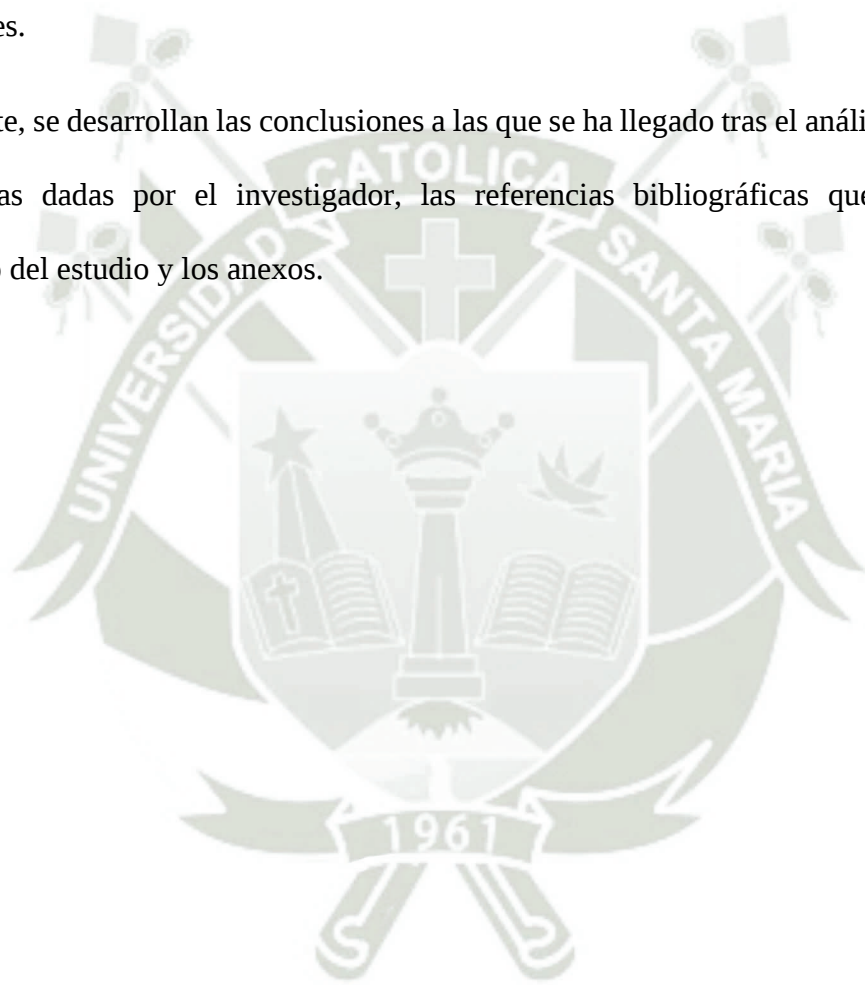
Para entender y comprender el estudio efectuado, se ha desarrollado el trabajo a través de tres capítulos, con la siguiente distribución:

El Capítulo I se enfoca en el problema y el diseño de investigación, planteando el enunciado, el planteamiento de problema, el campo, área y línea de investigación, la justificación, los objetivos, el marco teórico conceptual de las variables establecida en el estudio, tales como la reactivación económica y el sistema turístico, los antecedentes de investigación, la hipótesis, las variables del estudio, el tipo, nivel y diseño, la técnica e instrumento, el campo de verificación, la estrategia de recolección de datos y los criterios de procesamiento de información.

El Capítulo II versa sobre el análisis de resultados obtenidos, la discusión y el diagnóstico, siendo el último con el método, la identificación de problemas y el problema objetivo de intervención.

El Capítulo III comprende la propuesta de intervención, por medio de dos proyectos de intervención, con sus respectivos, objetivos, meta, indicadores, medios de verificación y actividades.

Finalmente, se desarrollan las conclusiones a las que se ha llegado tras el análisis efectuado, las sugerencias dadas por el investigador, las referencias bibliográficas que permitieron el desarrollo del estudio y los anexos.



## Índice

|                                                                                  |        |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------|
| Dedicatoria.....                                                                 | iii    |
| Agradecimiento.....                                                              | iv     |
| Resumen .....                                                                    | v      |
| Abstract .....                                                                   | vi     |
| Introducción.....                                                                | vii    |
| Índice .....                                                                     | ix     |
| Lista de Tablas.....                                                             | xii    |
| Lista de Figuras .....                                                           | xiii   |
| <br>CAPÍTULO I .....                                                             | <br>14 |
| 1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....                                                | 14     |
| 1.1. Enunciado del problema .....                                                | 14     |
| 1.2. Planteamiento del Problema .....                                            | 14     |
| 1.2.1. General .....                                                             | 14     |
| 1.2.2. Específicas .....                                                         | 14     |
| 1.3. Campo, área y línea de investigación .....                                  | 14     |
| 1.4. Justificación .....                                                         | 14     |
| 1.5. Objetivos.....                                                              | 15     |
| 1.5.1. General .....                                                             | 15     |
| 1.5.2. Específicos .....                                                         | 15     |
| 1.6. Marco teórico conceptual .....                                              | 16     |
| 1.6.1. Turismo .....                                                             | 16     |
| 1.6.2. Reactivación económica .....                                              | 21     |
| 1.6.2.1. <i>La pandemia y el turismo</i> .....                                   | 23     |
| 1.6.2.2. <i>Manejo de crisis en el turismo</i> .....                             | 26     |
| 1.6.2.3. <i>Programas implementados en el Perú para afrontar la crisis</i> ..... | 27     |

|                                                     |    |
|-----------------------------------------------------|----|
| 1.6.3. Sistema Turístico .....                      | 31 |
| 1.6.3.1. Componentes .....                          | 32 |
| 1.6.3.2. Agencias turísticas .....                  | 34 |
| 1.7. Antecedentes investigativos .....              | 34 |
| 1.7.1. Internacional .....                          | 34 |
| 1.7.2. Nacional .....                               | 36 |
| 1.7.3. Local .....                                  | 37 |
| 1.8. Hipótesis .....                                | 39 |
| 1.9. Variables de estudio .....                     | 40 |
| 1.9.1. Definición conceptual de variables .....     | 40 |
| 1.9.2. Operacionalización de variables .....        | 40 |
| 2. Diseño de Investigación.....                     | 41 |
| 2.1. Tipo, Nivel y Diseño de Investigación .....    | 41 |
| 2.1.1. Tipo de Investigación.....                   | 41 |
| 2.1.2. Nivel de Investigación .....                 | 41 |
| 2.1.3. Diseño de Investigación.....                 | 41 |
| 2.2. Técnica e instrumento.....                     | 42 |
| 2.2.1. Técnica de recolección de datos.....         | 42 |
| 2.2.2. Instrumento de recolección de datos.....     | 42 |
| 2.3. Campo de verificación.....                     | 43 |
| 2.3.1. Ámbito geográfico .....                      | 43 |
| 2.3.2. Unidad de Estudio.....                       | 43 |
| 2.3.3. Temporalidad .....                           | 45 |
| 2.4. Estrategias de recolección de datos .....      | 45 |
| 2.5. Criterios de procesamiento de información..... | 46 |

|                                                  |           |
|--------------------------------------------------|-----------|
| <b>CAPÍTULO II.....</b>                          | <b>47</b> |
| <b>1. ANÁLISIS DE RESULTADOS.....</b>            | <b>47</b> |
| 1.1. Datos control .....                         | 47        |
| 1.2. Estrategias de reactivación económica ..... | 56        |
| 1.3. Sistema turístico .....                     | 62        |
| 1.3.1. Oferta turística .....                    | 63        |
| 1.3.2. Demanda turística .....                   | 67        |
| 1.3.3. Regulación turística .....                | 71        |
| <b>2. DIAGNÓSTICO.....</b>                       | <b>74</b> |
| 2.1. Método.....                                 | 74        |
| 2.2. Identificación de problemas .....           | 75        |
| 2.3. Problema objetivo de intervención.....      | 75        |
| <b>DISCUSIÓN.....</b>                            | <b>76</b> |
| <b>CONCLUSIONES.....</b>                         | <b>80</b> |
| <b>SUGERENCIAS.....</b>                          | <b>82</b> |
| <b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>          | <b>83</b> |
| <b>ANEXOS .....</b>                              | <b>88</b> |

## Lista de Tablas

|                                                                                               |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>Tabla 1.</b> <i>Operacionalización de variables</i> .....                                  | 40 |
| <b>Tabla 2.</b> <i>Validación del cuestionario mixto</i> .....                                | 42 |
| <b>Tabla 3.</b> <i>Fiabilidad general</i> .....                                               | 43 |
| <b>Tabla 4.</b> <i>Fiabilidad por dimensiones</i> .....                                       | 43 |
| <b>Tabla 5.</b> <i>Agencia a la que representan los encuestados</i> .....                     | 47 |
| <b>Tabla 6.</b> <i>Cargo desempeñado en la agencia turística</i> .....                        | 51 |
| <b>Tabla 7.</b> <i>Edad y género de encuestados</i> .....                                     | 52 |
| <b>Tabla 8.</b> <i>Grado de instrucción</i> .....                                             | 53 |
| <b>Tabla 9.</b> <i>Ocupación o profesión</i> .....                                            | 54 |
| <b>Tabla 10.</b> <i>Tiempo de funcionamiento de la agencia turística</i> .....                | 55 |
| <b>Tabla 11.</b> <i>Estrategias físicas implementadas</i> .....                               | 56 |
| <b>Tabla 12.</b> <i>Estrategias tecnológicas implementadas</i> .....                          | 57 |
| <b>Tabla 13.</b> <i>Estrategias de marketing implementadas</i> .....                          | 58 |
| <b>Tabla 14.</b> <i>Montos de inversión en estrategias implementadas</i> .....                | 59 |
| <b>Tabla 15.</b> <i>Modo de financiamiento</i> .....                                          | 60 |
| <b>Tabla 16.</b> <i>Recursos humanos</i> .....                                                | 61 |
| <b>Tabla 17.</b> <i>Percepción de modificaciones</i> .....                                    | 62 |
| <b>Tabla 18.</b> <i>Modificaciones en la oferta turística respecto a los destinos</i> .....   | 63 |
| <b>Tabla 19.</b> <i>Modificaciones en la oferta turística respecto a los productos</i> .....  | 64 |
| <b>Tabla 20.</b> <i>Antes de la oferta turística respecto a los servicios</i> .....           | 65 |
| <b>Tabla 21.</b> <i>Después de la oferta turística respecto a los servicios</i> .....         | 66 |
| <b>Tabla 22.</b> <i>Modificaciones en la demanda turística respecto a los destinos</i> .....  | 67 |
| <b>Tabla 23.</b> <i>Modificaciones en la demanda turística respecto a los productos</i> ..... | 68 |
| <b>Tabla 24.</b> <i>Antes de la demanda turística respecto a los servicios</i> .....          | 69 |
| <b>Tabla 25.</b> <i>Después de la demanda turística respecto a los servicios</i> .....        | 70 |
| <b>Tabla 26.</b> <i>Antes de la regulación turística a nivel nacional</i> .....               | 71 |
| <b>Tabla 27.</b> <i>Después de la regulación turística a nivel nacional</i> .....             | 72 |
| <b>Tabla 28.</b> <i>Modificaciones en la regulación turística a nivel local</i> .....         | 73 |
| <b>Tabla 29.</b> <i>FODA de las agencias turísticas en Arequipa</i> .....                     | 74 |

## Lista de Figuras

|                                                                                         |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>Figura 1.</b> Turismo por el objetivo del visitante .....                            | 21 |
| <b>Figura 2.</b> Arribo de turistas internacionales .....                               | 24 |
| <b>Figura 3.</b> Comparativa diferencial del arribo de turistas internacionales.....    | 25 |
| <b>Figura 4.</b> Componentes del sistema turístico .....                                | 33 |
| <b>Figura 5.</b> Cargo desempeñado en la agencia turística .....                        | 51 |
| <b>Figura 6.</b> Edad y género de encuestados .....                                     | 52 |
| <b>Figura 7.</b> Grado de instrucción.....                                              | 53 |
| <b>Figura 8.</b> Ocupación o profesión .....                                            | 54 |
| <b>Figura 9.</b> Tiempo de funcionamiento de la agencia turística .....                 | 55 |
| <b>Figura 10.</b> Estrategias físicas implementadas .....                               | 56 |
| <b>Figura 11.</b> Estrategias tecnológicas implementadas.....                           | 57 |
| <b>Figura 12.</b> Estrategias de marketing implementadas.....                           | 58 |
| <b>Figura 13.</b> Montos de inversión en estrategias implementadas.....                 | 59 |
| <b>Figura 14.</b> Modo de financiamiento .....                                          | 60 |
| <b>Figura 15.</b> Recursos humanos .....                                                | 61 |
| <b>Figura 16.</b> Percepción de modificaciones .....                                    | 62 |
| <b>Figura 17.</b> Modificaciones en la oferta turística respecto a los destinos.....    | 63 |
| <b>Figura 18.</b> Modificaciones en la oferta turística respecto a los productos .....  | 64 |
| <b>Figura 19.</b> Antes de la oferta turística respecto a los servicios .....           | 65 |
| <b>Figura 20.</b> Después de la oferta turística respecto a los servicios .....         | 66 |
| <b>Figura 21.</b> Modificaciones en la demanda turística respecto a los destinos.....   | 67 |
| <b>Figura 22.</b> Modificaciones en la demanda turística respecto a los productos ..... | 68 |
| <b>Figura 23.</b> Antes de la demanda turística respecto a los servicios .....          | 69 |
| <b>Figura 24.</b> Después de la demanda turística respecto a los servicios.....         | 70 |
| <b>Figura 25.</b> Antes de la regulación turística a nivel nacional .....               | 71 |
| <b>Figura 26.</b> Después de la regulación turística a nivel nacional .....             | 72 |
| <b>Figura 27.</b> Modificaciones en la regulación turística a nivel local .....         | 73 |

## CAPÍTULO I

### 1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

#### 1.1. Enunciado del problema

“Análisis de las estrategias de reactivación económica ante el Covid-19 y su influencia en el sistema turístico de las agencias turísticas del Centro de la Ciudad – Arequipa, 2023”.

#### 1.2. Planteamiento del Problema

##### 1.2.1. General

¿Cómo es el sistema turístico tras la implementación de estrategias de reactivación económica dadas en las agencias turísticas del centro de la ciudad – Arequipa, 2023?

##### 1.2.2. Específicas

- a) ¿Qué estrategias de reactivación económica utilizaron las agencias turísticas del centro de la ciudad – Arequipa, 2023?
- b) ¿Qué cambios se dieron en la oferta y demanda turística dentro de las agencias turísticas del Centro de la Ciudad – Arequipa, 2023?
- c) ¿Cómo fueron asimilados los cambios en la regulación turística a nivel regional y nacional por las agencias turísticas del Centro de la Ciudad – Arequipa, 2023?

#### 1.3. Campo, área y línea de investigación

- Campo: Ciencias Sociales
- Área: Turismo y hotelería
- Línea de investigación: Turismo y desarrollo

#### 1.4. Justificación

La investigación cuenta con una justificación académica, toda vez que es relevante, en tanto brindará un aporte académico, con información objetiva, aceptada y válida, con la finalidad que entidades, empresas y público en general, pueda usar la información contenida en el documento.

Además, con desarrollo de la investigación, las agencias turísticas podrán conocer las diversas estrategias de reactivación utilizadas, así como los cambios generados en la oferta y demanda.

Asimismo, cuenta con una justificación metodológica, puesto que, para lograr los objetivos planteados, se va a seguir con un procedimiento ordenado, sistemático y metodológico, acorde a los lineamientos que requiere una investigación científica. Del mismo modo, con la validación por expertos de los instrumentos, se brindará un soporte para investigaciones futuras que traten el tema planteado.

Finalmente, cuenta con una justificación práctica en el ámbito económico y social, ya que existe una necesidad por parte de las autoridades y empresariado en el sector turístico, para conocer las variaciones que ha devenido en la oferta y demanda turística a partir de las estrategias de reactivación económica en dicho sector, para de este modo, implementar acciones oportunas que permitan un mayor desarrollo del sector, lo cual beneficiaría no solo a las agencias turísticas de la zona, sino que también a las de otras ciudades, incrementando el flujo turístico y por consiguiente, el desarrollo de los sectores conexos.

## **1.5. Objetivos**

### **1.5.1. General**

Describir el sistema turístico tras la implementación de estrategias de reactivación económica dadas en las agencias turísticas del centro de la ciudad – Arequipa, 2023.

### **1.5.2. Específicos**

- a) Describir las estrategias de reactivación económica que utilizaron las agencias turísticas del centro de la ciudad – Arequipa, 2023.
- b) Describir los cambios que se dieron en la oferta y demanda turística dentro de las agencias turísticas del Centro de la Ciudad – Arequipa, 2023.

- c) Describir la asimilación de los cambios en la regulación turística a nivel regional y nacional por las agencias turísticas del Centro de la Ciudad – Arequipa, 2023.

## 1.6. Marco teórico conceptual

### 1.6.1. Turismo

El turismo tiene un alto impacto como actividad económica generadora de desarrollo mundial. Seguirá posicionándose y creciendo de manera exponencial. El turismo ha evolucionado en décadas y tiene una profunda diversificación en cada país. La Organización Mundial del Turismo (OMT) (2022) afirma que el turismo es un fenómeno económico, social y genera nuevos destinos constantemente. Es dinámica y se ha convertido en un motor clave para el progreso, sea en una localidad o país.

El creciente impacto que contiene el turismo dentro de las actividades económicas a nivel mundial, se ha tornado en un posicionamiento exponencial, debido a la evolución que ha tenido desde hace varias décadas, siendo diversa en cada región. Ahora, el turismo puede ser definido como el fenómeno social y económico que va a generar de modo constante destinos nuevos, y debido a su dinamicidad se convierte en pieza clave del progreso local y nacional (OMT, 2022).

La OMT (2018) refiere que el turismo es el un fenómeno económico, cultural y social, que se relaciona directamente con el movimiento de los individuos hacia zonas que estén fuera del lugar donde residente habitualmente, ya sea a través de motivos profesionales, de ocio, o negocio, es así que a estos individuos son denominados visitantes, los cuales pueden ser residentes o no, es así que el turismo va a involucrar todas las actividades que tengan una implicancia de gasto.

Para la RAE (2022) el término turismo tiene un origen proveniente del inglés “tourism”, siendo que la define como aquella acción de traslado de un lugar a otro, asimismo, como los recursos que facilitarían el viaje de sujetos.

En esa misma línea, Guerrero y Ramos (2015) aseveran que este término procede del latín *tourn*, es decir, del sustantivo *torno* (*tornus*) y verbo *girar* (*torner*), cuyo significado es viaje circular, por lo tanto, no tiene mucha importancia de dónde se originan los términos turismo o turista, sino que se toma el término *tour*, para que se use en idiomas diversos.

En diversos países, el turismo ha superado la entrada de nuevas divisas, en el marco de las distintas actividades, tales como la producción automotriz, alimenticia y exportación petrolera. Es así que, debido al problema sanitario, ha sido uno de los sectores más afectados, por el constante contacto que se requiere en el ingreso y salida de personas de los países. Ahora, cuando se trata del turismo, ésta tiene una relación directa con el desarrollo económico en los países, puesto que es una de las actividades que generan mayores ingresos, esto por el incremento existente en la diversidad en la oferta turística, es decir, existe una constante competencia en cuanto a destinos y atractivos de cada región, lo cual se genera en países con más desarrollo. De tal manera, se generan puestos de trabajo en otros sectores, desde la agricultura, hasta incluso la construcción, es así que este progreso, va a depender de la calidad en el turismo que se pueda ofrecer.

Para la OMT (2020) esta actividad económica permite que diversos destinos puedan desarrollarse y tener un posicionamiento dentro de este competitivo mercado, de un modo mucho más prolongado, puesto que efectúa la recomendación hacia las personas, para que puedan desplazarse hacia emergentes circuitos. Es así que, se trata que en países en vías de desarrollo, se puedan beneficiar de modo especial de un turismo sostenible a largo plazo. Para la OMT, como institución rectora mundialmente de este sector, tiene la principal función de velar porque se cumplan dichos objetivos, a partir de las facultades y competencias que tiene. Cabe mencionar que Bernal y Blanco (2018) definen al turismo como este fenómeno económico, cultural y social que se relaciona con la movilización de las personas hacia espacios

que estén fuera del lugar en el que residen habitualmente, ya sea por diversos motivos, sean profesionales, de negocios o incluso personales (p.16).

Teniendo en cuenta que diversos autores tienen sus propias definiciones, respecto al impacto que tiene la sociedad el turismo, nos permite reflexionar que el turismo tiene como principal objetivo, el desarrollo de la zona en la que se ejerce este sector.

Por lo tanto, se puede indicar que el turismo involucra la acción de desplazamiento y viaje, para que se pueda efectuar dicha práctica, situación que resultó inviable en el confinamiento por el Covid-19, debido a las diversas restricciones que fueron implementadas por gobiernos, como parte de las medidas preventivas, aunado a ello, el miedo de los turistas para contraer la enfermedad, lo que redujo considerablemente el tránsito de turistas por el mundo.

#### **1.6.1.1. Formas de turismo.**

Teniendo en cuenta que el turismo como actividad económica, tiene una evolución teórica y práctica, entonces, tenemos que surgen diversas y nuevas maneras de práctica, las cuales van acorde a lo que necesitan los visitantes.

El MINCETUR, Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2022) refiere que son tres los tipos de turismo que se llegan a practicar dentro del territorio peruano, así tenemos:

- a) Interno: En el cual, los residentes efectúan desplazamientos dentro del país, lo cual se efectúa con intenciones de conocer y visitar otros atractivos turísticos, lo cual genera que las actividades económicas que involucra este sector, puedan tener un mayor movimiento.
- b) Receptor: Es la que se efectúa por las personas que no residen en el país, lo cual se efectúa a través de visitantes que vienen del extranjero, para que se este modo pueda visitar los atractivos turísticos, y se les brinda diversos servicios en otras actividades económicas.

- c) Emisor: En el cual, los que residen el país, se dirigen a otros países, por lo tanto, se consideran a toda la población que se moviliza fuera del país para visitar y conocer otras culturas.

Por lo mencionado anteriormente, se desprende que existen tres formas turísticas que se combinan entre sí para producir las categorías que se mencionan a continuación:

- a) Interior: En éste, se adapta el turismo tanto receptor e interno, puesto que se trata que los residentes y no residentes del país, pueden visitar los atractivos que ofrece el territorio, con el funcionamiento de diversas actividades económicas.
- b) Nacional: Aquí se va a incluir tanto al turismo emisor e interno, en tanto la población viaja dentro del país o hacia otro país, es el que se consideraría nacional, dependiendo del territorio en el cual se encuentre.
- c) Internacional: El cual tiene una composición entre el turismo emisor y receptor, puesto que los extranjeros que llegan o se dirigen a determinado territorio, en el que no residen frecuentemente, se considera el internacional, en tanto efectúan actividades que permiten que se desarrolle el turismo.

Para Guerrero y Ramos (2015) el turismo se puede clasificar a partir del tipo de viaje, permanencia del visitante, motivo del viaje, entre otros. Por lo tanto, es vital que se puedan efectuar una clasificación identificando al visitante, en cuanto al comportamiento de consumo y gasto que efectúa en otras actividades económicas, es así que, dependiendo de la motivación del visitante, se tiene la siguiente clasificación:

- a) Forma de viaje: Dentro del cual se encuentra el turismo grupal e individual, teniendo en consideración el motivo del viaje.
- b) Motivo del viaje: Aquí tenemos al turismo vacacional y convencional, asimismo, al de interés común, de afinidad y el especializado, los cuales dependen del visitante.

- c) Tipo de viaje: Se tiene al turismo organizado e independiente, o también se considera al que se efectúa en paquete, los cuales son ofrecidos por las agencias turísticas.
- d) Permanencia en el destino: Tenemos al de estadía, residencial e itinerante, dependiendo del tiempo en que el visitante permanezca en su destino.

En este punto, es menester mencionar que cuando se trata del turismo, sea cual fuere su forma o clasificación, se trata de una apreciación no solamente material, sino que también se involucra lo inmaterial, es decir, los relatos, tradiciones, costumbres, vivencias, patrimonio cultural, etc., lo cual se encuentra en la memoria de los habitantes de determinada zona, y que se transmiten por generaciones. Tal como refiere Sarmiento (2022) los recursos materiales son considerados como frágiles, ya que, si no se cuidan apropiadamente, con el pasar del tiempo, pueden dejar de existir, sin tener rastro de ellos en el futuro.

Como se mencionó anteriormente, las formas de turismo son variadas, y éstas evolucionan con el paso del tiempo, hoy en día se ha instaurado una nueva forma de turismo, la denominada paranormal. Tal como define Sarmiento (2022) es un tipo turístico, que tiene el objetivo de realizar visitas a espacios que se asocian a leyendas y mitos, los cuales se relacionen a apariciones fantasmales (escatológicos). Entonces, lo que busca este turismo, es salvaguardar la parte intangible de la historia, que se cuenta de un modo poco convencional, pero innovadora.

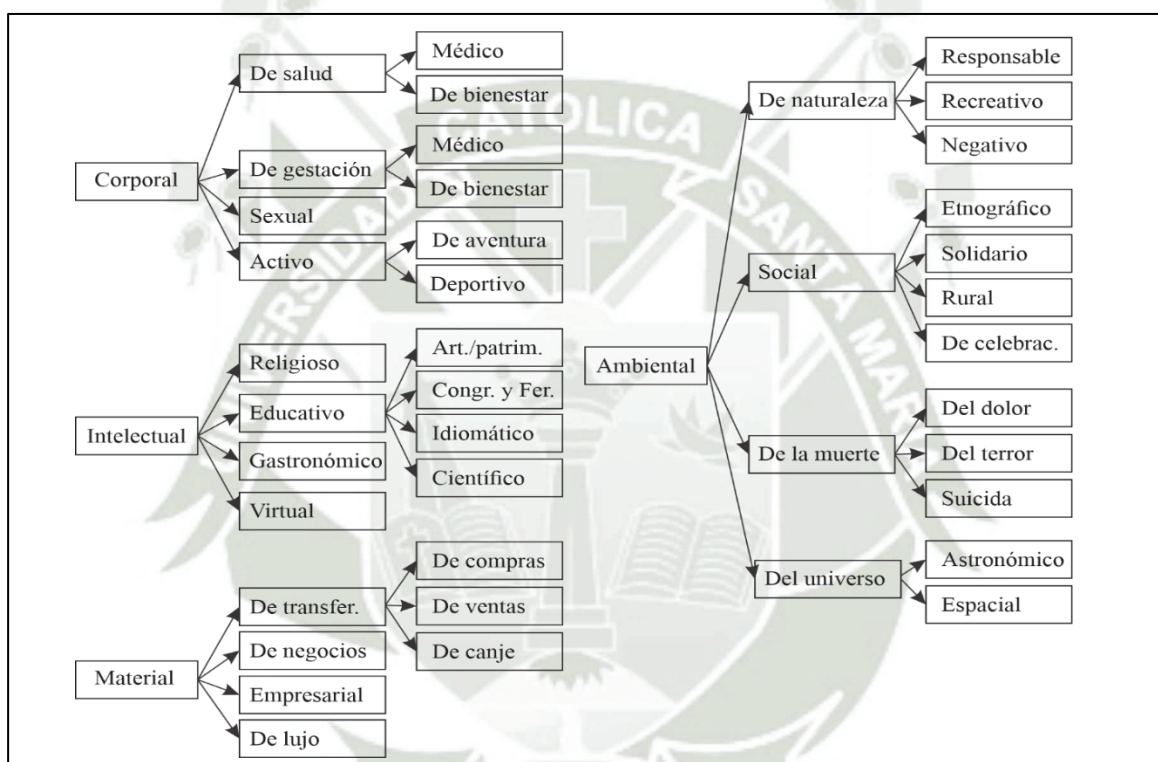
Ahora bien, por un lado, Acerenza (2006) manifiesta que la conceptualización del turismo abarca diversas formas y modalidades de turismo, los cuales surgen a partir de factores del lugar en donde se desarrollan, tales como el ecoturismo, rural, de la naturaleza, alternativo, de masas, entre otros.

Por otro lado, Ledhesma (2018) clasifica al turismo, a partir del objetivo que tiene el visitante, considerando que el turismo se considera como un fenómeno social de personas para personas, es así que, se divide en cuatro categorías; el ambiental, material, intelectual y corporal, siendo

que se pueden efectuar de modo simultáneo, puesto que conlleva el descanso y diversión, más aún, las nuevas experiencias que ofrecen. De lo mencionado, se desprende que estos tipos, son los que suelen ejecutar con más demanda hoy en día, debido a la adaptabilidad y novedad que tienen, lo que motiva y satisface la necesidad del turista.

**Figura 1**

*Turismo por el objetivo del visitante*



Fuente: Ledhesma (2018). Elaboración propia

### 1.6.2. Reactivación económica

Castillo (2010) refiere que la reactivación se conoce como prosperidad, puesto que viene a ser una fase que se encuentra en ascendencia dentro de un ciclo económico, es así que, se pasa de la depresión a la recuperación, con la debida renovación del capital, lo que conlleva a traer un efecto multiplicador, con buena producción, beneficios y ventas, teniendo expectativas favorables.

Por su parte, Rodríguez (2012) indica que viene a ser un proceso que busca el logro de una economía estable, luego de una crisis que haya afectado a la población, es así que se deben determinar nuevos rumbos de crecimiento social.

Para Navarrete (2016) es el proceso que dinamiza la economía desde medidas que se toman en la política económica, de este modo, se denota el crecimiento del bienestar social, salarios, empleo, inversiones y renta nacional, lo cual debe darse a corto plazo, para que los efectos puedan ser vistos a mediano plazo.

Por lo dicho anteriormente, la reactivación económica viene a ser el resurgimiento de las actividades económicas que estaban en crisis, y que tiene el objetivo de la normalización por medio de estrategias que proporcionen la mejora en la calidad humana y el dinamismo económico en el territorio.

Según la OMT (2020) en el 2019, del turismo presentaba un crecimiento a nivel mundial, de alrededor del 4%, alcanzando los 1 500 millones, y se prevenía un crecimiento de hasta 4% más en el 2020.

El aislamiento social producido por el Covid-19, ha desencadenado en una recesión en la economía a nivel mundial, es así que la población, tiene que acostumbrarse a una nueva realidad, tanto a nivel personal, social y, sobre todo económico; es así que, diversos sectores públicos y privados, han desarrollado estrategias que les permita tener mayores oportunidades en los ingresos, así como la empleabilidad.

Uno de los sectores más golpeados por este fenómeno mundial, ha sido el turístico, que llegaba a aportar hasta el 3.9% del PBI a nivel nacional, toda vez que es considerado pero debido al confinamiento, se redujo a un 98% en el 2021, teniendo una proyección de incremento turístico, de alrededor del 35% para el 2022 (MINCETUR, 2022)

Para Coll (2021) cuando se habla de reactivación económica, es importante mencionar que es un proceso por el cual, la economía presenta un crecimiento, y mejoras que se pueden observar, bajo variables como la renta y el empleo, tras una crisis que ha ocasionado un decaimiento de los indicadores mencionados. Dentro del ciclo de la economía, la reactivación a veces es confundida con la fase de recuperación económica, cuyo tiempo no se encuentra determinado, siendo a diversos plazos (corto, mediano, inclusive largo); la principal diferencia radica en que no se sigue el orden riguroso del ciclo de la economía, ya que, al darse tras una crisis, la reactivación puede darse en cualquier etapa de este ciclo.

Como indica Cuatrecasas (2020) el impacto económico que trajo consigo el coronavirus, tiene una afectación negativa empresarial, debido a la disminución de sus actividades, lo que conlleva al cambio del comportamiento del consumidor respecto a los servicios y productos, con la adaptación a la nueva realidad, lo que exige una planificación y diseño empresarial para adaptarse a dichos cambios.

#### ***1.6.2.1. La pandemia y el turismo***

Tal como refiere Ledermann (2003) la ocurrencia de una pandemia o epidemia, deviene en diversas consecuencias políticas, sociales y económicas, además de la afectación en la salud (p. 15). Es así que, este nuevo milenio, se ha caracterizado por cambios radicales para el normal desarrollo de la población, resultando en pérdidas económicas y humanas.

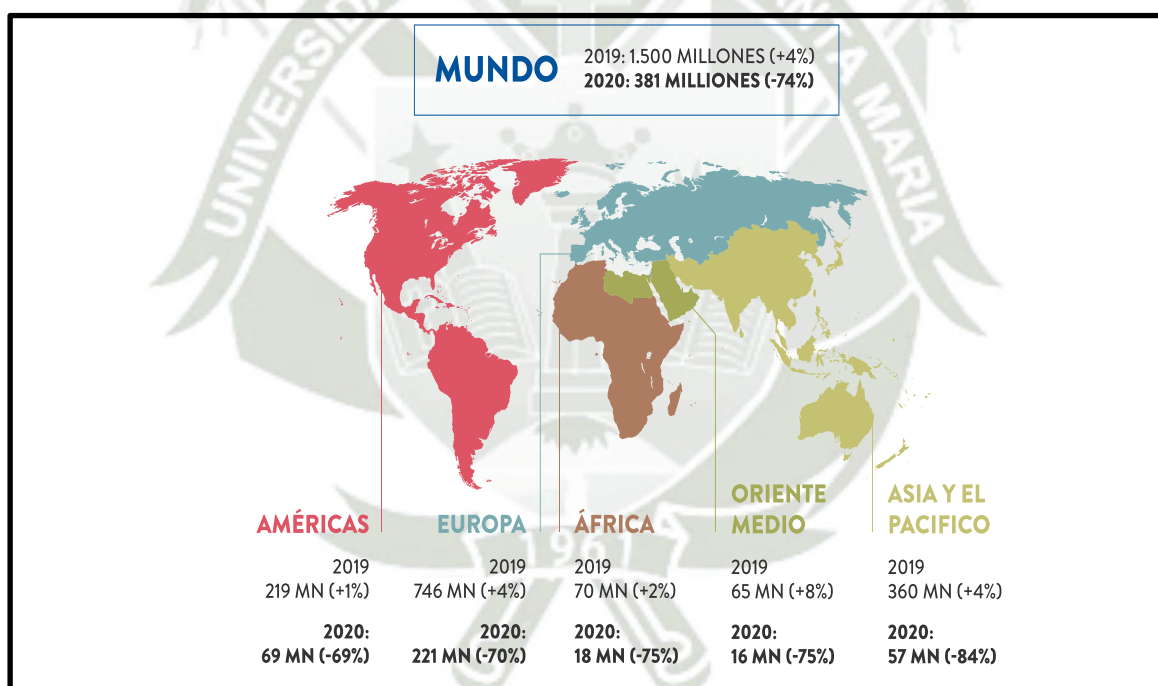
Así tenemos, la aparición del SARS, en el 2003 en el continente europeo, americano y asiático, dejó alrededor de 7740 pérdidas humanas, y un menoscabo económico de alrededor de 40 millones de dólares; luego, con la aparición del H1N1, del 2009, dejó 18641 fallecidos, y pérdidas económicas de 50 millones de dólares; la ébola, en el 2013, que se desarrolló en Italia, Reino Unido, Norteamérica, África, dejó 11308 muertos y 53 millones de dólares en pérdidas económicas (Zeng y Gerritsen, 2014). Finalmente, el Covid-19, que se propagó a nivel mundial,

alcanzó a la fecha alrededor de 6.19 millones de muertos y pérdidas de hasta 280 mil millones de dólares (Coll, 2021).

Cada una de estas ocurrencias pandémicas y epidémicas tuvieron un impacto en el sector turístico, debido a las restricciones que se dieron en su momento, por la inseguridad propagada a nivel mundial, lo que restringía el ingreso y salida de turistas en las zonas afectadas. Entonces, se puede decir que las pandemias, van a tener una importante incidencia en cuanto al proceder turístico, puesto que los contagios que pueden darse en el tráfico internacional.

**Figura 2**

*Arribo de turistas internacionales*



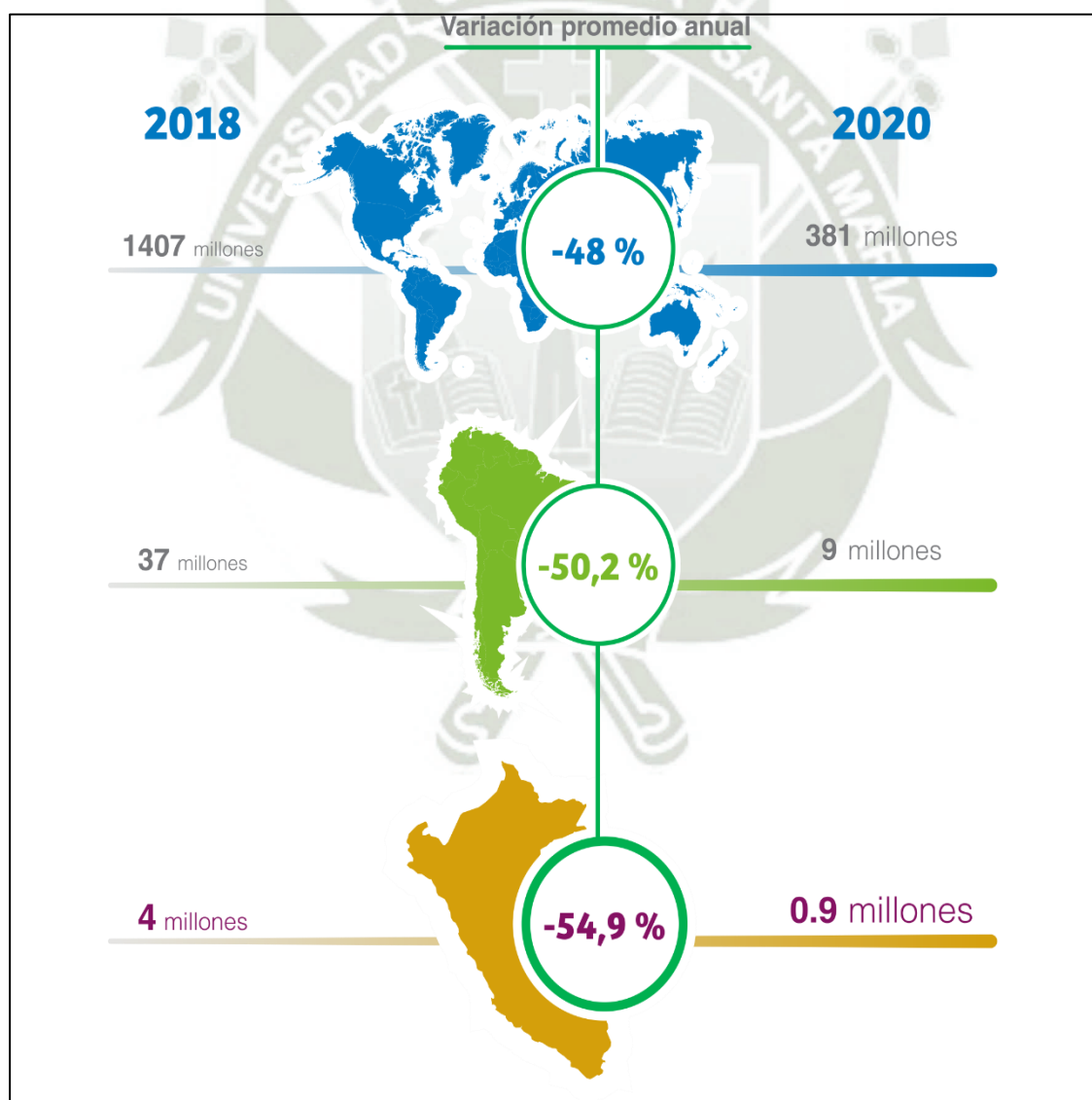
Fuente: OMT (2020). Covid-19 y el sector turismo

Tal como se muestra en la figura, antes de la ocurrencia de la pandemia en el 2019, el sector turismo generaba alrededor de 1.5 millones de llegadas de turistas desde el exterior, lo que conllevaba la generación de puestos de trabajo, exportaciones de alrededor de 1.7 billones de dólares en países en desarrollo, entre otras, pero luego, hubo una recesión en este sector de más de 300 millones de visitantes, lo que representa una baja de -74% de arribos internacionales, lo que generó la pérdida de más de diez veces, en comparación con la crisis del 2009. Las diversas

restricciones, como el confinamiento, implementación de medidas de protección, cierre de fronteras, dificultaron que se pueda reanudar el turismo alrededor del mundo, siendo el más afectado Asia y el Pacífico. Todo lo mencionado desmotivó el viaje, sumado a ello, la lenta distribución y producción de la vacuna. Es así que las cifras poco alentadoras, daban una recuperación lenta de este sector (OMT, 2020).

**Figura 3**

*Comparativa diferencial del arribo de turistas internacionales*



Fuente: PROMPERU (2021)

Como se aprecia en la figura, la variación entre los años 2018 y 2020, tuvo como resultado una disminución considerable de turistas que arribaron a nuestro país, es así que las llegadas internacionales a nivel mundial fueron de -48%, en Sudamérica fue de -50.2%, y en el Perú fue de -54.9%. Cabe mencionar que en comparación al 2019, en el 2020 en el arribo de turistas internacionales hacia el Perú, éste tuvo una recesión de -79.5% (PROMPERU, 2021).

#### **1.6.2.2. Manejo de crisis en el turismo**

Diversos acontecimientos a nivel mundial, anteriores al 2020 con la aparición del Covid-19, ha hecho que el sector del turismo, desarrolle capacidades de recuperación y resiliencia (Sectur, 2020). Es así que con el análisis realizado por el Consejo Mundial de Viajes y Turismo (WTTC), en las crisis del 2001 al 2018, el tiempo de recuperación de este sector, ha sido de menor tiempo con cada ocurrencia, incluso, teniendo un promedio de alrededor de veintiocho y diez meses, y en cuanto a epidemias, fue de 19.4 meses de recuperación (Madrid, 2020).

En el estudio realizado por Félix y Rivera (2019) identifican dos vertientes informativas, en primera instancia, tenemos a los estudios teóricos académicos, con una serie de modelos estratégicos de planificación para manejar las crisis; entre ellas, destaca el de las 4R, que básicamente es preventivo, bajo las fases de; preparación, reducción, respuesta recuperación, es así que, los operadores turísticos, deben auditar los planes, para diseñar acciones con una respuesta ante las crisis, para tener habilidades.

En segundo lugar, la casuística de la afectación zonal en caso de catástrofes naturales y sociales, en casos como APEC (2006), Susmarez (2007), entre otros, los cuales van a defender la gestión y ejecución para minimizar y prevenir las potenciales consecuencias de las crisis, a través de planes de actuación que contengan la implicancia de agentes turísticos, además de una estructura organizacional, con políticas informativas para disminuir percepciones riesgosas, con la finalidad de establecer un aprendizaje para la gestión de crisis. (Aguirre y Ahearn, 2017).

### ***1.6.2.3. Programas implementados en el Perú para afrontar la crisis***

Para que pueda darse la reactivación económica del turismo, no solo tuvo que depender de las empresas turísticas, sino que también se tuvo que involucrar a varias entidades y sectores que desempeñaron un papel importante en este proceso (Samarathunga, 2020). Algunos de los programas económicos que contribuyeron a la reactivación del turismo en el Perú incluyeron:

#### ***A) Turismo emprende***

Ahora bien, en nuestro país desde 2017 se destinaron fondos para reactivación económica en el sector del turismo, es así que, por medio del D.L. N° 1329 (2017) se crea el Fondo “Turismo emprende”, con la finalidad de la promoción de la reactivación económica, promoviendo la artesanía y el turismo, por medio del financiamiento a negocios privados formales, para que se adapten a los cambios del mercado, cabe indicar que inicialmente se dispuso dos millones y medio de soles. Posteriormente con el D.L. N° 1506 (2020) a raíz del Covid-19, es que se incrementa el monto a cuatro millones de soles, asimismo, se realizan una serie de modificaciones que permiten perfeccionar la norma, con la creación de una secretaría técnica, actuaciones, sanciones y demás, lo que permite que hasta la fecha siga en vigencia el financiamiento económico a empresas formales del sector, mediante convocatorias anuales.

#### ***B) Reactiva Perú***

Fue un programa económico implementado por el gobierno peruano en respuesta a la crisis económica provocada por la pandemia de COVID-19. Su objetivo principal fue proporcionar apoyo financiero a las empresas peruanas, especialmente a las pequeñas y medianas empresas (pymes), para ayudarlas a enfrentar los desafíos económicos causados por la pandemia y mantener el empleo (D.L. N° 1455, 2020). Entre sus principales características se tienen:

- **Créditos a empresas:** El programa ofrecía créditos a las empresas peruanas, incluyendo pymes y grandes empresas, con el fin de mantener su liquidez y capacidad de operación

durante la crisis. Estos créditos estaban destinados a cubrir gastos operativos, nóminas de empleados y otras necesidades financieras urgentes.

- **Garantía del Gobierno:** Uno de los aspectos más destacados de "Reactiva Perú" fue que el gobierno peruano proporcionaba garantías para respaldar estos créditos, lo que hacía que fueran más accesibles y atractivos para las instituciones financieras y, en última instancia, para las empresas que los solicitaban.
- **Bajas tasas de interés:** Los créditos ofrecidos a través de "Reactiva Perú" tenían tasas de interés bajas en comparación con las tasas de mercado, lo que permitía a las empresas acceder a financiamiento asequible en un momento de dificultades económicas.
- **Apoyo a sectores clave:** El programa se centró en apoyar a sectores clave de la economía, incluyendo el turismo, la manufactura y otros sectores afectados por las restricciones relacionadas con la pandemia.
- **Requisitos y plazos:** Las empresas debían cumplir con ciertos requisitos para acceder a estos créditos, y los plazos de pago variaban según las condiciones del programa.

"Reactiva Perú" fue una medida importante para ayudar a las empresas peruanas a sobrellevar las dificultades económicas causadas por la pandemia de COVID-19 y preservar el empleo.

### **C) FAE – Turismo**

El Fondo de Apoyo Empresarial para el sector turismo en Perú. Este fondo fue una iniciativa implementada por el gobierno peruano para brindar apoyo financiero a las empresas del sector turismo, que se vieron gravemente afectadas por la pandemia de COVID-19 y las restricciones de viaje asociadas (D.U. N° 076-2020, 2020). Aquí hay algunos aspectos clave de lo que implicó el programa FAE Turismo:

- **Créditos para empresas turísticas:** El FAE Turismo consistió en la asignación de recursos financieros para otorgar créditos a las empresas del sector turismo en Perú. Estos créditos

estaban destinados a cubrir gastos operativos, nóminas de empleados y otras necesidades financieras inmediatas.

- Tasas de interés favorables: Los créditos otorgados a través del FAE Turismo tenían tasas de interés preferenciales en comparación con las tasas de mercado. Esto hacía que fueran más accesibles y asequibles para las empresas turísticas.
- Garantía del gobierno: Una característica destacada del programa era que el gobierno peruano proporcionaba una garantía para respaldar estos créditos, lo que aumentaba la confianza de las instituciones financieras en otorgar préstamos al sector turismo.
- Apoyo a la liquidez: El objetivo principal del FAE Turismo era proporcionar a las empresas turísticas el flujo de efectivo necesario para sobrevivir a la crisis económica causada por la pandemia, especialmente durante los momentos en que sus ingresos se vieron afectados negativamente.
- Requisitos y plazos: Las empresas turísticas debían cumplir con ciertos requisitos para acceder a estos créditos, y los plazos de pago variaban según las condiciones del programa.
- Promoción de la bioseguridad: Junto con el apoyo financiero, el programa FAE Turismo promovió protocolos de bioseguridad en el sector turismo para garantizar la seguridad de los turistas y del personal.
- Fomento del turismo interno: El programa también incentivó el turismo interno, alentando a los peruanos a viajar y explorar su propio país.

El FAE Turismo fue una medida importante para ayudar a las empresas del sector turismo en Perú a sobrellevar las dificultades económicas causadas por la pandemia de COVID-19 y preservar la estabilidad de sus operaciones y empleados.

En esa misma línea, es menester indicar que hubo acciones conjuntas que se implementaron desde las entidades gubernamentales, tales como:

#### **D) Turismo Seguro**

El programa "Turismo Seguro" en Perú es una iniciativa que se centró en promover un entorno seguro para los turistas y proteger su salud durante la pandemia de COVID-19. Este programa fue parte de los esfuerzos del gobierno peruano para reactivar la industria turística de manera responsable y garantizar la seguridad tanto de los visitantes como de los residentes locales. Aquí hay algunos aspectos clave de lo que implicó el programa "Turismo Seguro":

- **Protocolos de bioseguridad:** El programa "Turismo Seguro" estableció protocolos de bioseguridad rigurosos para la industria turística. Esto incluyó pautas para hoteles, restaurantes, agencias de viajes, aeropuertos y otros servicios relacionados con el turismo. Estos protocolos estaban diseñados para minimizar el riesgo de contagio de COVID-19 y garantizar que los lugares turísticos fueran seguros para los visitantes.
- **Certificación de establecimientos:** Se estableció un sistema de certificación para los establecimientos turísticos que cumplieran con los protocolos de bioseguridad. Aquellos que obtuvieran la certificación "Turismo Seguro" demostraban su compromiso con la seguridad de los turistas.
- **Promoción de destinos seguros:** Se promovieron destinos turísticos específicos que habían implementado con éxito medidas de seguridad y estaban listos para recibir a los visitantes. Esto ayudó a los turistas a tomar decisiones informadas sobre sus destinos de viaje.
- **Capacitación del personal:** Se brindó capacitación a los trabajadores de la industria turística sobre cómo implementar y mantener los protocolos de bioseguridad. Esto garantizaba que el personal estuviera preparado para ofrecer un entorno seguro a los turistas.
- **Uso de tecnología:** Se fomentó el uso de tecnología, como aplicaciones móviles y sistemas de reserva en línea, para minimizar el contacto físico y mejorar la trazabilidad de los visitantes en caso de necesidad de seguimiento.

- Comunicación y promoción: Se llevaron a cabo campañas de comunicación para informar a los turistas sobre las medidas de seguridad y promover la adopción de prácticas seguras durante su viaje.
- Coordinación interinstitucional: El programa involucró la cooperación entre diferentes entidades gubernamentales y organizaciones del sector privado para garantizar una implementación efectiva de las medidas de seguridad.

Por todo lo dicho anteriormente, el gobierno peruano tuvo una intervención para la reactivación del sector, por medio de diversos programas que ayudaron a los operadores turísticos a salir de la terrible situación que conllevó la pandemia.

### **1.6.3. Sistema Turístico**

Es necesario que, para entender al sistema turístico, se deba tener una comprensión de las implicaciones y el significado de las teorías de los sistemas, puesto que se basa en la misma concepción.

Como indican Merinero y Zamora (2009) los sistemas se definen como la integración conjunta de ciertos elementos que van a interactuar sistémica y coordinadamente para el funcionamiento de un todo, es así que, se van a establecer la base conceptual para organizar el conocimiento. De tal modo, ya se tiene la referencia para la identificación de los componentes que van a interactuar en determinado fenómeno, lo cual se efectúa en un entorno establecido.

Del mismo modo, Albert (2015) refiere que la teoría de sistemas, se trata más bien de una utilizada técnica por la ciencia, la cual se adapta perfectamente al sector del turismo, puesto que abordaría escenarios a partir de la exploración y visión holística, con la interacción de componentes con el entorno.

Boullon (2006) refiere que un sistema turístico se conforma por la interrelación sistémica y organizada de sus elementos, dicho de otro modo, si un elemento falla, todos los demás se

perjudican, es que se organizan de tal modo que van a permitir la satisfacción de la necesidad que tuviese el visitante. Por lo tanto, este sistema se conforma por la oferta, demanda, superestructura, infraestructura y recursos.

En esta misma línea, Sancho (2009) indica que el turismo va a comprender diversas actividades que realicen los visitantes en el viaje o cuando se van a otros lugares, fuera del entorno en donde residente, generalmente este viaje es en un lapso de tiempo inferior al año, lo cual generalmente se realiza por ocio, negocios, entre otros.

Ahora bien, cuando hablamos de sistema turístico, estamos frente al modelo conceptual, consistente en una serie de elementos que se ordenan de acuerdo a su ubicación y función. Dichos elementos, se relacionan entre sí, mediante las reglas del mercado, tales como la regulación, la oferta y la demanda.

La OMT (2017) manifiesta que el turismo será el resultado de la interrelación de sus componentes, los cuales se organizan de modo sistemático, dicho de otro modo, los elementos se van a desarrollar de modo coordinado y activo. Del mismo modo, este sistema se conforma por los operadores, espacio geográfico, demanda y oferta, que favorecerán a desarrollar dicho sistema.

En la misma línea, Sangucho (2013) refiere que el sistema turístico va a establecerse como la parte esencial del turismo

#### **1.6.3.1. Componentes**

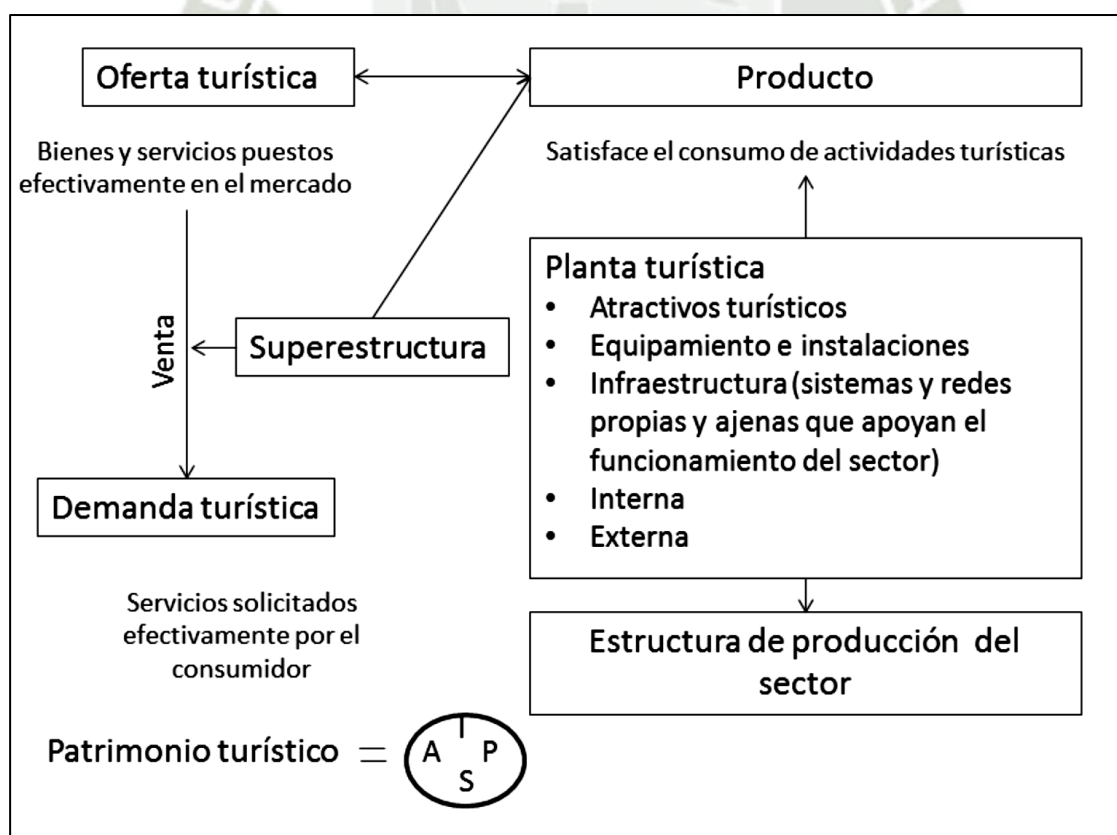
Lohmann y Ponosso (2012) proponen un modelo de análisis del sistema turístico, la cual se efectúa en base a la teoría de sistemas de Curvo (1967) con diversos componentes que se relacionan unos con los otros, es así que los autores toman como referencia al autor para efectuar la siguiente propuesta:

- Albergues, hoteles, establecimientos para hospedarse.
- Guías turísticos
- Establecimientos gastronómicos como cafés, restaurantes, entre otros.
- Medios de traslado, ya sea fluvial, marítimo, ferroviario, automovilístico, aéreo.
- Establecimientos de comercio que se dedican a vender artículos para viajar o recuerdos.
- Artesanos que producen artículos típicos de la zona.
- Fabricantes de artículos que usualmente consumen los viajeros.
- Agencias de viaje.

Por su parte, Boullon (2006) ha determinado una serie de componentes que se relacionan en el sistema turístico, tal como se aprecia a continuación:

**Figura 4**

*Componentes del sistema turístico*



Fuente: Boullón (2006)

### **1.6.3.2. Agencias turísticas**

Teniendo en cuenta que el presente estudio se efectuará en las agencias de viajes de la ciudad de Arequipa, es menester definir las. Por un lado, Dos Anjos et al (2011) refiere que se trata de una empresa comercial que tiene como fin la realización de viajes, es así que, prestan servicios en la información, organización y ejecución de medidas y opciones turísticas hacia las personas que deseen viajar, es decir, ofrecen servicios de hotelería, transporte, etc., organizando viajes ya sean en colectivo o de manera individual, a costos determinados por las agencias, para que pueda ser de libre elección de los visitantes. Por otro lado, para Aguilar y Gonzáles (2013) se trata de personas jurídicas que se van a dedicar a promocionar, organizar, representar y comercializar paquetes turísticos en este sector, ya sea como intermediarios o de modo directo. Por lo dicho anteriormente, se puede indicar que una agencia turística, será la empresa que presta servicios turísticos, dedicado a programar y comercializar productos elaborados para satisfacer los gustos y necesidades de los visitantes.

## **1.7. Antecedentes investigativos**

### **1.7.1. Internacional**

Guananga (2021) en el estudio “Hosterías y la reactivación económica post confinamiento: Caso de estudio Hostería Quinta Spa El Rosal”, realizado en la Universidad de Ambato en Ecuador, tuvo el objetivo de efectuar un análisis de la hostería, así como la reactivación a nivel económico luego del aislamiento social impuesto por el gobierno, para ello se usó la técnica de la entrevista aplicada a una muestra de cuatro expertos, del mismo modo, la observación de los datos de la Hostería, obteniendo como resultado la necesidad de diseñar una ruta estratégica de programas de fortalezcan la gestión, talento humano, marketing y evaluación.

Por lo tanto, se observa la importancia que tiene el análisis de uno de los elementos importantes del sistema turístico, como son las hosterías, puesto que, como indica el autor, conociendo las

ventajas y desventajas de determinado establecimiento turístico, se puede mejorar a través de una planeación estratégica ante desastres o siniestros, como fue el caso del confinamiento que se tuvo como consecuencia del Covid-19.

Félix y García (2020) en la investigación; “Estudio de pérdidas y estrategias de reactivación para el sector turístico por crisis sanitaria Covid-19 en el destino Manta-Ecuador, para la Revista Internacional de turismo, empresa y territorio, tuvo como objetivo, realizar una contribución en cuanto al diagnóstico, para identificar la problemática del sector empresarial, se utilizó un cuestionario, para captar la impresión de 272 gestores y empresarios turísticos del Cantón de Manta en Ecuador, mostrando como resultados, pérdidas en ingresos, incapacidad de solventar el pago a proveedores, en este sentido, se usaron como principales estrategias; bajar los precios de servicios turísticos, promover en redes sociales y migrar a la comercialización online.

Así vemos que, el impacto que trajo consigo el Covid-19, fue también una oportunidad para el replanteamiento para desarrollar el turismo hacia destinos que antes no se realizaban, es así que, en Ecuador, las agencias turísticas, tuvieron que realizar nuevos modelos de negocio, migrando hacia un sistema online, para disminuir costos de operaciones.

Zambrano (2018) en la tesis “Análisis de las propuestas de reactivación económica para el sector turístico de Manabí, post 16 A” tuvo el principal objetivo de efectuar un análisis de lo que propone el gobierno para reactivar socioeconómicamente el turismo en Manabí, luego del terremoto del 16 de abril, se utilizaron encuestas dirigidas a turistas, con ello que obtuvo como resultado que las asociaciones turísticas tuvieron una reactivación lenta, puesto que el gobierno no incentivó programas o proyectos de mejora.

Por lo dicho anteriormente, se tiene en cuenta la importancia de las políticas y normas que pueda establecer el gobierno, con acciones de promoción o financiamiento, ya que, como indica

la autora, la legislación permite que las asociaciones turísticas puedan tener un crecimiento económico y social, y no pueda ser lento, es así que, el trabajo debe darse desde un ámbito analítico de la realidad luego del desastre, conociendo el sentir de los operadores.

### **1.7.2. Nacional**

Vera (2021) en el trabajo, “Impacto del Covid-19 en el turismo”; para la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle de Lima, se realizó una investigación de los cambios generados a partir del Covid-19, a nivel nacional y mundial, en base a una literatura, además se realizó el análisis de la iniciativa “Déjame que te cuente”, que contaba con estrategias virtuales y presenciales, con la finalidad de impulsar el turismo en una nueva realidad, a través de experiencias turísticas, en donde se priorizan los espacios abiertos, respetando los lineamientos de bioseguridad, además del impulso para la reactivación económica.

Es así que, a través del estudio, se puede vislumbrar que el turismo, es uno de los sectores, que ha tenido una afectación económica en gran magnitud, además, que las tendencias del consumidor son variables, por lo que es necesario que las empresas turísticas, puedan implementar un área para asegurar la salud de los turistas, con un monitoreo constante, siendo un aliado, el uso de la tecnología, creando programas de asesoría técnica, para contribuir en la mejora del servicio de este sector.

Para Anco (2020) en la investigación “Potencial turístico y propuesta de desarrollo turístico sostenible post Covid-19 del distrito de Yura - Arequipa 2020”, para la Universidad San Martín de Porres de Lima, tuvo el objetivo de determinar el potencial de dicho distrito para de este modo, se puede establecer una propuesta de promoción hacia el desarrollo de la zona, es así que se entrevistó a diez personas, entre autoridades y pobladores de la zona, obteniendo como resultado, que dicho distrito tiene un potencial turístico importante, siendo necesarias una serie

de acciones, desde nuevas señalizaciones, transporte, recorridos, etc., para de este modo, resaltar los atractivos de la zona.

Por lo dicho por la autora, se resalta el hecho de la gran diversidad en atractivos turísticos que aún no se conocen por los visitantes, dentro de la región de Arequipa, es así que no se potencian adecuadamente, ya que luego de la pandemia, es importante que se puedan encontrar nuevos destinos al aire libre, y justamente Yura, ofrece estos beneficios, pero es necesario que tanto autoridades y población, puedan generar espacios adecuados para la mayor afluencia turística en la zona.

Meza (2020) en el estudio “Apavit y turismo seguro post pandemia del Covid-19” para la Universidad de Lima, estableció como objetivo la propuesta de una campaña de comunicación integral a modo de brindar la seguridad y beneficios a las agencias de viaje, la cual tuvo como muestra a la Apavit, a fin de conocer el contexto de nuevos protocolos establecidos por el gobierno, por lo tanto se concluye que es importante una reapertura progresiva de actividades, mediante la segmentación del público para despertar el interés de los turistas con destinos turísticos en el Perú.

Es así que, el autor resalta la importancia del estudio de la situación de las agencias de viaje, para que se pueda brindar a través de un ente regulador, alternativas de solución que se dirijan a la atracción turística, puesto que dos puntos clave que se indica en la investigación, son los beneficios que se pueden obtener por la mayor afluencia de viajeros a nuestro país, y el ofrecimiento de un entorno seguro para que las operaciones puedan reestablecerse en esta nueva realidad.

### **1.7.3. Local**

Martínez (2021) en la investigación titulada; “El Sistema Turístico como agente de reactivación económica durante la pandemia por Covid-19 en la Provincia de Arequipa 2020”,

para la Universidad Autónoma San Francisco de Arequipa, tuvo como objetivo principal el conocimiento del sistema turístico como un agente de reactivación en la economía nacional en la pandemia por el Covid-19; en donde se pudo comprobar que existe un mal manejo del sistema turístico a nivel multisectorial, debido a la inexistencia de un sistema turístico en la provincia, además de no existir un plan que pueda respaldar lo que se requiere en una normalidad distinta a la anterior a la pandemia.

Es así que, a través del estudio realizado por la autora, se puede establecer la relación estrecha que existe entre el turismo y la economía, por lo tanto, son necesarias una serie de acciones de gran importancia, tales como el impulso del turismo de salud, darle el valor a las actividades deportivas, culturales y recreativas, la creación de paquetes de viajes, que puedan establecer una propuesta de valor turística en Arequipa, con una mejora en la calidad para turistas, trabajadores y empresarios.

Alegría y Bernedo (2021) en su tesis “Implementación y ejecución del nuevo protocolo hotelero ante la Covid-19 en el Hotel Selina, Arequipa, 2020” establecieron el objetivo de la implementación y ejecución del protocolo hotelero, es así que, con la encuesta y la observación hacia 176 huéspedes, es que se concluye que es necesaria una implementación sanitaria de bienvenida, así como de estancia y salida del personal y huéspedes, que eran de empresas mineras, lo que propició la prevención de la proliferación de la enfermedad en el establecimiento, lo que brinda una mejora en la calidad en el servicio.

De lo mencionado, se puede mencionar que los autores resaltan la importancia de la implementación de protocolos para que el funcionamiento pueda tener una continuidad, la cual fue una de las principales estrategias en el sector hotelero, como parte del sistema turístico dentro de nuestra región.

Ardiles e Hinojosa (2021) en el estudio “Análisis de la expectativa del cumplimiento del protocolo sanitario Covid-19 y su influencia en la motivación de los turistas nacionales que visitan el Monasterio Santa Catalina, Arequipa – 2021” se plantearon el objetivo de efectuar un análisis respecto al cumplimiento de protocolos sanitarios y cómo éstos influyen en la motivación de los visitantes, para ello, se aplicó la observación y la encuesta a 148 turistas, teniendo como conclusión que, los turistas tuvieron altas expectativas respecto al cumplimiento de protocolos sanitarios, lo que influyó de modo significativo en la visita hacia el Monasterio en la ciudad.

Por lo tanto, es importante conocer lo que motiva a los turistas para establecerse como visitantes en determinado territorio, siendo que, a partir del estudio, las autoras refieren la importancia del cumplimiento de los protocolos sanitarios impuestos por el gobierno, además de otros aspectos que no se encontraban estipulados, lo que brinda grandes beneficios para el Monasterio.

### **1.8. Hipótesis**

Dado que:

La pandemia ocasionada por el Covid-19, ha desencadenado en una recesión en la economía, y el empresariado tiene que acostumbrarse a una nueva realidad para tener mayores oportunidades de recuperación económica.

Es probable que:

El sistema turístico tuviera significativos cambios tras las estrategias de reactivación económica implementadas por las agencias turísticas de la ciudad de Arequipa, permitiendo la continuidad en el funcionamiento de las mismas.

## 1.9. Variables de estudio

### 1.9.1. Definición conceptual de variables

- **V1. Reactivación económica:** Es un proceso mediante el cual la economía presentará un crecimiento y mejoras observables, en variables de renta y empleo, tras una crisis que haya ocasionado el decaimiento, siendo que no tiene un orden riguroso del ciclo de la economía (Coll, 2021).
- **V2. Sistema turístico:** Es una organización sistemática de elementos interrelacionados entre sí, que permiten satisfacer las necesidades de los visitantes, en donde si uno de dichos elementos falla, los demás elementos se perjudicarán (Boullón, 2006).

### 1.9.2. Operacionalización de variables

**Tabla 1**

*Operacionalización de variables*

| Variables                                    | Dimensiones                   | Indicadores                                                | Ítems |
|----------------------------------------------|-------------------------------|------------------------------------------------------------|-------|
| <b>Variable 1:</b><br>Reactivación económica | - Estrategias                 | - Físicas<br>- Tecnológicas<br>- De marketing              | 1-6   |
|                                              | - Capital financiero y humano | - Montos<br>- Financiamiento<br>- Tratamiento del personal |       |
| <b>Variable 2:</b><br>Sistema turístico      | - Oferta                      | - Modificaciones<br>- Destino<br>- Producto<br>- Servicio  | 7-12  |
|                                              | - Demanda                     | - Modificaciones<br>- Destino<br>- Producto<br>- Servicio  |       |
|                                              | - Regulación                  | - Modificaciones<br>- Local<br>- Nacional                  |       |

Fuente: Elaboración propia

## **2. Diseño de Investigación**

### **2.1. Tipo, Nivel y Diseño de Investigación**

#### **2.1.1. Tipo de Investigación**

Hernández, Fernández y Baptista (2016) refieren que se tienen cuatro tipos de investigación, los cuales son consecuentes entre sí. En este sentido, el estudio es de tipo exploratoria, descriptiva y correlacional; en primer lugar, exploratoria, ya que el tema no ha sido abordado en otras investigaciones, ya que con el confinamiento, se han establecido nuevas estrategias de reactivación económica, con cambios en el sistema turístico; descriptiva, ya que se hace una representación analítica de dichas estrategias y su influencia en el sistema turístico; y correlacional, toda vez se busca una relación entre las variables establecidas.

#### **2.1.2. Nivel de Investigación**

Caballero (2014) refiere que es necesario establecer el grado de profundidad cuando se tratan hechos suscitados en la vida real; por lo tanto, en el presente estudio, se realiza bajo un nivel puro y aplicado; puro, porque se van a generar conocimientos nuevos desde los resultados que se obtengan en la investigación; y aplicado, porque se emplean los conocimientos establecidos a partir de las estrategias de reactivación económica y su influencia en el sistema turístico.

#### **2.1.3. Diseño de Investigación**

Hernández et al (2016) señalan que el diseño, viene a ser la estrategia utilizada para responder las interrogantes a investigar, por lo tanto, en el presente estudio, han sido establecidas a través de los objetivos. En este sentido, la investigación es con un diseño no experimental, usando la observación de los aspectos que se relacionan con las estrategias de reactivación económica y su influencia en el sistema turístico, ya que no se van a manipular las variables en el estudio, ni mucho menos, serán modificadas.

## 2.2. Técnica e instrumento

### 2.2.1. Técnica de recolección de datos

En el presente estudio, por el tipo de investigación, son necesarias las siguientes técnicas:

Análisis documental de las fuentes bibliográficas que se encuentren referidas al tema que se está tratando, las cuales se tratan a través de unas fichas de registro de datos.

Encuesta personal, a través de un cuestionario, que permite el análisis de los datos que se obtengan, de acuerdo al tema planteado.

### 2.2.2. Instrumento de recolección de datos

Para el estudio, se utiliza un **cuestionario mixto**, que ha sido elaborado por el investigador, el cual consta de dos partes; la primera con ocho preguntas con respuestas de opción múltiple, en cuanto a la variable de reactivación económica; la segunda parte, con 4 preguntas abiertas, de la variable sistema turístico; es así que, se ha estructurado conforme a las dimensiones e indicadores de las variables propuestas.

Para que dicho instrumento sea considerado válido y confiable, se ha efectuado la validación a través de tres expertos en Turismo y Hotelería, quienes aprobaron la aplicabilidad de este instrumento:

**Tabla 2**

*Validación del cuestionario mixto*

| Experto                           | Grado alcanzado | Promedio | Calificación |
|-----------------------------------|-----------------|----------|--------------|
| Yudy Djanira Wagner Carrillo      | Magíster        | 93%      | Aplicable    |
| Alejandra Meliza Cáceres Sánchez  | Licenciada      | 94%      | Aplicable    |
| Maria Cristina Quequesana Miranda | Licenciada      | 100%     | Aplicable    |

Fuente: Elaboración propia

Asimismo, para determinar la confiabilidad del instrumento, se efectuó a través del coeficiente del Alpha de Cronbach, es así que se obtuvo el resultado de 0.840 en doce elementos, del mismo modo, para la dimensión estrategias 0.834, capital financiero y humano 0.841, oferta 0.837, demanda 0.845, y regulación 0.847, es así que el cuestionario es considera altamente confiable. En tanto, para que se considere aceptable, los valores deben superar el 0.6 y en cuanto más estén cerca del 1, se incrementará su fiabilidad (Oviedo y Campo, 2015).

**Tabla 3**
*Fiabilidad general*

| Alpha de Cronbach | Elementos |
|-------------------|-----------|
| 0.840             | 12        |

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 4**
*Fiabilidad por dimensiones*

| Dimensiones                 | Alpha de Cronbach | Elementos |
|-----------------------------|-------------------|-----------|
| Estrategias                 | 0.834             | 3         |
| Capital financiero y humano | 0.841             | 3         |
| Oferta                      | 0.837             | 2         |
| Demanda                     | 0.845             | 2         |
| Regulación                  | 0.847             | 2         |

Fuente: Elaboración propia

## 2.3. Campo de verificación

### 2.3.1. Ámbito geográfico

La investigación será efectuada dentro del centro de la ciudad de Arequipa, en donde se encuentran situadas diversas agencias turísticas.

### 2.3.2. Unidad de Estudio

La unidad de estudio se encuentra conformado por las agencias turísticas del centro de la ciudad de Arequipa.

**a. Población.** Tamayo (2003), refiere que la población viene a ser el total del fenómeno que se estudia, incluyendo todas las unidades a analizar, o incluso, aquellas entidades de la población que van a integrar este fenómeno, los cuales deben contar con características determinadas.

Para el presente estudio, el universo está constituido por 261 agencias turísticas en el centro de la ciudad de Arequipa, tal como refiere el MINCETUR (2022) en el directorio nacional de prestadores de servicios turísticos calificados del MINCETUR, en el apartado de agencias de viajes y turismo, en la búsqueda por criterio de ubicación geográfica.

**b. Muestra.** Es menester indicar que para Hernández et al (2016) la muestra es el subgrupo poblacional, es decir, son los elementos que pertenecen a la población. Por lo tanto, la muestra estará determinada por 155 agencias turísticas.

En este sentido, en el estudio, se utilizará el muestreo probabilístico, con la aplicación de la siguiente fórmula:

$$n = \frac{z^2 \times p \times q \times N}{N + E^2 + Z^2 \times p \times q}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 \times 0.5 \times (1 - 0.5) \times 261}{261 \times (0.05)^2 + (1.96)^2 \times 0.5 \times (1 - 0.5)}$$

$$n = \frac{3.8416 \times 0.5 \times 0.5 \times 261}{261 \times 0.0025 + 3.8416 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = \frac{250.6644}{0.6525 + 0.9604}$$

$$n = \frac{250.6644}{1.6129}$$

$$n = 155.41$$

Dónde:

N : Tamaño de la muestra.

Z<sup>2</sup> : Nivel de confianza 1.96, es decir 95% del nivel de confianza.

$N$  : Tamaño de la población.

$P = q$ : Probabilidad de éxito o no éxito - 50%.

$E^2$  : Error muestral con 0.05.

En este sentido, la muestra estuvo conformada por 155 agencias turísticas del centro de la ciudad de Arequipa. Además, para cumplir con los objetivos, fue necesario considerar ciertos criterios de inclusión y exclusión; así se tiene:

Los criterios de inclusión fueron:

- Deseen participar en el estudio.
- Se encuentren atendiendo en la actualidad.
- Se encuentren dentro del centro de la ciudad.

Los criterios de exclusión fueron:

- No deseen participar en la investigación, lo cual fue verificado con una pregunta previa en el cuestionario, del no deseo y el motivo.
- Hayan cerrado o cambiado de razón social.
- Se encuentren en otros distritos.

### **2.3.3. Temporalidad**

El tiempo abarcado en el estudio fue durante el periodo del año 2023.

## **2.4. Estrategias de recolección de datos**

- a) Coordinación para la aplicación, siendo que se ha identificado a la población con la cual se trabajará, se les ha efectuado una explicación respecto del propósito del estudio, para concientizar y se pueda contar con información fidedigna, así mismo, se realizará un formulario mediante Google Formularios, debido al contexto en el cual nos encontramos, para poder enviar el enlace a los encuestados.
- b) Para recolectar los datos, se ha efectuado una recolección, aplicando el cuestionario mixto, el cual se efectuó con la guía y supervisión del investigador, a través de un

cronograma en días determinados para no interrumpir el trabajo en las agencias turísticas.

## 2.5. Criterios de procesamiento de información

- a) Procesamiento de la información, concluido los cuestionarios mixtos, se ha elaborado una sistematización de datos en el programa SPSS y Excel, posteriormente se ha analizado estadísticamente dichos datos.



## CAPÍTULO II

### 1. ANÁLISIS DE RESULTADOS

#### 1.1. Datos control

**Tabla 5**

*Agencia a la que representan los encuestados*

| Nro | Nombre Comercial                                 | Ruc         |
|-----|--------------------------------------------------|-------------|
| 1   | A Bordo Arequipa                                 | 20603838930 |
| 2   | A.I.Travel Tours                                 | 20498488626 |
| 3   | Acala                                            | 20369628012 |
| 4   | Acuaris Travel                                   | 20498523634 |
| 5   | Aerotur                                          | 20124964785 |
| 6   | Agencia 24 S.A.C                                 | 20603210329 |
| 7   | Agente De Servicios Turisticos Pacifico E.I.R.L. | 20539396430 |
| 8   | Alistando Maletas                                | 20455639795 |
| 9   | All Travels                                      | 20273223798 |
| 10  | American Reps                                    | 20108764512 |
| 11  | Anamelba Colca Tours                             | 20454146809 |
| 12  | ANDARES EWL                                      | 20601964873 |
| 13  | Andean Holiday & Expeditions                     | 20609222442 |
| 14  | Andes Experience                                 | 20454350759 |
| 15  | Andes Explorer                                   | 20454150407 |
| 16  | Andina Travel Service                            | 20498104747 |
| 17  | Aqp Andean Explorer                              | 10449931713 |
| 18  | Arequipa explorer                                | 10468581961 |
| 19  | Arequipa Tour                                    | 10403965613 |
| 20  | Arequipa Tours Peru                              | 20601235375 |
| 21  | Aseijas Travel Tour                              | 20455763291 |
| 22  | Bravo Peru                                       | 20454949189 |
| 23  | Caframi Tours S.R.L.                             | 20453861081 |
| 24  | Camino Peru                                      | 20454202300 |
| 25  | Casas Del Peru                                   | 20539561571 |
| 26  | Castle Travel                                    | 10297149488 |
| 27  | Colca Garden                                     | 20539394909 |
| 29  | Colca Trek                                       | 20498640860 |
| 28  | Colcandina Travel S.R.L.                         | 20539370040 |
| 30  | Collpa Tour                                      | 10012135624 |
| 31  | Colonial Tours I                                 | 20272990086 |
| 32  | Comfort Tours Peru                               | 20490209370 |
| 34  | Condor Adventours                                | 20456115072 |
| 33  | Condor Travel Arequipa                           | 20125063412 |
| 35  | Conresa Tours                                    | 20120849787 |
| 36  | Coprosetur Santa Ursula                          | 20498506624 |
| 37  | Costa Luz Travel                                 | 20558633264 |

|    |                                    |             |
|----|------------------------------------|-------------|
| 38 | Costamar Travel Cruise & Tours     | 20126339632 |
| 39 | Cusipata                           | 20496810385 |
| 40 | D & L Tours                        | 10414026228 |
| 41 | Danyos Tours E.I.R.L.              | 20600631960 |
| 42 | Destinos Peru                      | 20454495994 |
| 43 | Dianshalon Tours                   | 20600065689 |
| 44 | Diplomat'S Travel Adventure        | 10296571445 |
| 45 | Ecoturs                            | 10294000173 |
| 46 | Edu Travel                         | 20456330399 |
| 47 | El Molino                          | 20454065981 |
| 48 | Empretur                           | 20120916212 |
| 49 | Esplendores Travel                 | 20455949981 |
| 50 | Expediciones Y Aventura            | 20328275601 |
| 51 | Expotours S.R.L.                   | 20498330160 |
| 52 | Fantastic Tours Ensueños E.I.R.L.  | 20559276694 |
| 53 | Farcar                             | 20454073224 |
| 54 | Flight Center                      | 20497047049 |
| 55 | Giardino                           | 20273066323 |
| 56 | GLOBAL VIAJES                      | 20455735751 |
| 57 | Golden Trips Tour Operador S.A.C   | 20539528875 |
| 58 | Gondola Tours                      | 20601560527 |
| 59 | Gsa Arequipa                       | 20370032719 |
| 60 | Happy Travels Tours                | 10419803290 |
| 61 | Hupresa Tours                      | 10413990977 |
| 62 | Illary Tour                        | 20220964940 |
| 63 | Inca Route                         | 20454462042 |
| 64 | Inca Tours Peru                    | 20454322542 |
| 65 | Incaventura                        | 10065290109 |
| 66 | Inka Purek Travel Tours            | 20455469938 |
| 67 | Inka Tours Peruvian                | 20601573785 |
| 68 | Inkayworld Tours                   | 20454682590 |
| 69 | Inty Travel                        | 10453535472 |
| 70 | Inversiones Circuit Perou Sac      | 20601772591 |
| 71 | Inversiones Peru Puriy             | 20614645515 |
| 72 | Kallpa Tours S.A.C.                | 20454982470 |
| 73 | Kamuy Peru Travel                  | 20558216311 |
| 74 | Kantatiry Tour                     | 20498037616 |
| 75 | Kerala Tours                       | 20455899941 |
| 76 | Koya Travel                        | 20454505205 |
| 77 | Kuntur Adventure And Turism        | 20453865976 |
| 78 | Kuska Risun Travel Tours           | 20454629192 |
| 79 | L. R. Representaciones Turisticas  | 20167235507 |
| 80 | La Nueva Ruta Allincapac S.A.C.    | 20602352995 |
| 81 | Lamanitaq Wayra Tours              | 20454414234 |
| 82 | Land Adventures                    | 20454129386 |
| 83 | LHM SERVICIOS TURISTICOS           | 20606259647 |
| 84 | Magic Travel                       | 10408732323 |
| 85 | Magisa Travel Tour Operador S.R.L. | 20558223872 |
| 86 | Maravillas Peruanas Travels        | 20413864799 |

|     |                                         |             |
|-----|-----------------------------------------|-------------|
| 87  | Mave S.A.C                              | 20498048731 |
| 88  | Medi Tours                              | 20210713582 |
| 89  | Mochilas Vip                            | 20600541944 |
| 90  | Montana Tours                           | 10306420351 |
| 91  | Mountain Trips                          | 10458353145 |
| 92  | Munditour                               | 20454368291 |
| 93  | Mundo Andino Travel                     | 10296190077 |
| 94  | Mundo Viajes On Line                    | 20605896279 |
| 95  | Mystic Peru                             | 10402440347 |
| 96  | Nativa Pemm E.I.R.L.                    | 20603034393 |
| 97  | Nativos Vivencial                       | 20454499639 |
| 98  | Nuevo Mundo Viajes                      | 20106785288 |
| 99  | Oasis Palmeras Travel                   | 20559109879 |
| 100 | Oporto Tours E.I.R.L.                   | 20539464451 |
| 101 | Oscar Trips Peru                        | 10703667797 |
| 102 | Pablo Tour                              | 20411856357 |
| 103 | Paprika Tours                           | 20455752761 |
| 104 | Parajes Tour S.R.L.                     | 20456294147 |
| 105 | Periplo Peru                            | 20600567307 |
| 106 | Peru Adventure Tours                    | 20454516827 |
| 107 | Peru Baby Lama                          | 20601758572 |
| 108 | Peru Bolivia Expeditions                | 20454668848 |
| 109 | Peru Incas Explorer                     | 20498223835 |
| 110 | Peru Inside Out                         | 20456286632 |
| 111 | Peru Intercorp                          | 20454150237 |
| 112 | Peru Legend                             | 20454995610 |
| 113 | Peru Mistika                            | 20456287442 |
| 114 | Peru Puriy                              | 20604645515 |
| 115 | Peru Schweiz Explorer                   | 20454794045 |
| 116 | Peru Travel                             | 10435117495 |
| 117 | Peruresponsabile.It                     | 20492608654 |
| 118 | Peruvian Highland Tour                  | 20456079335 |
| 119 | Peruvian Inka Travel S.A.C.             | 20455531919 |
| 120 | Phaway Viajes Peru                      | 20602496334 |
| 121 | Planet Adventure Group E.I.R.L.         | 20448476473 |
| 122 | Puriy Peru Expeditions                  | 20603943580 |
| 123 | Quimbaya Tours S.A.C. - Arequipa        | 20253859009 |
| 124 | Reyna Tours                             | 20371549545 |
| 125 | Roky Travel S.A.C.                      | 20602972420 |
| 126 | Ruta Sur Aqp Vijajes Y Turismo E.I.R.L. | 20559068587 |
| 127 | Rvq Representaciones                    | 20539583892 |
| 128 | Santa Catalina Tours                    | 20130011897 |
| 129 | Santana Group                           | 20498674179 |
| 130 | Selern Expediciones                     | 20454067178 |
| 131 | Service Kepay                           | 20498404899 |
| 132 | Sky Viajes Arequipa                     | 20227496682 |
| 133 | Solmartour                              | 20100104114 |
| 134 | Sudamerica Tours S.A.                   | 20225370321 |
| 135 | Tano`S Tours                            | 20454825889 |

|     |                     |             |
|-----|---------------------|-------------|
| 136 | Tierra Etnica       | 10292752551 |
| 137 | Top-Tour            | 20498315799 |
| 138 | Tours De Lin-Ka     | 20558095858 |
| 139 | Tours Maria Belen   | 20604158789 |
| 140 | Tours Panoramico    | 20455646651 |
| 141 | Transcontinental    | 20120864077 |
| 142 | Travel Connection   | 20454469721 |
| 143 | Travel Experts Peru | 20454165935 |
| 144 | Trotamundos         | 10292589277 |
| 145 | Tunqui Travel       | 10454307071 |
| 146 | Turpuno             | 20115015088 |
| 147 | Ventura Travel      | 20600654552 |
| 148 | Venture Wasi        | 20604611785 |
| 149 | Viajes Peru         | 20498234284 |
| 150 | Vikinka Travel      | 20498337091 |
| 151 | Vintage Rides Andes | 20605883231 |
| 152 | Vita Tours          | 20327261780 |
| 153 | Volcanyon Travel    | 20412296321 |
| 154 | Wayky Adventours    | 10404235571 |
| 155 | Wititi Peru Tours   | 20601092833 |

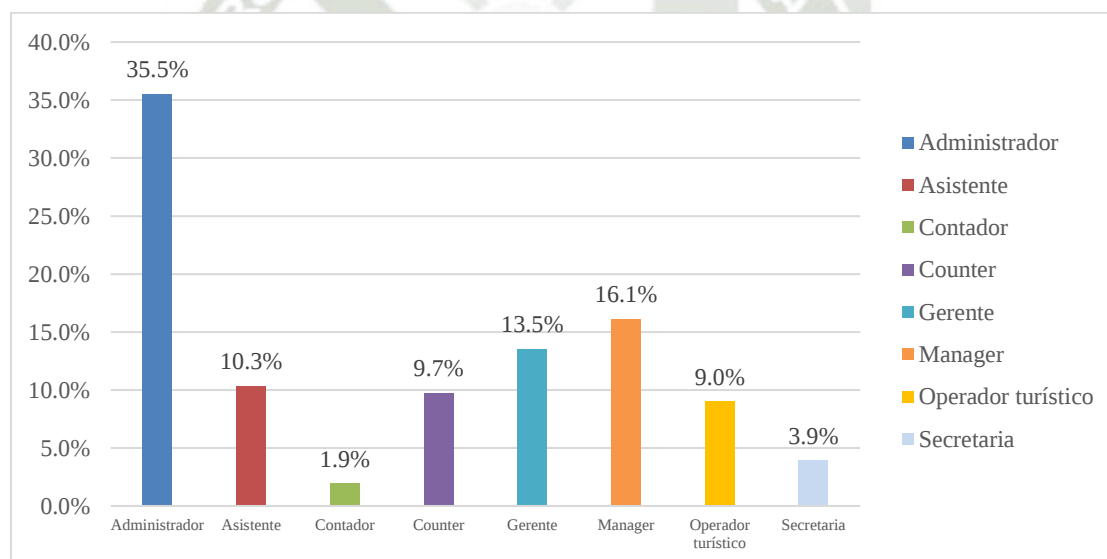
Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 5, se observa a las 155 agencias turísticas a las cuales representan los encuestados, las que se encuentran dentro de la base de datos proporcionada por la página del MINCETUR (Anexo 4), cabe indicar que, de dicha relación, el 100% de los encuestados optaron por continuar con el proceso de la encuesta brindada, de lo que se deduce, que cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión propuestos para la presente investigación.

**Tabla 6**
*Cargo desempeñado en la agencia turística*

| Ítem               | f          | %             |
|--------------------|------------|---------------|
| Administrador      | 55         | 35.5%         |
| Asistente          | 16         | 10.3%         |
| Contador           | 3          | 1.9%          |
| Counter            | 15         | 9.7%          |
| Gerente            | 21         | 13.5%         |
| Manager            | 25         | 16.1%         |
| Operador turístico | 14         | 9.0%          |
| Secretaria         | 6          | 3.9%          |
| <b>Total</b>       | <b>155</b> | <b>100.0%</b> |

Fuente: Elaboración propia

**Figura 5**
*Cargo desempeñado en la agencia turística*


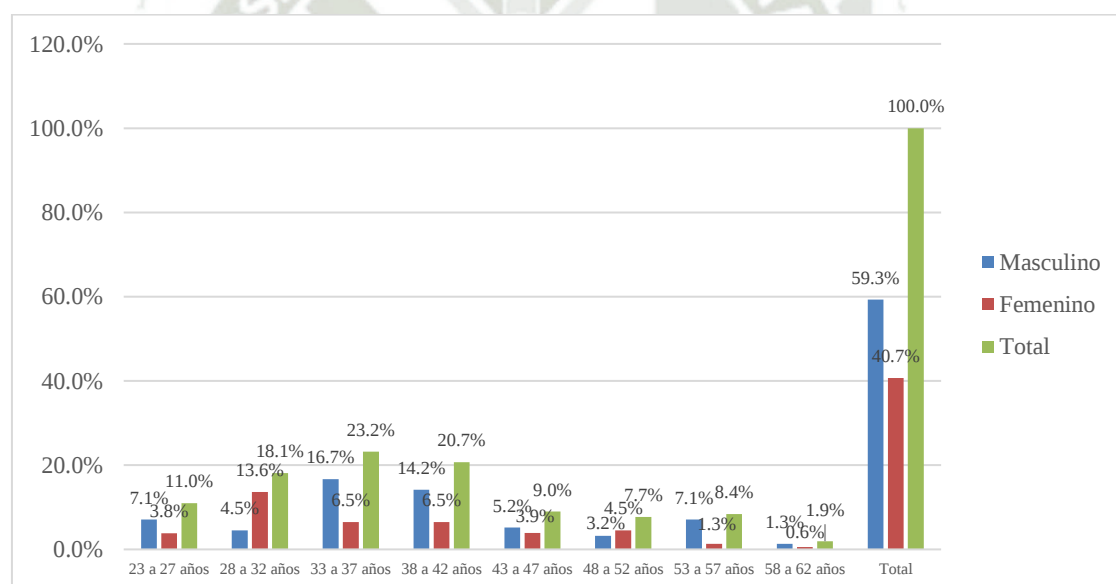
Fuente: Elaboración propia

De la Tabla 6 y Figura 5, se vislumbra que, en los encuestados, dentro de las agencias turísticas, el 35.5% tiene el cargo de administrador, el 16.1% de manager, el 13.5% de gerente, el 10.3% de asistente, el 9.7% de counter, el 9.0% de operador turístico, el 3.9% de secretaria y el 1.9% de contador. Es así que, se infiere que, de la mayoría de encuestados, son administradores de las agencias, por lo que conocen el manejo dentro de la misma.

**Tabla 7**
*Edad y género de encuestados*

| Edad         | Masculino |              | Género Femenino |              | Total      |               |
|--------------|-----------|--------------|-----------------|--------------|------------|---------------|
|              | f         | %            | f               | %            | f          | %             |
| 23 a 27 años | 11        | 7.1%         | 6               | 3.8%         | 17         | 11.0%         |
| 28 a 32 años | 7         | 4.5%         | 21              | 13.6%        | 28         | 18.1%         |
| 33 a 37 años | 26        | 16.7%        | 10              | 6.5%         | 36         | 23.2%         |
| 38 a 42 años | 22        | 14.2%        | 10              | 6.5%         | 32         | 20.7%         |
| 43 a 47 años | 8         | 5.2%         | 6               | 3.9%         | 14         | 9.0%          |
| 48 a 52 años | 5         | 3.2%         | 7               | 4.5%         | 12         | 7.7%          |
| 53 a 57 años | 11        | 7.1%         | 2               | 1.3%         | 13         | 8.4%          |
| 58 a 62 años | 2         | 1.3%         | 1               | 0.6%         | 3          | 1.9%          |
| <b>Total</b> | <b>92</b> | <b>59.3%</b> | <b>63</b>       | <b>40.7%</b> | <b>155</b> | <b>100.0%</b> |

Fuente: Elaboración propia

**Figura 6**
*Edad y género de encuestados*


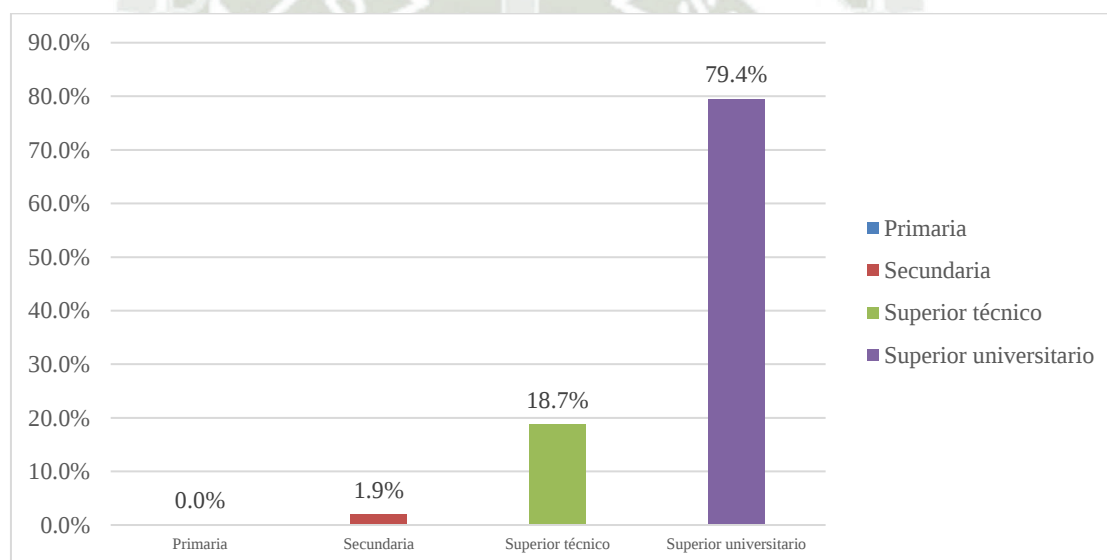
Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 7 y Figura 6, se aprecia que, de los encuestados en las agencias turísticas, el 59.3% es del género masculino, y el 40.7% del género femenino; asimismo, el 23.2% tienen entre 33 a 37 años, y el 20.7% entre 38 a 42 años; de lo que se deduce que la mayoría de encuestados son del género masculino, cuyas edades oscilan entre 33 a 37 años.

**Tabla 8**
*Grado de instrucción*

| Ítem                   | f          | %             |
|------------------------|------------|---------------|
| Primaria               | 0          | 0.0%          |
| Secundaria             | 3          | 1.9%          |
| Superior técnico       | 29         | 18.7%         |
| Superior universitario | 123        | 79.4%         |
| <b>Total</b>           | <b>155</b> | <b>100.0%</b> |

Fuente: Elaboración propia

**Figura 7**
*Grado de instrucción*


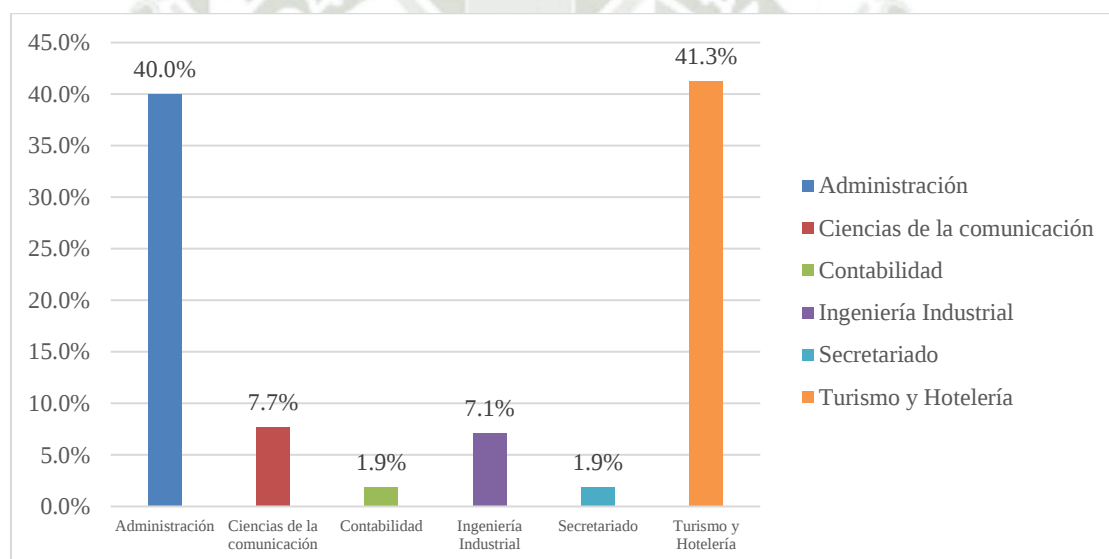
Fuente: Elaboración propia

De la Tabla 8 y Figura 7, se aprecia que, en los encuestados, dentro de las agencias turísticas, el 79.4% alcanzó el grado de instrucción superior universitario, el 18.7% de superior técnico, y el 1.9% de secundaria. Por lo que, se deduce que, los encuestados en su mayoría tienen un nivel universitario, puesto que el manejo de una agencia turística, requiere el profesionalismo de los recursos humanos, para que se puedan llevar a cabo acciones oportunas en cualquier contexto.

**Tabla 9**
*Ocupación o profesión*

| Ítem                        | f          | %             |
|-----------------------------|------------|---------------|
| Administración              | 62         | 40.0%         |
| Ciencias de la comunicación | 12         | 7.7%          |
| Contabilidad                | 3          | 1.9%          |
| Ingeniería Industrial       | 11         | 7.1%          |
| Secretariado                | 3          | 1.9%          |
| Turismo y Hotelería         | 64         | 41.3%         |
| <b>Total</b>                | <b>155</b> | <b>100.0%</b> |

Fuente: Elaboración propia

**Figura 8**
*Ocupación o profesión*


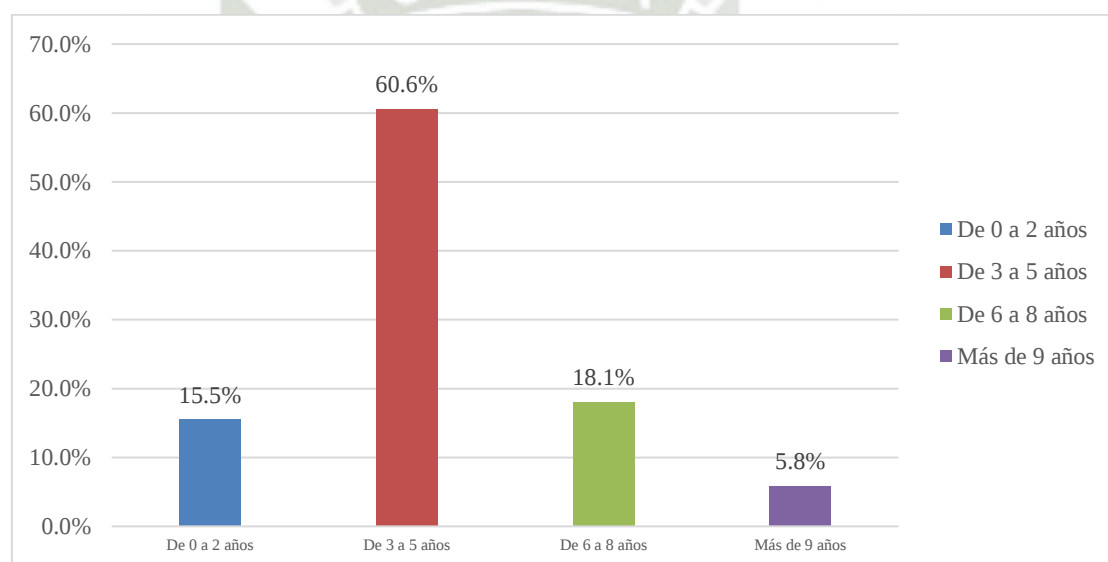
Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 9 y Figura 8, se observa que, en los encuestados, dentro de las agencias turísticas, el 35.5% tiene el cargo de administrador, el 16.1% de manager, el 13.5% de gerente, el 10.3% de asistente, el 9.7% de counter, el 9.0% de operador turístico, el 3.9% de secretaria y el 1.9% de contador. Es así que, se infiere que, de la mayoría de encuestados, son administradores de las agencias, por lo que conocen el manejo dentro de la misma.

**Tabla 10**
*Tiempo de funcionamiento de la agencia turística*

| Ítem          | f          | %             |
|---------------|------------|---------------|
| De 0 a 2 años | 24         | 15.5%         |
| De 3 a 5 años | 94         | 60.6%         |
| De 6 a 8 años | 28         | 18.1%         |
| Más de 9 años | 9          | 5.8%          |
| <b>Total</b>  | <b>155</b> | <b>100.0%</b> |

Fuente: Elaboración propia

**Figura 9**
*Tiempo de funcionamiento de la agencia turística*


Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 10 y Figura 9, se vislumbra que, las agencias turísticas, el 60.6% tiene un tiempo de funcionamiento entre 3 a 5 años, el 18.1% entre 6 a 8 años, el 15.5% entre 0 a 2 años y el 5.8% más de 9 años. Siendo que se puede deducir que, la mayoría de agencias turísticas en el centro de la ciudad, son jóvenes, ya que tienen menos de cinco años de funcionamiento.

## 1.2. Estrategias de reactivación económica

**Tabla 11**

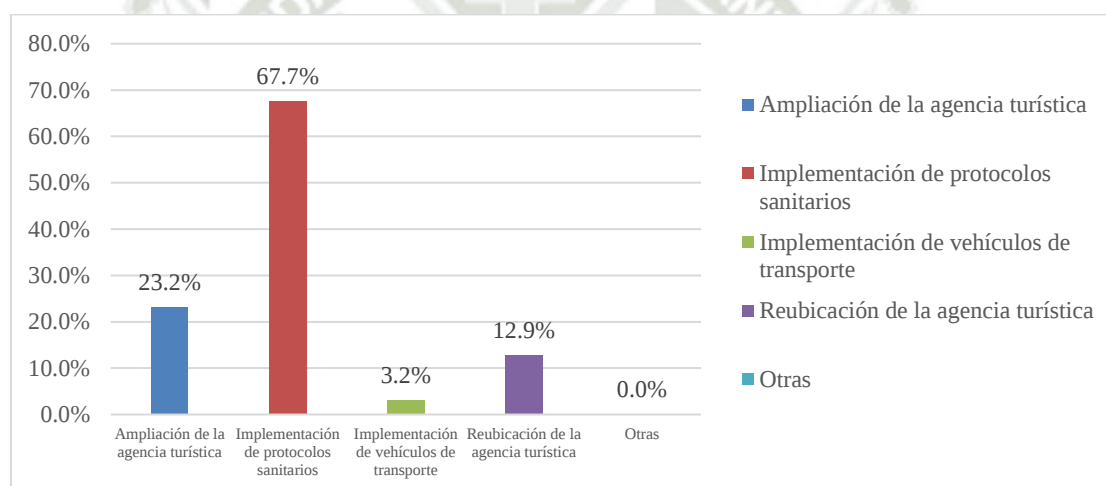
*Estrategias físicas implementadas*

| Ítem                                      | f   | %     |
|-------------------------------------------|-----|-------|
| Ampliación de la agencia turística        | 36  | 23.2% |
| Implementación de protocolos sanitarios   | 105 | 67.7% |
| Implementación de vehículos de transporte | 5   | 3.2%  |
| Reubicación de la agencia turística       | 20  | 12.9% |
| Otras                                     | 0   | 0.0%  |

Fuente: Elaboración propia

**Figura 10**

*Estrategias físicas implementadas*



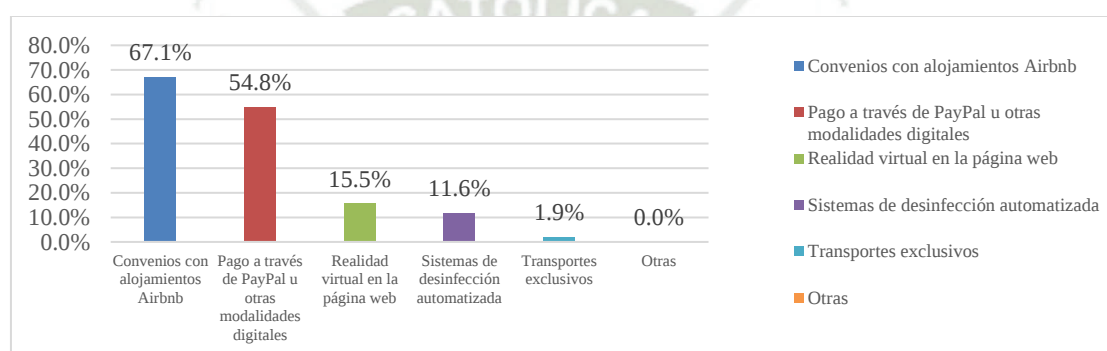
Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 11 y Figura 10, se observa que en las agencias turísticas, el 67.7% optó por la implementación de protocolos sanitarios como estrategia para una reactivación económica de su negocio, mientras el 23.2% optó por la ampliación de la agencia turística, dentro de lo cual se tienen nuevos espacios, donde prime el distanciamiento exigido por las normativas vigentes, el 12.9% optó por reubicar la agencia turística a otro lugar céntrico, y el 3.2% optó por implementar vehículos de transporte con nuevos protocolos, es decir, con separaciones, ventilación, alcohol en gel, etc. Por lo tanto, se deduce que la mayoría de agencias tuvo que implementar los protocolos exigidos, a fin de continuar con su funcionamiento.

**Tabla 12**
*Estrategias tecnológicas implementadas*

| Ítem                                                  | f   | %     |
|-------------------------------------------------------|-----|-------|
| Convenios con alojamientos Airbnb                     | 104 | 67.1% |
| Pago a través de PayPal u otras modalidades digitales | 85  | 54.8% |
| Realidad virtual en la página web                     | 24  | 15.5% |
| Sistemas de desinfección automatizada                 | 18  | 11.6% |
| Transportes exclusivos                                | 3   | 1.9%  |
| Otras                                                 | 0   | 0.0%  |

Fuente: Elaboración propia

**Figura 11**
*Estrategias tecnológicas implementadas*


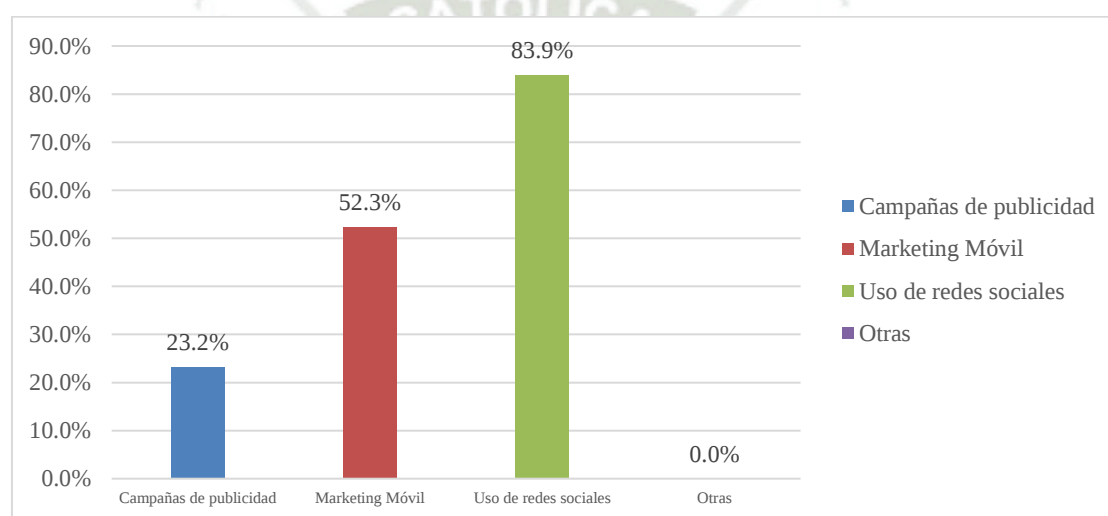
Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 12 y Figura 11, en cuanto a las estrategias tecnológicas implementadas, en las agencias turísticas el 67.1% optó por efectuar convenios con alojamiento Airbnb; asimismo el 54.8% optó por el pago a través de PayPal y otras modalidades digitales, tales como, tarjetas de crédito, transferencias interbancarias, aplicativos, etc.; el 15.5% optó por la realidad virtual en la página web, siendo mucho más atractivo, mostrando diversas opciones de experiencia turística; el 11.6% optó por los sistemas de desinfección automatizada, para evitar posibles contagios, y el 1.9% optó por transportes exclusivos, con la reducción de pasajeros, e implementados con sistemas de desinfección y el 0.0% otras. Por lo tanto, se deduce que, la mayoría de agencias turísticas optaron por convenios con alojamientos Airbnb, puesto que al tener éste un medio de captación por medio del aplicativo del mismo nombre, les permitía a las agencias tener mayor cantidad de turistas, asimismo, se generaba una mayor seguridad para evitar contagios.

**Tabla 13**
*Estrategias de marketing implementadas*

| Ítem                   | f   | %     |
|------------------------|-----|-------|
| Campañas de publicidad | 36  | 23.2% |
| Marketing Móvil        | 81  | 52.3% |
| Uso de redes sociales  | 130 | 83.9% |
| Otras                  | 0   | 0.0%  |

Fuente: Elaboración propia

**Figura 12**
*Estrategias de marketing implementadas*


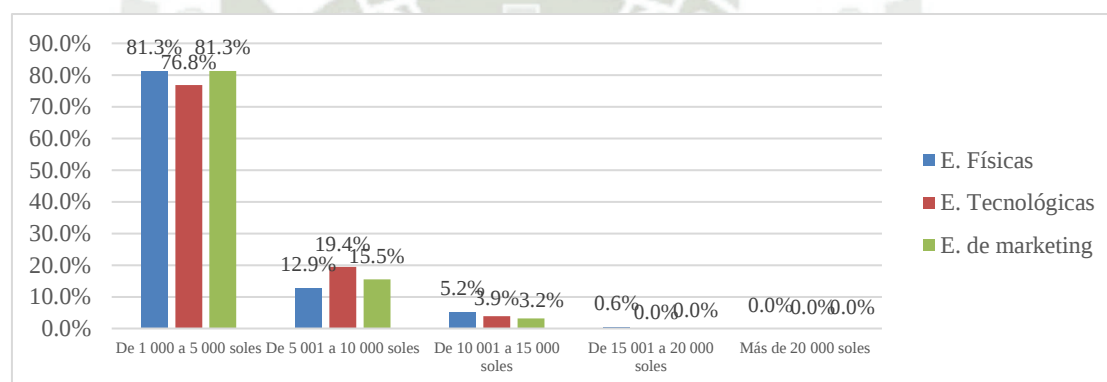
Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 13 y Figura 12, se aprecia que, respecto a las estrategias de marketing implementadas, el 83.9% de las agencias turísticas optó por el uso de redes sociales, haciendo publicaciones frecuentes ofreciendo los servicios ofrecidos, el 52.3% optó por implementar el marketing móvil, es decir, que tanto la página web, como las redes sociales, redirigían hacia llamadas o mensajes de WhatsApp de la agencia para un contacto más directo, el 23.2% optó por las campañas de publicidad, las cuales fueron mucho más incisivas en la seguridad que se brindaba a los turistas en el trayecto que se brindarían, además de campañas digitales de publicidad y el 0.0% otras. Entonces, se infiere que el uso de redes sociales fue una de las estrategias más representativas que utilizaron las agencias turísticas.

**Tabla 14**
*Montos de inversión en estrategias implementadas*

| Ítem                     | E. Físicas |             | E. Tecnológicas |             | E. De marketing |             |
|--------------------------|------------|-------------|-----------------|-------------|-----------------|-------------|
|                          | f          | %           | f               | %           | f               | %           |
| De 1 000 a 5 000 soles   | 126        | 81.3%       | 119             | 76.8%       | 126             | 81.3%       |
| De 5 001 a 10 000 soles  | 20         | 12.9%       | 30              | 19.4%       | 24              | 15.5%       |
| De 10 001 a 15 000 soles | 8          | 5.2%        | 6               | 3.9%        | 5               | 3.2%        |
| De 15 001 a 20 000 soles | 1          | 0.6%        | 0               | 0.0%        | 0               | 0.0%        |
| Más de 20 000 soles      | 0          | 0.0%        | 0               | 0.0%        | 0               | 0.0%        |
| <b>Total</b>             | <b>155</b> | <b>100%</b> | <b>155</b>      | <b>100%</b> | <b>155</b>      | <b>100%</b> |

Fuente: Elaboración propia

**Figura 13**
*Montos de inversión en estrategias implementadas*


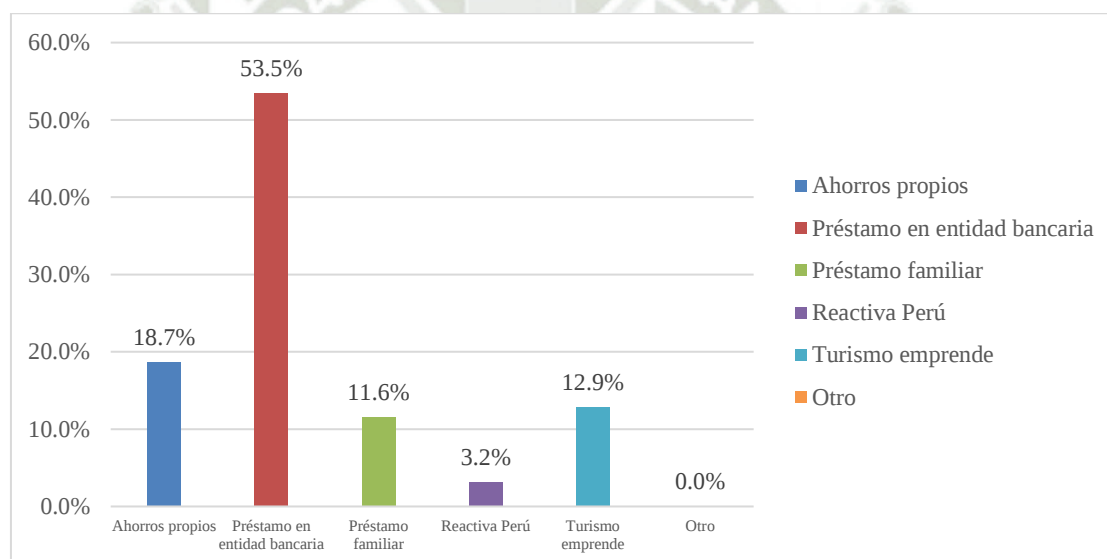
Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 14 y Figura 13, se vislumbra que en las agencias turísticas, las estrategias físicas fueron implementadas por montos variables, siendo que el 81.3% efectuó una inversión entre S/ 1'000.00 a S/ 5'000.00 soles, el 12.9% entre S/ 5'001.00 a S/ 10'000.00 soles, el 5.2% entre S/ 10'001.00 a S/ 15'000.00 soles, asimismo, en las estrategias tecnológicas el 76.8% hizo una inversión entre S/ 1'000.00 a S/ 5'000.00 soles, el 19.4% entre S/ 5'001.00 a S/ 10'000.00 soles, el 3.9% entre S/ 10'001.00 a S/ 15'000.00 soles; finalmente, en las estrategias de marketing el 81.3% hizo una inversión entre S/ 1'000.00 a S/ 5'000.00 soles, el 15.5% entre S/ 5'001.00 a S/ 10'000.00 soles, el 3.2% entre S/ 10'001.00 a S/ 15'000.00 soles. Siendo que se deduce que las inversiones en cada una de las estrategias, fueron efectuados en montos entre S/ 1'000.00 a S/ 5'000.00 soles.

**Tabla 15**
*Modo de financiamiento*

| Ítem                         | f          | %             |
|------------------------------|------------|---------------|
| Ahorros propios              | 29         | 18.7%         |
| Préstamo en entidad bancaria | 83         | 53.5%         |
| Préstamo familiar            | 18         | 11.6%         |
| Reactiva Perú                | 5          | 3.2%          |
| Turismo emprende             | 20         | 12.9%         |
| Otro                         | 0          | 0.0%          |
| <b>Total</b>                 | <b>155</b> | <b>100.0%</b> |

Fuente: Elaboración propia

**Figura 14**
*Modo de financiamiento*


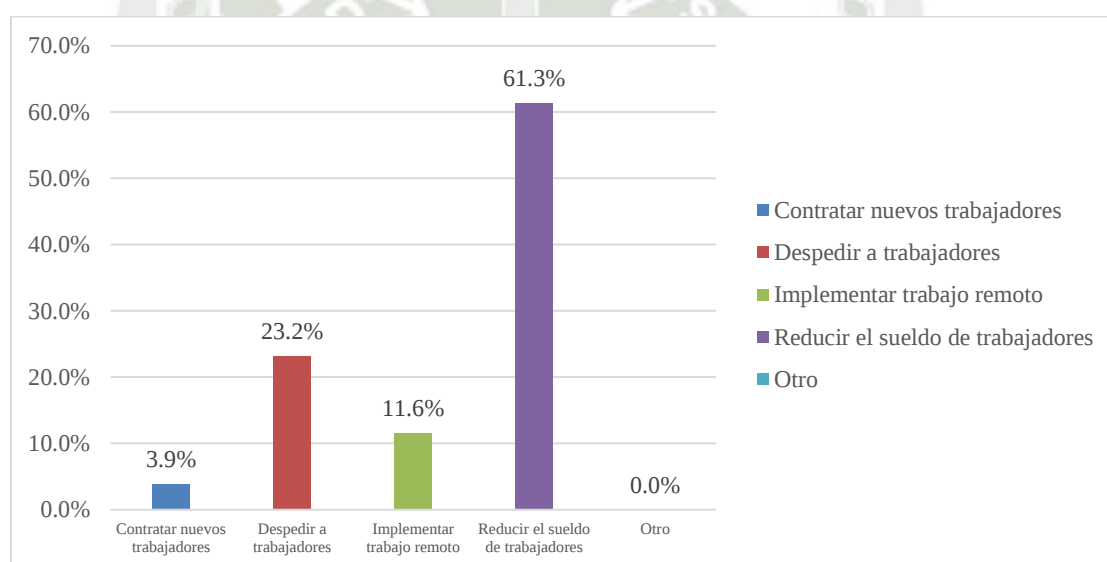
Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 15 y Figura 14, se tiene que los montos invertidos en las estrategias físicas, tecnológicas y de marketing, se financiaron por diversos medios, es así que, el 53.5% lo hizo a través de préstamo en alguna entidad bancaria, el 18.7% tuvo que utilizar ahorros propios, el 12.9% a través de turismo emprende, el 11.6% por medio de préstamo familiar, y el 3.2% accedió al programa de Reactiva Perú y el 0.0% otro. Por lo tanto, se infiere que la mayoría de agencias turísticas tuvo que acceder a préstamos bancarios para implementar estrategias que les permitan continuar con la actividad comercial.

**Tabla 16**
*Recursos humanos*

| Ítem                              | f          | %             |
|-----------------------------------|------------|---------------|
| Contratar nuevos trabajadores     | 6          | 3.9%          |
| Despedir a trabajadores           | 36         | 23.2%         |
| Implementar trabajo remoto        | 18         | 11.6%         |
| Reducir el sueldo de trabajadores | 95         | 61.3%         |
| Otro                              | 0          | 0.0%          |
| <b>Total</b>                      | <b>155</b> | <b>100.0%</b> |

Fuente: Elaboración propia

**Figura 15**
*Recursos humanos*


Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 16 y Figura 15, en cuanto a las acciones que se efectuaron en los recursos humanos, el 61.3% tuvo que reducir el sueldo de sus trabajadores, el 23.2% tuvo que despedir trabajadores, el 11.6% tuvo que implementar la modalidad de trabajo remoto, el 3.9% tuvo que contratar nuevos trabajadores y el 0.0% otro. Entonces, se deduce que las agencias turísticas en su mayoría, tuvieron que disminuir los sueldos de sus trabajadores, como una estrategia económica de reactivación de la actividad turística, lo cual se efectuó previo acuerdo con los trabajadores.

### 1.3. Sistema turístico

**Tabla 17**

*Percepción de modificaciones*

| Ítem         | Oferta     |             | Demanda    |             | Regulación |             |
|--------------|------------|-------------|------------|-------------|------------|-------------|
|              | f          | %           | f          | %           | f          | %           |
| Si           | 152        | 98.1%       | 155        | 100.0%      | 155        | 100.0%      |
| No           | 3          | 1.9%        | 0          | 0.0%        | 0          | 0.0%        |
| <b>Total</b> | <b>155</b> | <b>100%</b> | <b>155</b> | <b>100%</b> | <b>155</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Elaboración propia

**Figura 16**

*Percepción de modificaciones*



Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 17 y Figura 16, se observa que los encuestados en las agencias turísticas el 98.1% refiere que, si tuvieron que efectuarse modificaciones en la oferta turística, el 100.0% asevera que, si se efectuaron modificaciones en la demanda turística, y el 100.0% afirma que si se efectuaron modificaciones en la regulación turística. Por lo tanto, se infiere que las agencias turísticas en su mayoría afirman que se tuvieron que efectuar modificaciones a nivel de la oferta, demanda y regulación turística.

### 1.3.1. Oferta turística

**Tabla 18**

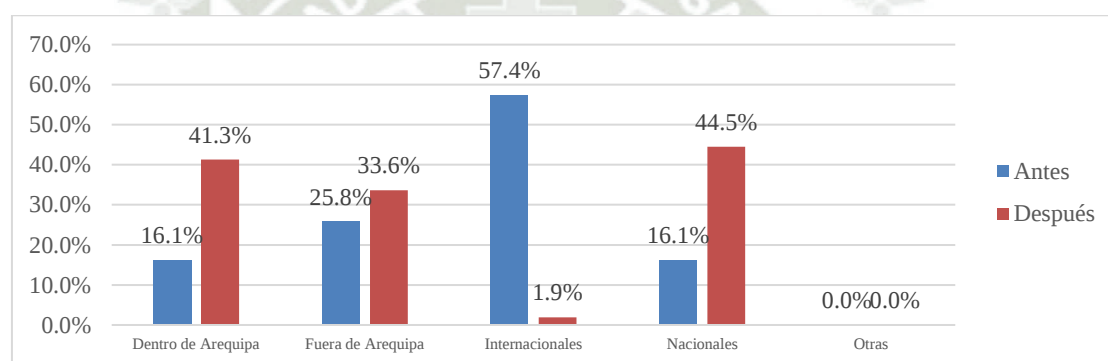
*Modificaciones en la oferta turística respecto a los destinos*

| Ítem               | Antes |       | Después |       |
|--------------------|-------|-------|---------|-------|
|                    | f     | %     | f       | %     |
| Dentro de Arequipa | 25    | 16.1% | 64      | 41.3% |
| Fuera de Arequipa  | 40    | 25.8% | 52      | 33.6% |
| Internacionales    | 89    | 57.4% | 3       | 1.9%  |
| Nacionales         | 25    | 16.1% | 69      | 44.5% |
| Otras              | 0     | 0.0%  | 0       | 0.0%  |

Fuente: Elaboración propia

**Figura 17**

*Modificaciones en la oferta turística respecto a los destinos*



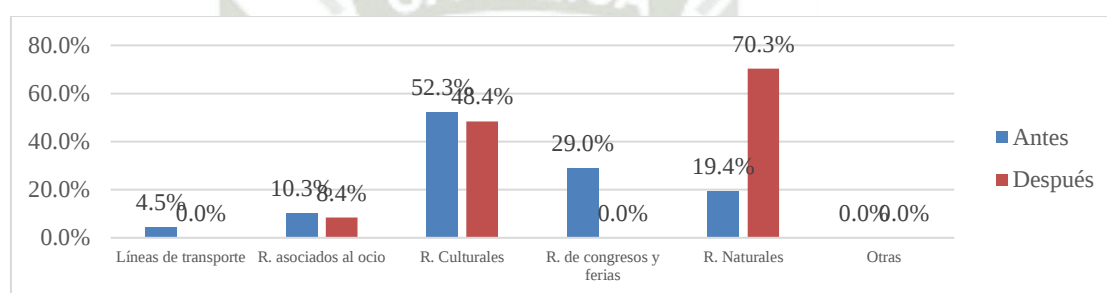
Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 18 y Figura 17, respecto a la oferta turística, los destinos en las agencias turísticas, antes el 16.1% ofrecía paquetes turísticos dentro de Arequipa (Plaza de Armas, Monasterio de Santa Catalina, Museos, Puente de Chilina, ruta del sillar, etc.), pero después el 41.3% lo hizo; asimismo, antes el 25.8% ofrecía paquetes turísticos fuera de Arequipa (Cañón del Colca, Reserva de Salinas, etc.), pero después, el 33.6% lo efectuó; además, antes el 57.4% ofrecía paquetes internacionales (Brasil, Colombia, Chile, Argentina, etc.), pero después lo hizo el 1.9%; antes el 16.1% ofrecía paquetes nacionales (Cusco, Puno, Cajamarca, Lima, etc.), pero después lo hizo el 44.5% y el 0.0% otras. En este sentido, se infiere que después de la reactivación, se tuvo que incrementar la oferta de los destinos, a excepción de los internacionales, el cual disminuyó considerablemente.

**Tabla 19**
*Modificaciones en la oferta turística respecto a los productos*

| Ítem                     | Antes |       | Después |       |
|--------------------------|-------|-------|---------|-------|
|                          | f     | %     | f       | %     |
| Líneas de transporte     | 7     | 4.5%  | 0       | 0.0%  |
| R. asociados al ocio     | 16    | 10.3% | 13      | 8.4%  |
| R. Culturales            | 81    | 52.3% | 75      | 48.4% |
| R. de congresos y ferias | 45    | 29.0% | 0       | 0.0%  |
| R. Naturales             | 30    | 19.4% | 109     | 70.3% |
| Otras                    | 0     | 0.0%  | 0       | 0.0%  |

Fuente: Elaboración propia

**Figura 18**
*Modificaciones en la oferta turística respecto a los productos*


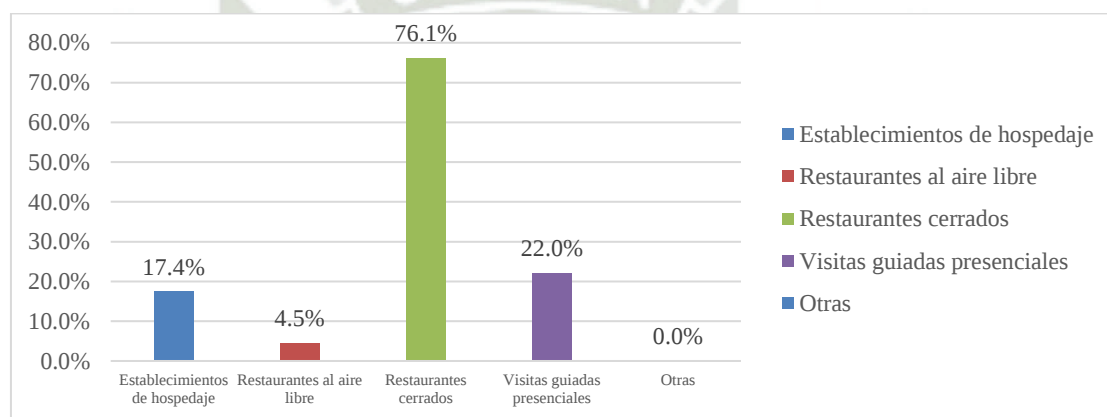
Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 19 y Figura 18, respecto a la oferta turística, los productos en las agencias turísticas, antes el 4.5% ofrecía paquetes turísticos que involucraban líneas de transporte (buses, aviones, trenes, etc.), pero después el 0.0% lo hizo; además, antes el 10.3% ofrecía recursos asociados al ocio (escaladas, cicloturismo, caminatas, ruta fotográfica, rafting), pero después el 8.4% lo ofreció; asimismo, el 52.3% ofrecía recursos culturales (visitas al barrio de San Lázaro, claustros de La Compañía, santuarios andinos, centro histórico, Monasterio de Santa Catalina), luego el 48.4% lo ofrecía; del mismo modo, el 29.0% ofrecía recursos de congresos y ferias (CADE, HAY Festival, CARA, etc.), pero después el 0.0% lo ofrecía; antes el 19.4% ofrecía recursos naturales (volcanes, río Chili, cataratas de Sogay y Capua, Yarabamba, quebrada de Añashuayco, quebrada de Calambucos, etc.), pero después el 70.3% lo ofrecía y el 0.0% otras. Entonces, se deduce que se ofrecían mayormente por las agencias turísticas, fueron los recursos naturales y culturales.

**Tabla 20**
*Antes de la oferta turística respecto a los servicios*

| Ítem                          | f   | %     |
|-------------------------------|-----|-------|
| Establecimientos de hospedaje | 27  | 17.4% |
| Restaurantes al aire libre    | 7   | 4.5%  |
| Restaurantes cerrados         | 118 | 76.1% |
| Visitas guiadas presenciales  | 34  | 22.0% |
| Otras                         | 0   | 0.0%  |

Fuente: Elaboración propia

**Figura 19**
*Antes de la oferta turística respecto a los servicios*


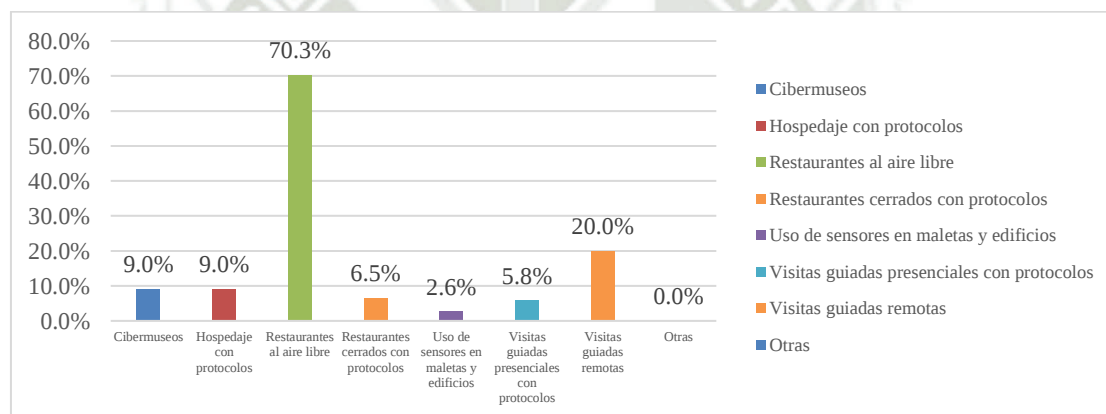
Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 20 y Figura 19, respecto a la oferta turística, en las agencias turísticas, antes el 76.1% ofrecía servicios de restaurantes cerrados, el 22.0% visitas guiadas presenciales, el 17.4% establecimientos de hospedaje, y el 4.5% restaurantes al aire libre y el 0.0% otras. En este sentido, se infiere antes de la reactivación turística, las agencias turísticas ofrecían a los turistas restaurantes cerrados, visitas guiadas presenciales y establecimientos de hospedaje.

**Tabla 21**
*Después de la oferta turística respecto a los servicios*

| Ítem                                        | f   | %     |
|---------------------------------------------|-----|-------|
| Cibermuseos                                 | 14  | 9.0%  |
| Hospedaje con protocolos                    | 14  | 9.0%  |
| Restaurantes al aire libre                  | 109 | 70.3% |
| Restaurantes cerrados con protocolos        | 10  | 6.5%  |
| Uso de sensores en maletas y edificios      | 4   | 2.6%  |
| Visitas guiadas presenciales con protocolos | 9   | 5.8%  |
| Visitas guiadas remotas                     | 31  | 20.0% |
| Otras                                       | 0   | 0.0%  |

Fuente: Elaboración propia

**Figura 20**
*Después de la oferta turística respecto a los servicios*


Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 21 y Figura 20, respecto a la oferta turística, en las agencias turísticas, después el 70.3% ofreció como servicios, los restaurantes al aire libre, el 25.8% visitas guiadas remotas, el 9.0% cibermuseos, el 9.0% hospedajes con protocolos, el 6.5% restaurantes cerrados con protocolos, el 5.8% visitas guiadas presenciales con protocolos, el 2.6% uso de sensores en maletas y edificios y el 0.0% otras. Entonces, se infiere que después de la reactivación turística, los servicios que se ofrecieron mayormente, fueron los restaurantes al aire libre y las visitas guiadas remotas.

### 1.3.2. Demanda turística

**Tabla 22**

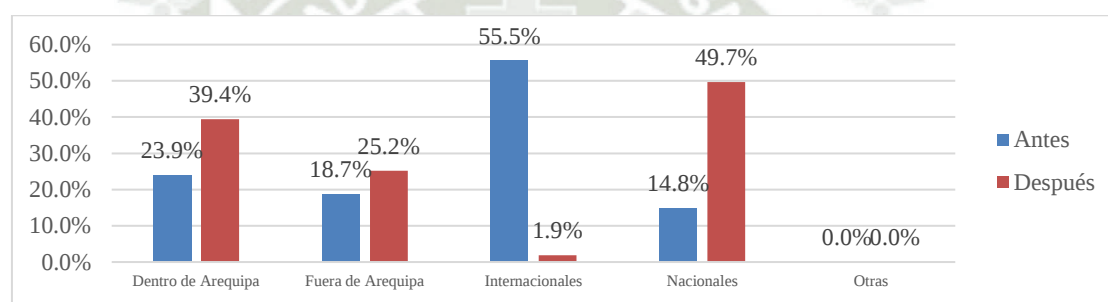
*Modificaciones en la demanda turística respecto a los destinos*

| Ítem               | Antes |       | Después |       |
|--------------------|-------|-------|---------|-------|
|                    | f     | %     | f       | %     |
| Dentro de Arequipa | 37    | 23.9% | 61      | 39.4% |
| Fuera de Arequipa  | 29    | 18.7% | 39      | 25.2% |
| Internacionales    | 86    | 55.5% | 3       | 1.9%  |
| Nacionales         | 23    | 14.8% | 77      | 49.7% |
| Otras              | 0     | 0.0%  | 0       | 0.0%  |

Fuente: Elaboración propia

**Figura 21**

*Modificaciones en la demanda turística respecto a los destinos*



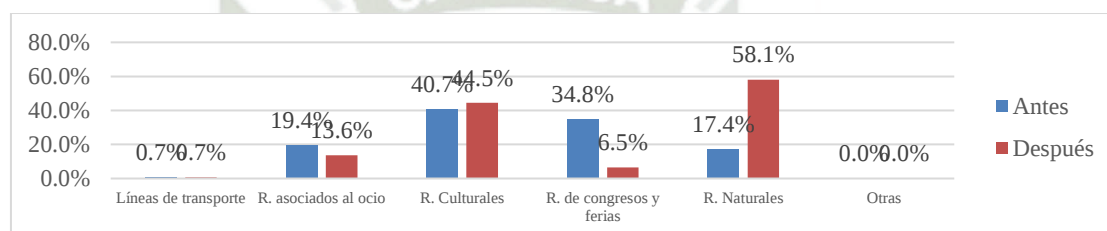
Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 22 y Figura 21, respecto a la demanda turística, los destinos en las agencias turísticas, antes el 23.9% refiere que los turistas requerían paquetes turísticos dentro de Arequipa (Plaza de Armas, Monasterio de Santa Catalina, Museos, Puente de Chilina, ruta del sillar, etc.), pero después al 39.4% le solicitaban; asimismo, antes al 18.7% le requerían paquetes turísticos fuera de Arequipa (Cañón del Colca, Reserva de Salinas, etc.), pero después, al 25.2% le demandaban dicho destino; además, antes al 55.5% le solicitaban paquetes internacionales (Brasil, Colombia, Chile, Argentina, etc.), pero después le requerían al 1.9%; finalmente, antes al 14.8% le solicitaban paquetes nacionales (Cusco, Puno, Cajamarca, Lima, etc.), pero después al 49.7% le pedían y el 0.0% otras. En este sentido, se infiere que después de la reactivación, se incrementó la demanda de diversos destinos, a excepción de los internacionales, el cual disminuyó considerablemente.

**Tabla 23**
*Modificaciones en la demanda turística respecto a los productos*

| Ítem                     | Antes |       | Después |       |
|--------------------------|-------|-------|---------|-------|
|                          | f     | %     | f       | %     |
| Líneas de transporte     | 1     | 0.7%  | 1       | 0.7%  |
| R. asociados al ocio     | 30    | 19.4% | 21      | 13.6% |
| R. Culturales            | 63    | 40.7% | 69      | 44.5% |
| R. de congresos y ferias | 54    | 34.8% | 10      | 6.5%  |
| R. Naturales             | 27    | 17.4% | 90      | 58.1% |
| Otras                    | 0     | 0.0%  | 0       | 0.0%  |

Fuente: Elaboración propia

**Figura 22**
*Modificaciones en la demanda turística respecto a los productos*


Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 23 y Figura 22, respecto a la demanda turística, los productos solicitados por los turistas, antes al 0.7% les pedían paquetes turísticos que involucraban líneas de transporte (buses, aviones, trenes, etc.), y después al 0.7% les solicitaban; además, antes al 19.4% les pedían recursos asociados al ocio (escaladas, cicloturismo, caminatas, ruta fotográfica, rafting), pero después al 13.6% le solicitaban; asimismo, al 40.7% le pedían recursos culturales (visitas al barrio de San Lázaro, claustros de La Compañía, santuarios andinos, centro histórico, Monasterio de Santa Catalina), luego al 44.5% le pedían; del mismo modo, al 34.8% les solicitaban recursos de congresos y ferias (CADE, HAY Festival, CARA, etc.), pero después al 6.5% les pedían; finalmente, antes al 17.4% les requerían recursos naturales (volcanes, río Chili, cataratas de Sogay y Capua, Yarabamba, quebrada de Añashuayco, quebrada de Calambucos, etc.), pero después al 58.1% le solicitaban y el 0.0% otras. Entonces, se deduce que la mayor demanda luego de la reactivación fueron productos de recursos naturales y culturales.

**Tabla 24**

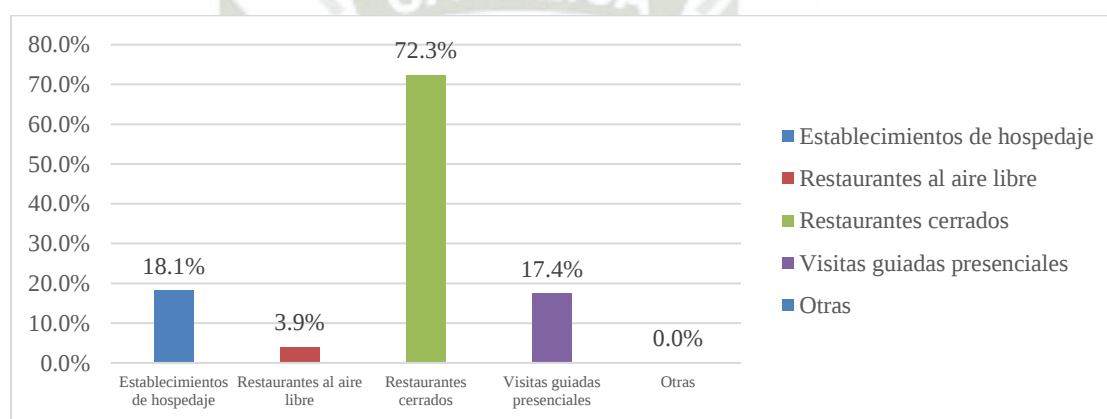
*Antes de la demanda turística respecto a los servicios*

| Ítem                          | f   | %     |
|-------------------------------|-----|-------|
| Establecimientos de hospedaje | 28  | 18.1% |
| Restaurantes al aire libre    | 6   | 3.9%  |
| Restaurantes cerrados         | 112 | 72.3% |
| Visitas guiadas presenciales  | 27  | 17.4% |
| Otras                         | 0   | 0.0%  |

Fuente: Elaboración propia

**Figura 23**

*Antes de la demanda turística respecto a los servicios*



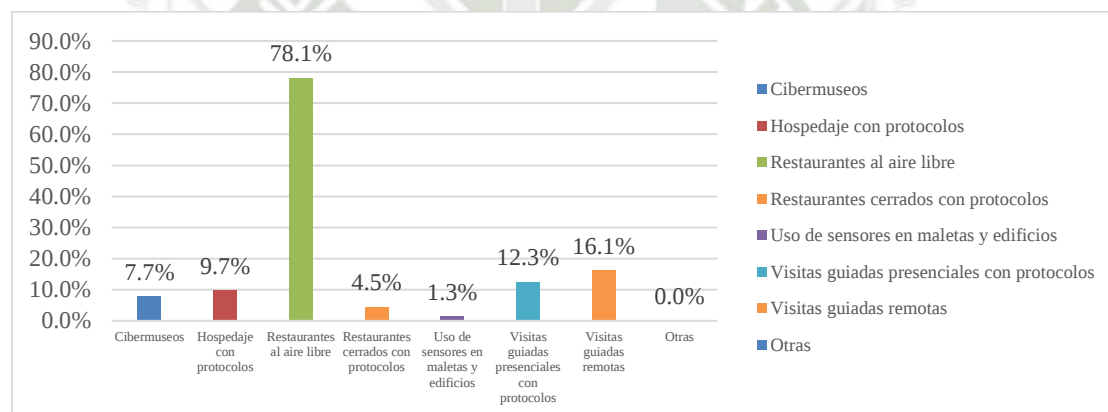
Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 24 y Figura 23, respecto a la demanda turística, en las agencias turísticas, antes al 72.3% le requerían servicios de restaurantes cerrados, al 18.1% establecimientos de hospedaje, al 17.4% visitas guiadas presenciales, al 3.9% restaurantes al aire libre y el 0.0% otras. En este sentido, se infiere antes de la reactivación turística, a las agencias turísticas los turistas solicitaban en mayor frecuencia servicios como, restaurantes cerrados, establecimientos de hospedaje y visitas guiadas presenciales.

**Tabla 25**
*Después de la demanda turística respecto a los servicios*

| Ítem                                        | f   | %     |
|---------------------------------------------|-----|-------|
| Cibermuseos                                 | 12  | 7.7%  |
| Hospedaje con protocolos                    | 15  | 9.7%  |
| Restaurantes al aire libre                  | 121 | 78.1% |
| Restaurantes cerrados con protocolos        | 7   | 4.5%  |
| Uso de sensores en maletas y edificios      | 2   | 1.3%  |
| Visitas guiadas presenciales con protocolos | 19  | 12.3% |
| Visitas guiadas remotas                     | 25  | 16.1% |
| Otras                                       | 0   | 0.0%  |

Fuente: Elaboración propia

**Figura 24**
*Después de la demanda turística respecto a los servicios*


Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 25 y Figura 24, respecto a la demanda turística, en las agencias turísticas, después al 78.1% le requerían como servicio, los restaurantes al aire libre, al 16.1% visitas guiadas remotas, al 12.3% visitas guiadas presenciales con protocolos, al 9.7% hospedajes con protocolos, al 7.7% cibermuseos, al 4.5% restaurantes cerrados con protocolos, al 1.3% uso de sensores en maletas y edificios y el 0.0% otras. Entonces, se infiere que después de la reactivación turística, los servicios que mayoritariamente solicitaban los turistas fueron los restaurantes al aire libre, visitas guiadas remotas y visitas guiadas presenciales con protocolos.

### 1.3.3. Regulación turística

**Tabla 26**

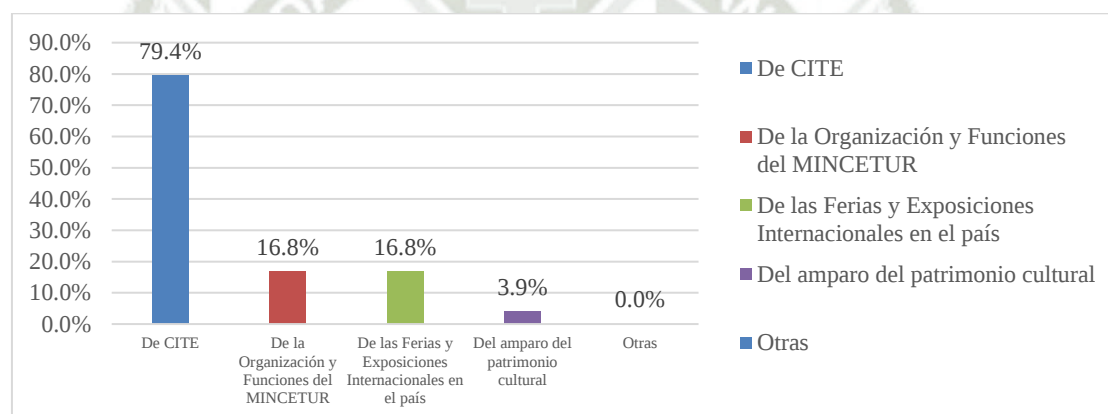
*Antes de la regulación turística a nivel nacional*

| Ítem                                                    | f   | %     |
|---------------------------------------------------------|-----|-------|
| De CITE                                                 | 123 | 79.4% |
| De la Organización y Funciones del MINCETUR             | 26  | 16.8% |
| De las Ferias y Exposiciones Internacionales en el país | 26  | 16.8% |
| Del amparo del patrimonio cultural                      | 6   | 3.9%  |
| Otras                                                   | 0   | 0.0%  |

Fuente: Elaboración propia

**Figura 25**

*Antes de la regulación turística a nivel nacional*



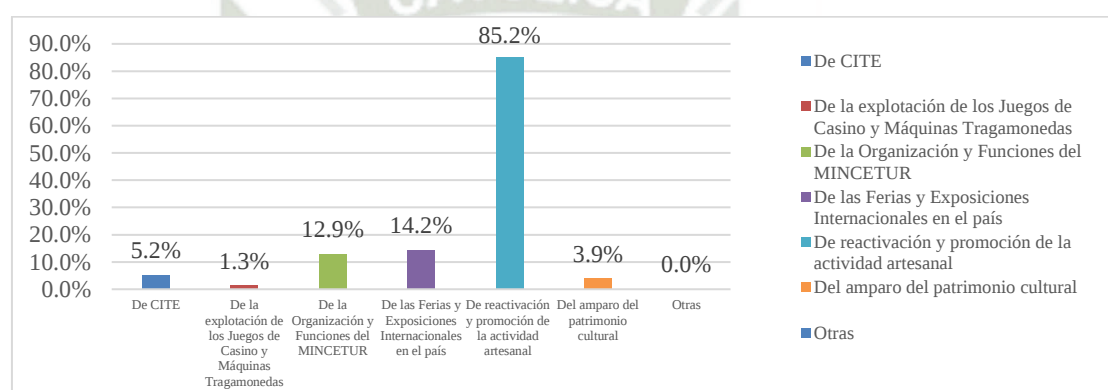
Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 26 y Figura 25, respecto a la regulación turística a nivel nacional, el 79.4% refiere que antes tenía conocimiento del D.S. N° 004-2016-Produce, de centros de innovación productiva y transferencia tecnológica – CITE, el 16.8% de la Ley N° 27790, de la Organización y Funciones del MINCETUR; el 16.8% de la Ley N° 21700, de las ferias y exposiciones internacionales en el país; y el 3.9% de la Ley N° 24047, del amparo del patrimonio cultural y el 0.0% otras. Por lo tanto, se deduce que la mayoría coincide en que D.S. N° 004-2016-Produce, fue una de las regulaciones a nivel nacional que mayormente tenían conocimiento sobre el normal funcionamiento de las agencias turísticas.

**Tabla 27**
*Después de la regulación turística a nivel nacional*

| Ítem                                                              | f   | %     |
|-------------------------------------------------------------------|-----|-------|
| De CITE                                                           | 8   | 5.2%  |
| De la explotación de los Juegos de Casino y Máquinas Tragamonedas | 2   | 1.3%  |
| De la Organización y Funciones del MINCETUR                       | 20  | 12.9% |
| De las Ferias y Exposiciones Internacionales en el país           | 22  | 14.2% |
| De reactivación y promoción de la actividad artesanal             | 132 | 85.2% |
| Del amparo del patrimonio cultural                                | 6   | 3.9%  |
| Otras                                                             | 0   | 0.0%  |

Fuente: Elaboración propia

**Figura 26**
*Después de la regulación turística a nivel nacional*


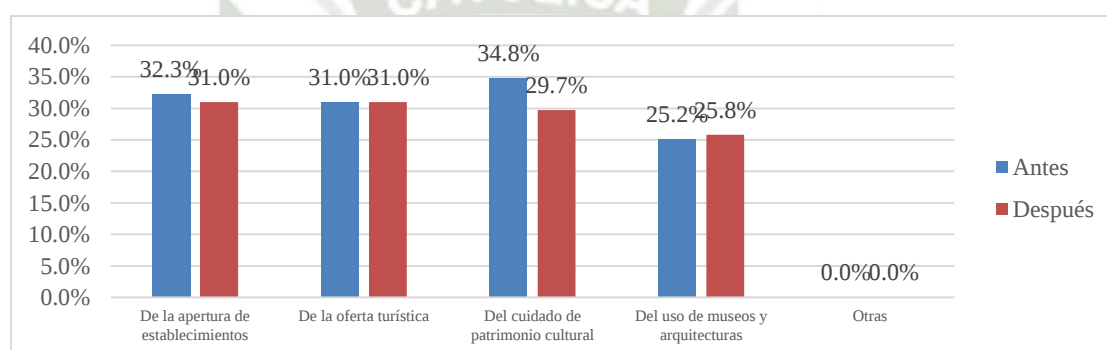
Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 27 y Figura 26, respecto a la regulación turística a nivel nacional, el 85.2% refiere que después de la reactivación tuvo conocimiento del D.L. N° 1475, de la reactivación y promoción de la actividad artesanal a cargo del MINCETUR, en el marco de la emergencia sanitaria por el covid-19; el 14.2% de la Ley N° 21700, de las ferias y exposiciones internacionales en el país; el 12.9% de la Ley N° 27790, de la Organización y Funciones del MINCETUR; el 5.2% el D.S. N° 004-2016-Produce, de centros de innovación productiva y transferencia tecnológica – CITE; el 3.9% de la Ley N° 24047, del amparo del patrimonio cultural; y el 1.3% de la Ley N° 27153, de la explotación de los Juegos de Casino y Máquinas Tragamonedas y el 0.0% otras. Por lo tanto, se deduce que la mayoría de agencias turísticas, después de la reactivación turística, tuvo conocimiento mayoritariamente de la Ley de reactivación del MINCETUR, que se dio en el contexto de la emergencia sanitaria.

**Tabla 28**
*Modificaciones en la regulación turística a nivel local*

| Ítem                               | Antes |       | Después |       |
|------------------------------------|-------|-------|---------|-------|
|                                    | f     | %     | f       | %     |
| De la apertura de establecimientos | 50    | 32.3% | 48      | 31.0% |
| De la oferta turística             | 48    | 31.0% | 48      | 31.0% |
| Del cuidado de patrimonio cultural | 54    | 34.8% | 46      | 29.7% |
| Del uso de museos y arquitecturas  | 39    | 25.2% | 40      | 25.8% |
| Otras                              | 0     | 0.0%  | 0       | 0.0%  |

Fuente: Elaboración propia

**Figura 27**
*Modificaciones en la regulación turística a nivel local*


Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 28 y Figura 27, respecto a la regulación turística a nivel local, en las agencias turísticas, el 32.3% antes conocía la ordenanza municipal respecto a la apertura de establecimientos, y luego de la reactivación, el 31.0% manifiesta que dicha norma tuvo modificaciones; además, el 31.0% manifiesta que respecto a la ordenanza de la oferta turística es la que tenía conocimiento, y que luego de la reactivación, el 31.0% refiere que dicha norma tuvo modificaciones; asimismo, el 34.8% manifiesta que tenía conocimiento de la ordenanza del cuidado del patrimonio cultural, y el 29.7% manifiesta que tuvo modificaciones; finalmente, el 25.2% refiere que tuvo conocimiento de la ordenanza del uso de museos y arquitectura, pero después el 25.8% manifiesta que dicha norma tuvo modificaciones y el 0.0% otras. Entonces, se deduce que la normativa a nivel local, tuvo modificaciones en su mayoría en cuanto al cuidado de patrimonio cultural.

## 2. DIAGNÓSTICO

### 2.1. Método

Para efectuar el diagnóstico, es necesario que se pueda establecer el análisis FODA, ya que, de este modo, se podrán establecer cada fortaleza, oportunidad, debilidad y amenaza, considerando que dentro de los factores internos están las fortalezas y debilidades, y los factores externos se tienen a las oportunidades y amenazas.

**Tabla 29**

*FODA de las agencias turísticas en Arequipa*

| FORTALEZAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | DEBILIDADES                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Amplia variedad de atractivos turísticos en la región de Arequipa para capitalizar las atracciones a través de experiencias únicas.</li> <li>• Riqueza en historia y patrimonio cultural para el diseño de rutas temáticas.</li> <li>• Conocimiento profundo de la región para ofrecer servicios personalizados.</li> <li>• Relaciones sólidas con proveedores locales.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Demanda turística sujeta al tiempo estacional.</li> <li>• Zonas rurales con infraestructura limitada, dificultando la operación de actividades.</li> <li>• Alta competencia turística entre agencias turísticas para atender a los visitantes.</li> </ul> |
| OPORTUNIDADES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | AMENAZAS                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Creciente interés por el turismo responsable y sostenible para desarrollar programas de conservación del medio ambiente.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Factores económicos y políticos, tanto nacionales como internacionales, afectan la capacidad de los turistas.</li> </ul>                                                                                                                                  |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gran potencial para desarrollar turismo de aventura en diversas actividades.</li> <li>• Potencial gastronómico regional, para incluir visitas a mercados locales, degustaciones y clases culinarias.</li> <li>• Alcance a la tecnología, permite una reserva de servicios en línea.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cambio de percepción en el turismo, en cuanto a la seguridad.</li> <li>• Impacto de la pandemia, por las restricciones y preocupaciones en el cuidado de la salud.</li> </ul> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Fuente: Elaboración propia

Este análisis, nos permite contemplar una visión más amplia, para que las agencias turísticas puedan adaptarse a las circunstancias del mercado, y mantener su competitividad.

## 2.2. Identificación de problemas

- Falta de diversificación en el turismo sostenible, responsable y con experiencias auténticas como parte del sistema turístico post pandemia.
- Falta de un manual de planificación en las agencias turísticas para enfrentar amenazas o circunstancias inesperadas que conlleve el cierre de fronteras o aislamiento social.
- Falta de apoyo de las entidades reguladoras para dar a conocer al turista internacional y nacional, acerca de las bondades de cada agencia turística.

## 2.3. Problema objetivo de intervención

- Falta de diversificación en el turismo sostenible, responsable y con experiencias auténticas como parte del sistema turístico post pandemia.

## DISCUSIÓN

La pandemia generada por el Covid-19, tuvo un impacto significativo en la industria del sector turismo a nivel mundial, es así que Arequipa no fue la excepción. Durante los momentos más críticos de la crisis, las agencias turísticas de la ciudad tuvieron que enfrentar dificultades para mantenerse operativo, esto por la disminución de la demanda, cierre de fronteras y restricciones de viaje.

En este sentido, respecto *al sistema turístico tras implementación de estrategias de reactivación económica dadas en las agencias turísticas de la ciudad de Arequipa*, se describió que hubo significativas modificaciones en la oferta, demanda y regulación, turística, tal como lo demuestra el 98.1%, 100.0% y 100.0% (Tabla 17) respectivamente, en la percepción de dichas modificaciones entre los operadores turísticos, quienes en su mayoría (35.5%) son administradores (Tabla 6), asimismo, el 61.3% (Tabla 16) optó por reducir el sueldo a los trabajadores; es así que, con la implementación de estrategias enfocadas a aspectos físicos, tecnológicos y publicitarios, el sistema turístico se tuvo de adaptar en cuanto a las ofertas y experiencias, un sistema más digitalizado, con un enfoque del turismo local o regional, con sostenibilidad y ecoturismo, reforzamiento de protocolos de higiene, y la colaboración con otros actores locales.

Lo mencionado anteriormente concuerda con Guananga (2021) que en su investigación refiere que existe una necesidad en el diseño de rutas estratégicas para fortalecer la gestión, talento humano, marketing y evaluación, puesto que el sistema turístico ha sufrido cambios debido al Covid-19, asimismo, con Zambrano (2018) quien afirma que luego de una catástrofe el sistema turístico tuvo cambios en la oferta y demanda, pero que la regulación fue lenta por la inacción del gobierno, cabe mencionar lo afirmado por Martinez (2021) en cuanto al sistema turístico

tras la pandemia por el Covid-19, no cuenta con características propias que puedan respaldar una normalidad distinta.

Ahora, respecto a las *estrategias de reactivación económica utilizadas por las agencias turísticas del centro de la ciudad*, se describió que en las estrategias físicas, la mayoría, el 67.7%, optó por la implementación de protocolos sanitarios (Tabla 11), y otras fueron la ampliación de la agencia turística con nuevos espacios, la reubicación de la agencia, y vehículos de transporte con protocolos; en las estrategias tecnológicas, el 67.1% (Tabla 12) optó por efectuar convenios con alojamiento Airbnb, asimismo el 54.8% (Tabla 12), optó por el pago a través de PayPal y otras modalidades digitales además de implementar la realidad virtual, y desinfecciones automatizadas en transportes exclusivos, en las estrategias de marketing; el 83.9% (Tabla 13), optó por usar las redes sociales y el 52.3% (Tabla 13) con el marketing móvil, asimismo las campañas publicitarias digitales con pago en menor porcentaje; todo ello con una inversión aproximada entre mil y cinco mil soles, como indicaron el 81.3% (Tabla 14) en las estrategias físicas, el 76.8% (Tabla 14) en las estrategias tecnológicas, el 81.3% (Tabla 14) en estrategias de marketing, siendo que el 53.5% optó por el préstamos en alguna entidad bancaria.

Lo mencionado se condice con lo mencionado por Meza (2020) ya que, resalta la importancia de una reapertura progresiva bajo un contexto de nuevos protocolos, brindando a los turistas seguridad y beneficios en su estancia en suelo peruano, lo cual debe darse por las agencias turísticas, como parte de las estrategias de dicha reapertura, asegurando que se cumplan los protocolos. Por su parte, Félix y García (2020) indican que debido a la pérdida de ingresos, se tuvieron que implementar estrategias que iban desde lo físico, hasta lo tecnológico, como la comercialización online y la promoción en redes sociales, aunado a ello, la baja de los precios en los servicios turísticos, siendo lo último mencionado, un factor de desesperación para salir de una crisis, ya que, la baja en los precios, si bien es cierto permite un mayor comercio, impide la recuperación de lo invertido.

Ahora bien, respecto a ***los cambios se dieron en la oferta y demanda turística dentro de las agencias turísticas del centro de la ciudad de Arequipa***, en la oferta turística, en cuanto a los destinos, antes del Covid-19, el 57.4% (Tabla 18) de las agencias turísticas ofrecían destinos internacionales (Brasil, Colombia, Chile, Argentina, España, etc.), pero después el 44.5% (Tabla 18) ofrecía destinos nacionales (Cusco, Puno, Cajamarca, Lima, etc.), en cuanto a los productos, antes el 52.3% (Tabla 19) ofrecía recursos culturales (visitas al barrio de San Lázaro, claustros de La Compañía, santuarios andinos, centro histórico, Monasterio de Santa Catalina), después el 70.3% (Tabla 19) ofrecía recursos naturales (volcanes, río Chili, cataratas de Sogay y Capua, Yarabamba, quebrada de Añashuayco, quebrada de Calambucos, etc.), en cuanto a los servicios, antes el 76.1% (Tabla 20) ofrecía restaurantes cerrados, después el 70.3% (Tabla 21) ofreció restaurantes al aire libre; en la demanda turística, en cuanto a los destinos, antes al 55.5% (Tabla 22) de las agencias turísticas les pedían destinos internacionales (Brasil, Colombia, Chile, Argentina, España, etc.), después al 61% (Tabla 22) les solicitaban destinos dentro de Arequipa (Plaza de Armas, Monasterio de Santa Catalina, Museos, Puente de Chilina, ruta del sillar, etc.), en cuanto a los productos, antes al 40.7% (Tabla 23) les solicitaban recursos culturales (visitas al barrio de San Lázaro, claustros de La Compañía, santuarios andinos, centro histórico, Monasterio de Santa Catalina), después al 58.1% les solicitaban recursos naturales (volcanes, río Chili, cataratas de Sogay y Capua, Yarabamba, quebrada de Añashuayco, quebrada de Calambucos, etc.), en cuanto a los servicios, antes al 72.3% (Tabla 24) les pedían restaurantes cerrados, después al 78.1% (Tabla 25) les solicitaban restaurantes al aire libre. Es así que, de lo se puede vislumbrar que en las agencias turísticas los cambios son significativos, a partir de una nueva realidad.

Lo dicho anteriormente, se alinea a la investigación de Ancoco (2020) quien resalta el potencial turístico en zonas naturales, como es la zona de Yura, puesto que contiene lugares que permiten un mayor esparcimiento, como parte de los protocolos sanitarios impuestos, cabe mencionar

que, dentro del cuestionario, las agencias turísticas no consideraron a Yura como parte de la oferta o demanda.

Respecto a ***la asimilación de los cambios en la regulación turística a nivel regional y nacional por las agencias turísticas del centro de la ciudad de Arequipa***, en cuanto a la regulación nacional antes el 79.4% (Tabla 26) refiere que antes tenía conocimiento del D.S. N° 004-2016-Produce, de centros de innovación productiva y transferencia tecnológica – CITE, después el 85.2% (Tabla 27) refiere que después de la reactivación tuvo conocimiento del D.L. N° 1475, de la reactivación y promoción de la actividad artesanal a cargo del MINCETUR, en el marco de la emergencia sanitaria por el Covid-19, en cuanto a la regulación local antes el 34.8% (Tabla 27) manifiesta que tenía conocimiento de la ordenanza del cuidado del patrimonio cultural, después el 31.0% (Tabla 27) la ordenanza de apertura de establecimientos y de la oferta turística tuvo modificaciones, las cuales debían ser asimiladas

Lo mencionado anteriormente, concuerda con lo mencionado por Alegría y Bernedo (2021) quien refiere que, como parte de la ejecución e implementación del nuevo protocolo, fue necesario el conocimiento de la normativa nacional, es decir el D.L. N° 1475, así como lo dispuesto por el MINSA, lo que permitió la continuidad de las operaciones de los establecimientos. Asimismo, para Ardiles e Hinojosa (2021) que es necesario el conocimiento de la nueva regulación para poder atender las altas expectativas de los turistas dentro del territorio nacional.

## CONCLUSIONES

**PRIMERA:** Se describió el sistema turístico tras la implementación de estrategias de reactivación económica dadas en las agencias turísticas del centro de la ciudad – Arequipa, 2023, aceptando la hipótesis planteada, puesto que el sistema turístico tuvo significativos cambios tras las estrategias de reactivación económica implementadas por las agencias turísticas de la ciudad de Arequipa, permitiendo la continuidad de las mismas, las cuales se dieron en la oferta, demanda y regulación, siendo que éstas se adaptaron a nuevas experiencias, sistemas digitalizados y enfoque de turismo regional y nacional, con sostenibilidad y el refuerzo de protocolos sanitarios, con la colaboración conjunta de otros actores locales.

**SEGUNDA:** Se describió las estrategias de reactivación económica que utilizaron las agencias turísticas del centro de la ciudad – Arequipa, 2023, las cuales fueron físicas, con la implementación de protocolos sanitarios, ampliación de espacios, reubicación, vehículos con protocolos; fueron tecnológicas, con convenios de alojamiento, pagos digitales, realidad virtual, desinfecciones automatizadas; fueron de marketing, con el uso de redes sociales, marketing móvil, y campañas publicitarias, siendo con una inversión entre mil y cinco mil soles, con préstamos de entidades bancarias.

**TERCERA:** Se describió los cambios que se dieron en la oferta y demanda turística dentro de las agencias turísticas del Centro de la Ciudad – Arequipa, 2023, las cuales principalmente se enfocan a una mayor oferta de destinos nacionales, productos de recursos naturales, y servicios de restaurantes al aire libre; asimismo, una mayor demanda de destinos dentro de Arequipa, productos de recursos naturales, y servicios al aire libre.

**CUARTA:** Se describió la asimilación de los cambios en la regulación turística a nivel regional y nacional por las agencias turísticas del Centro de la Ciudad – Arequipa, 2023, siendo que, a nivel nacional, el mayormente asimilado el D.L. N° 1475 la cual versa en cuanto a la

reactivación y el promover las actividades artesanales, la cual estuvo a cargo del ministerio de comercio y turismo, esto por la emergencia dada por la pandemia; y a nivel regional, se asimió con más énfasis las ordenanzas de apertura de establecimientos y de la oferta turística, las cuales tuvieron significativas modificaciones.



## SUGERENCIAS

**PRIMERA:** Se sugiere a investigadores interesados en la materia, la discusión y ampliación de la investigación en otros operadores turísticos, como el hotelero, gastronómico, etc., para así determinar la relación de lo trabajado en cuanto a las estrategias utilizadas y las modificaciones efectuadas dentro de su campo.

**SEGUNDA:** Se sugiere a las autoridades del sector turístico, tener una mayor conciencia en el apoyo hacia los operadores turísticos, como las agencias turísticas, para mostrar sus bondades, con diversos medios de comunicación, asimismo, la capacitación en la elaboración de manuales de planificación ante circunstancias adversas.

**TERCERA:** Se sugiere a las agencias turísticas, adaptar proyectos de intervención dentro del sistema turístico, en donde se pueda ampliar el turismo eco-sostenible, ampliando las rutas atractivas, con mayor énfasis en nuevas rutas y mayor intervención del visitante en las experiencias ofrecidas.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acerenza, M. (2006). *Conceptualización, origen y evolución del turismo*. México: Trillas.
- Aguilar, C.; Gonzáles, M. (2013). *Lineamientos para la creación de una agencia de viajes y turismo*. Tesis de grado, Universidad Nueva Esparta, Administración de empresas turísticas, Caracas, Venezuela.
- Aguirre, J.; Ahearn, M. (2017). Turismo, erupciones volcánicas e información: lecciones para la gestión de crisis en Parques Nacionales. *Pasos, revista de turismo y patrimonio cultural*, Vol. 5(Núm. 2), pp. 175-211.
- Albert, I. (2015). *Gestión de viajes, servicios y productos turísticos*. Madrid: Ramón Areces.
- Alegría, M.; Bernedo, C. (2021). *Implementación y ejecución del nuevo protocolo hotelero ante la Covid-19 en el Hotel Selina, Arequipa-2020*. Tesis de grado, Universidad Católica de Santa María, Facultad de Ciencias y Tecnologías Sociales y Humanidades, Arequipa, Perú.
- Anco, K. (2020). *Potencial turístico y propuesta de desarrollo turístico sostenible post covid 19 del distrito de Yura - Arequipa 2020*. Tesis de grado, Universidad San Martín de Porres, Facultad de ciencias de la comunicación, turismo y psicología, Lima, Perú.
- Ardiles, M.; Hinojosa, G. (2021). *Análisis de la expectativa del cumplimiento del protocolo sanitario Covid-19 y su influencia en la motivación de los turistas nacionales que visitan el Monasterio Santa Catalina, Arequipa - 2021*. Tesis de grado, Universidad Católica de Santa María, Facultad de Ciencias y Tecnologías Sociales y Humanidades, Arequipa, Perú.
- Bernal, A.; Blanco, H. (2018). *Propuesta de producto turístico deportivo enfocado a la oferta de fútbol de la ciudad de Bogotá*. Tesis de grado, Universitaria Agustiniana, Facultad de ciencias económicas y administrativas programa de hotelería y turismo, Bogotá.
- Boullón, R. . (2006). *Planificación del espacio turístico*. México: Trillas.
- Caballero, A. (2014). *Metodología Integral Innovadora para Planes y Tesis*. México: Cengage Learning.
- Castillo, J. (2010). *Análisis macroeconómico*. Chiclayo, Perú: UCSTM.

Coll, F. (2021). *Reactivación económica*. Recuperado el 8 de abril de 2022, de Economipedia:  
<https://bit.ly/3jTjGoM>

Cuatrecasas, C. (2020). *El impacto económico del COVID-19, más allá de 2020*. Recuperado  
el 3 de julio de 2022, de KPMG Tendencias:  
<https://www.tendencias.kpmg.es/2020/03/covid-19-impacto-economico/>

D.L. N° 1329. (2017). *Decreto legislativo que crea el fondo "Turismo emprende"*. Lima:  
Diario Oficial El Peruano.

D.L. N° 1455. (2020). *Programa de Garantías del Gobierno Nacional "Reactiva Perú"*.  
Lima: Diario Oficial El Peruano.

D.L. N° 1506 . (2020). *Aprueba medidas para reactivar la actividad turística a través del  
programa turismo emprende*. Lima: Diario Oficial El Peruano.

D.U. N° 076-2020. (2020). *FAE Turismo*. Lima: Diario Oficial El Peruano.

Félix, A.; García, N. (2020). Estudio de pérdidas y estrategias de reactivación para el sector  
turístico por crisis sanitaria Covid-19 en el destino Manta-Ecuador. *Revista  
Internacional de turismo, empresa y territorio*, Vol. 4(No. 1), pp. 79-103. Recuperado  
el 3 de abril de 2022, de Tesis de Pregrado de la Universidad Estatal del Sur de  
Manabí.

Félix, A.; Rivera, M. (2019). Planificación estratégica y gobernanza en la recuperación de  
destinos turísticos afectados por desastres socio-naturales. *Investigaciones  
Geográficas*, Vol. 72(Núm. 1), pp. 235-254.

Guananga, W. (2021). *Hosterías y la reactivación económica post confinamiento: Caso de  
estudio Hostería Quinta Spa El Rosal*. Tesis de grado, Universidad Técnica de  
Ambato, Facultad de ciencias humanas y de la educación, Ambato, Ecuador.  
Recuperado el 12 de junio de 2022, de  
[https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/33455/1/Tesis%20Wilmer%20Gua  
nanga.pdf](https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/33455/1/Tesis%20Wilmer%20Guananga.pdf)

Guerrero, P.; Ramos, J. (2015). *Introducción al turismo*. México: Patria.

Hernández, R., Fernández C., y Baptista, M. (2016). *Metodología de la Investigación*. México  
: Mc Graw-Hill.

- Ledermann, W. (2003). El hombre y las epidemias en la historia. *Revista Chilena de infectología*, Vol. 1(No. 1), pp. 13-17.
- Ledhesma, M. (2018). *Tipos de turismo nueva clasificación*. Buenos Aires: OMPT.
- Lohmann, G; Panosso, A. (2012). *Teoría del turismo*. México: Trillas.
- Madrid, F. (2020). *Coronavirus y turismo*. Anáhuac: Universidad Anáhuac.
- Martínez, D. (2021). *El Sistema Turístico como agente de reactivación económica durante la pandemia por Covid-19 en la Provincia de Arequipa 2020*. Recuperado el 28 de abril de 2022, de Tesis de Pregrado de la Universidad Autónoma San Francisco: <https://bit.ly/3M2xKrM>
- Merinero, R.; Zamora, E. (2009). La colaboración entre los actores turísticos en ciudades patrimoniales. *Revista científica en América Latina y El Caribe*, Vol. 1(Núm. 1), pp. 219-238.
- Meza, V. (2020). *Apavit y turismo seguro post pandemia del Covid-19*. Tesis de grado, Universidad de Lima, Facultad de comunicación, Lima, Perú.
- MINCETUR. (2022). *Directorio nacional de prestadores de servicios turísticos calificados*. Recuperado el 12 de noviembre de 2022, de Agencias de viaje y turismo: <https://consultasonline.mincetur.gob.pe/directoriodeserviciosturisticos/DirPrestadores/DirBusquedaPrincipal/AgenciaViajes?IdGrupo=2>
- MINCETUR. (2022). *Mincetur anuncia nueva “Estrategia Nacional de Reactivación del Sector Turismo 2022-2025”*. Recuperado el 27 de abril de 2022, de <https://bit.ly/3jtqFEE>
- MINCETUR. (2022). *Terminología para las estadísticas de turismo*. Recuperado el 27 de febrero de 2023, de Ministerio de Comercio Exterior y Turismo: [https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/documentos/TERMINOLOGIA\\_PARA\\_LAS\\_ESTADISTICAS\\_DE\\_TURISMO.pdf](https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/documentos/TERMINOLOGIA_PARA_LAS_ESTADISTICAS_DE_TURISMO.pdf)
- Navarrete, J. (2016). Desigualdad y crecimiento. *UNAM*, 13(37), pp. 45-73.
- OMT. (2017). *Panorama del turismo internacional*. Recuperado el 5 de abril de 2022, de OMT: <https://bit.ly/394dEzt>

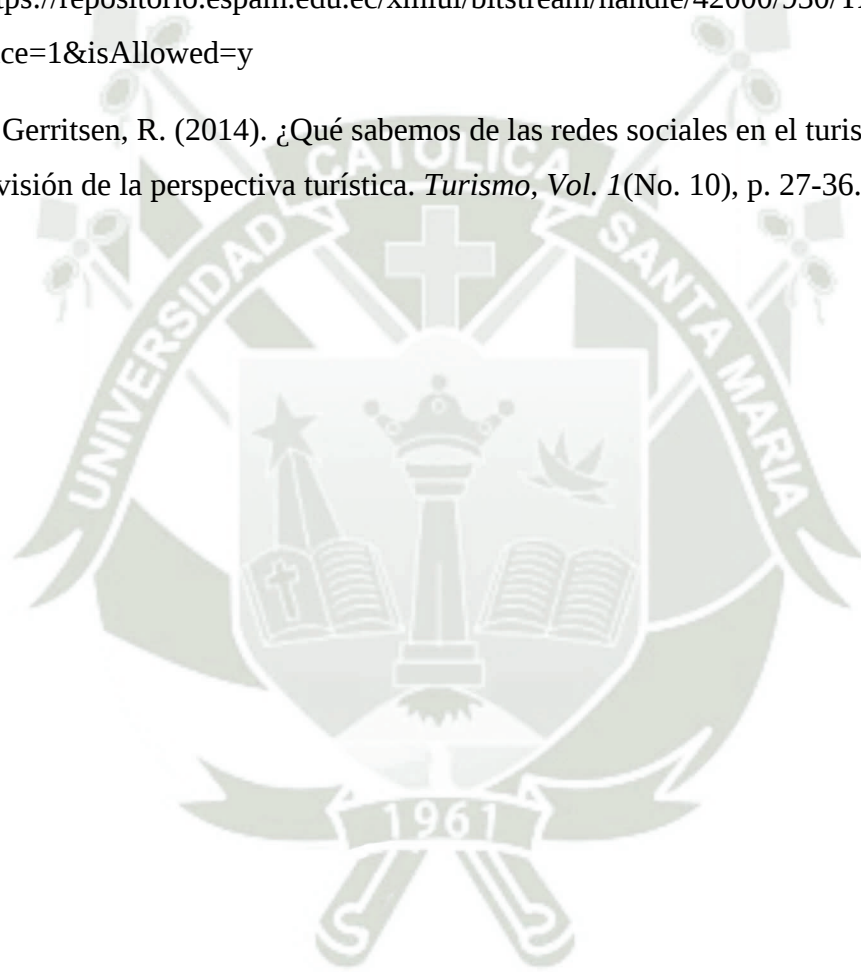
- OMT. (2018). *Entender el turismo*. Recuperado el 5 de abril de 2022, de UNWTO:  
<https://bit.ly/396Q05v>
- OMT. (2020). *Barómetro del turismo mundial*. Recuperado el 6 de abril de 2022, de  
<https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/wtobarometeresp.2020.18.1.1>
- OMT. (2020). *Covid-19 y el sector turismo*. Recuperado el 13 de junio de 2022, de El turismo antes de la pandemia: <https://www.unwto.org/es/covid-19-y-sector-turistico-2020>
- OMT. (2022). *Glosario de términos turísticos*. Recuperado el 28 de febrero de 2023, de Organización Mundial de Turismo: <https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos>
- Oviedo, H.; Campo, A. (2015). Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. *Revista colombiana de psiquiatría*, XXXIV(4), pp. 572-580.
- PROMPERU. (2021). *Diferenciación del arribo de turistas internacionales*. Recuperado el 5 de setiembre de 2022, de Comisión de promoción del Perú para la exportación y el turismo: <https://www.promperu.gob.pe/turismoin/estadisticasenlinea/reportes/index>
- PROMPERU. (2021). *Llegada de turistas internacionales al Perú y Sudamérica*. Recuperado el 4 de marzo de 2022, de  
<https://www.promperu.gob.pe/turismoin/estadisticasenlinea/reportes/index>
- RAE. (2022). *Diccionario de la Real Academia Española*. Recuperado el 12 de julio de 2022, de Definición de turismo: <https://dle.rae.es/turismo>
- Rodríguez, J. (2012). Lecciones desde la planificación territorial y reconstrucción pos desastre en Armenia. *EURE*, 38(114), pp. 279-289.
- Samarathunga, W. (2020). Post-COVID19 Challenges and Way Forward for Sri Lanka Tourism. *SSRN*, pp. 1-12.
- Sancho, A. (2009). *Introducción al turismo*. Bélgica: OMT.
- Sangucho, M. (2013). *Atractivos turísticos y su indicencia en el desarrollo del turismo comunitario*. Tesis de grado, Universidad Técnica de Ambato, Facultad de ciencias humanas y de la educación, Ambato, Ecuador.
- Sarmiento, A. (2022). *Turismo y patrimonio cultural*. Santiago de Chile: Solo turismo.
- Sectur. (2020). *Escenarios 2020*. Lima: Sectur.

Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica*. México: Limusa.

Vera, G. (2021). *Impacto del Covid-19 en el turismo*. Recuperado el 4 de abril de 2022, de Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle: <https://bit.ly/3KIuUIs>

Zambrano, Y. (2018). *Análisis de las propuestas de reactivación económica para el sector turístico de Manabí, post 16 A*. Tesis de grado, ESPAM Manuel Félix , Carrera Administración de Empresas, Calceta, Ecuador. Recuperado el 11 de junio de 2022, de <https://repositorio.espam.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/42000/930/TAE156.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Zeng, B.; Gerritsen, R. (2014). ¿Qué sabemos de las redes sociales en el turismo? Una revisión de la perspectiva turística. *Turismo*, Vol. 1(No. 10), p. 27-36.





## ANEXO 1. INSTRUMENTO

Enlace Google Form: <https://forms.gle/DPs4jdWug1zp39Yw5>



Universidad Católica de Santa María  
Facultad de Ciencias y Tecnologías Sociales y Humanidades  
Escuela Profesional de Turismo y Hotelería

### CUESTIONARIO DE APLICACIÓN

Estimado empresario(a), a continuación, le presento una serie de interrogantes acerca del análisis de las estrategias de reactivación económica ante el Covid-19 y su influencia en el producto turístico de las agencias turísticas del Centro de la Ciudad – Arequipa, 2022. Para lo cual, le pido pueda responder con sinceridad, ya que servirá al cumplimiento de los objetivos del trabajo de investigación que me encuentro realizando.

¿Desea continuar? Si ( ) No ( )

En caso de haber marcado No, consigne brevemente el motivo. De lo contrario, continúe con el cuestionario.

Motivo: \_\_\_\_\_

#### **Datos control:**

1. Agencia turística a la que representa: \_\_\_\_\_
2. Cargo dentro de la agencia: \_\_\_\_\_
3. Edad: \_\_\_\_\_
4. Género:  
Masculino ( ) Femenino ( )
5. Grado de instrucción:  
Primaria ( ) Secundaria ( )  
Superior Técnico ( ) Superior Universitario ( )
6. Ocupación o profesión: \_\_\_\_\_
7. Tiempo de funcionamiento de la agencia: \_\_\_\_\_ años

Lea con cuidado los enunciados, conforme a lo que estime conveniente, marque o responda con una respuesta que se acerque más a la realidad, lo que conteste será tratado de manera confidencial, no existiendo validez o invalidez en las mismas.

#### **I. Estrategias de reactivación económica**

1. ¿Cuáles son las estrategias físicas que ha implementado usted para reactivar económicamente su agencia turística?
  - a. Implementación de protocolos sanitarios (desinfectantes, pediluvios, señalética, etc.)
  - b. Reubicación de la agencia turística
  - c. Ampliación de la agencia turística
  - d. Ninguna de las anteriores
  - e. Otra: \_\_\_\_\_

2. **¿Cuáles son las estrategias tecnológicas que ha usado usted en la reactivación económica en su agencia turística?**
  - a. Convenios con alojamientos Airbnb
  - b. Pago a través de PayPal u otras modalidades digitales
  - c. Realidad virtual en la página web
  - d. Sistemas de desinfección automatizada
  - e. Ninguna de las anteriores
  - f. Otra: \_\_\_\_\_
3. **¿Cuáles son las estrategias de marketing que ha usado usted para reactivar económicamente su agencia turística?**
  - a. Uso de redes sociales
  - b. Marketing Móvil
  - c. Campañas de publicidad
  - d. Ninguna de las anteriores
  - e. Otro (s): \_\_\_\_\_
4. **¿Cuáles son los montos aproximados de inversión que realizó usted para implementar las estrategias?**

| Estrategias  | Montos |
|--------------|--------|
| Físicas      | S/.    |
| Tecnológicas | S/.    |
| De marketing | S/.    |
5. **Los montos que indicó usted anteriormente, fueron financiados en su mayoría a través de:**
  - a. Reactiva Perú
  - b. Préstamo en entidad bancaria
  - c. Préstamo familiar
  - d. Ahorros propios
  - e. Ninguna de las anteriores
  - f. Otro (s): \_\_\_\_\_
6. **En cuanto al personal, tuvo usted que:**
  - a. Despedir a trabajadores
  - b. Contratar nuevos trabajadores
  - c. Reducir el sueldo de trabajadores
  - d. Incrementar el sueldo de trabajadores
  - e. Aplicar la suspensión perfecta
  - f. Implementar trabajo remoto
  - g. Otro (s): \_\_\_\_\_

## II. Sistema turístico

7. **¿Cree usted que la oferta turística tuvo que ser modificada?**
  - a. Si
  - b. No

8. Enumere usted los principales cambios en la oferta turística que tuvo que instaurar, detallando en cuanto cómo era antes y cómo es ahora:

Respecto a los destinos:

| Antes | Ahora |
|-------|-------|
|       |       |
|       |       |
|       |       |
|       |       |

Respecto a los productos:

| Antes | Ahora |
|-------|-------|
|       |       |
|       |       |
|       |       |
|       |       |

Respecto a los servicios:

| Antes | Ahora |
|-------|-------|
|       |       |
|       |       |
|       |       |
|       |       |

9. ¿Cree usted que la demanda turística tuvo que ser modificada?

- a. Si  
b. No

10. Enumere usted los principales cambios en la demanda turística que ha observado, detallando en cuanto cómo era antes y cómo es ahora:

Respecto a los destinos:

| Antes | Ahora |
|-------|-------|
|       |       |
|       |       |
|       |       |
|       |       |

Respecto a los productos:

| Antes | Ahora |
|-------|-------|
|       |       |
|       |       |

|  |  |
|--|--|
|  |  |
|  |  |

**Respecto a los servicios:**

| <b>Antes</b> | <b>Ahora</b> |
|--------------|--------------|
|              |              |
|              |              |
|              |              |
|              |              |

11. ¿Cree usted que la regulación turística tuvo que ser modificada?

- a. Si
- b. No

12. Enumere usted los principales cambios que ha observado en la regulación turística, detallando en cuanto cómo era antes y cómo es ahora:

**Regulación nacional:**

| <b>Antes</b> | <b>Ahora</b> |
|--------------|--------------|
|              |              |
|              |              |
|              |              |
|              |              |

**Regulación local:**

| <b>Antes</b> | <b>Ahora</b> |
|--------------|--------------|
|              |              |
|              |              |
|              |              |
|              |              |

¡Muchas gracias por su colaboración!

<https://forms.gle/EBnGAJYK3C73R96b9>

## ANEXO 2. VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Página 1 de 2



Universidad Católica de Santa María  
Facultad de Ciencias y Tecnologías Sociales y Humanidades  
Escuela Profesional de Turismo y Hotelería

### VALIDACIÓN DEL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

#### I. DATOS GENERALES

- a. **Nombre del evaluador:** Yudy Djanira Wagner Carrillo
- b. **Cargo:** Docente
- c. **Especialidad:** Turismo y Hotelería
- d. **Nombre del Instrumento:** Cuestionario de aplicación
- e. **Título de la investigación:** “Análisis de las estrategias de reactivación económica ante el Covid-19 y su influencia en el sistema turístico de las agencias turísticas del Centro de la Ciudad – Arequipa, 2022”
- f. **Autor de la investigación:** Bach. Diego Alberto Figueroa Castellanos

#### II. CRITERIOS DE VALIDACIÓN

De acuerdo a los siguientes criterios califique con 1, 2, 3 o 4 cada uno de los ítems según corresponda

| Valoración |        | Descripción               |
|------------|--------|---------------------------|
| 1          | 0-25   | No cumple con el criterio |
| 2          | 26-50  | Bajo nivel                |
| 3          | 51-75  | Moderado nivel            |
| 4          | 76-100 | Alto nivel                |

#### III. EVALUACION DEL INSTRUMENTO

| Nº | Indicadores                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Valores |   |   |   |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---|---|---|
|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 1       | 2 | 3 | 4 |
| 1  | <b>SUFICIENCIA</b><br>Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.<br>El instrumento presenta coherencia con el problema de investigación<br>El instrumento evidencia el problema a investigar                                                    |         |   | x |   |
| 2  | <b>CLARIDAD</b><br>El instrumento se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.<br>Los indicadores son los correctos para cada dimensión<br>La redacción de los ítems es clara y apropiada para cada dimensión                                                 |         |   |   | x |
| 3  | <b>COHERENCIA</b><br>El instrumento tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.<br>El instrumento guarda relación con los objetivos propuestos con la investigación<br>El instrumento facilita la comprobación de la hipótesis que se plantea con la investigación |         |   |   | x |
| 4  | <b>RELEVANCIA</b><br>El instrumento es esencial o importante, es decir debe ser incluido.<br>El instrumento permite un manejo ágil de la información                                                                                                                                         |         |   |   | x |

**IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

- El instrumento puede ser aplicado, tal y como está elaborado.
- El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado, y nuevamente validado

☒

☐

**V. PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

93%



Lugar: Arequipa

Fecha: 20 Julio del 2022

Firma del experto informante

DNI N° 40271713

CEL. N° 947316047



**Universidad Católica de Santa María**  
**Facultad de Ciencias y Tecnologías Sociales y Humanidades**  
**Escuela Profesional de Turismo y Hotelería**

**VALIDACIÓN DEL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS**

**I. DATOS GENERALES**

- a. **Nombre del evaluador:** Alejandra Meliza Cáceres Sánchez
- b. **Cargo:** Lic. En Turismo y Hotelería
- c. **Especialidad:** Turismo y Hotelería
- d. **Nombre del Instrumento:** Cuestionario de aplicación
- e. **Título de la investigación:** “Análisis de las estrategias de reactivación económica ante el Covid-19 y su influencia en el sistema turístico de las agencias turísticas del Centro de la Ciudad – Arequipa, 2022”
- f. **Autor de la investigación:** Bach. Diego Alberto Figueroa Castellanos

**II. CRITERIOS DE VALIDACIÓN**

De acuerdo a los siguientes criterios califique con 1, 2, 3 o 4 cada uno de los ítems según corresponda

| Valoración |        | Descripción               |
|------------|--------|---------------------------|
| 1          | 0-25   | No cumple con el criterio |
| 2          | 26-50  | Bajo nivel                |
| 3          | 51-75  | Moderado nivel            |
| 4          | 76-100 | Alto nivel                |

**III. EVALUACION DEL INSTRUMENTO**

| N° | Indicadores                                                                                                                                                                     | Valores |   |   |   |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---|---|---|
|    |                                                                                                                                                                                 | 1       | 2 | 3 | 4 |
| 1  | <b>SUFICIENCIA</b>                                                                                                                                                              |         |   |   |   |
|    | Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.                                                                                         |         |   | X |   |
|    | El instrumento presenta coherencia con el problema de investigación<br>El instrumento evidencia el problema a investigar                                                        |         |   |   |   |
| 2  | <b>CLARIDAD</b>                                                                                                                                                                 |         |   |   |   |
|    | El instrumento se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.                                                                                      |         |   |   |   |
|    | Los indicadores son los correctos para cada dimensión<br>La redacción de los ítems es clara y apropiada para cada dimensión                                                     |         |   |   | X |
| 3  | <b>COHERENCIA</b>                                                                                                                                                               |         |   |   |   |
|    | El instrumento tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.                                                                                            |         |   |   |   |
|    | El instrumento guarda relación con los objetivos propuestos con la investigación<br>El instrumento facilita la comprobación de la hipótesis que se plantea con la investigación |         |   |   | X |
| 4  | <b>RELEVANCIA</b>                                                                                                                                                               |         |   |   |   |
|    | El instrumento es esencial o importante, es decir debe ser incluido.<br>El instrumento permite un manejo ágil de la información                                                 |         |   |   | X |

Página 2 de 2

**IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

- El instrumento puede ser aplicado, tal y como está elaborado.
- El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado, y nuevamente validado

☒

☐

**V. PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

94 %

Lugar: Arequipa

Fecha: 26 de Diciembre del 2022



Firma del experto informante

DNI N° 44632824

CEL. N° 989423043



**Universidad Católica de Santa María**  
**Facultad de Ciencias y Tecnologías Sociales y Humanidades**  
**Escuela Profesional de Turismo y Hotelería**

**VALIDACIÓN DEL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS**

**I. DATOS GENERALES**

- a. **Nombre del evaluador:** Maria Cristina Quequesana Miranda
- b. **Cargo:** Docente
- c. **Especialidad:** Turismo y Hotelería
- d. **Nombre del Instrumento:** Cuestionario de aplicación
- e. **Título de la investigación:** “Análisis de las estrategias de reactivación económica ante el Covid-19 y su influencia en el sistema turístico de las agencias turísticas del Centro de la Ciudad – Arequipa, 2022”
- f. **Autor de la investigación:** Bach. Diego Alberto Figueroa Castellanos

**II. CRITERIOS DE VALIDACIÓN**

De acuerdo a los siguientes criterios califique con 1, 2, 3 o 4 cada uno de los ítems según corresponda

| Valoración |        | Descripción               |
|------------|--------|---------------------------|
| 1          | 0-25   | No cumple con el criterio |
| 2          | 26-50  | Bajo nivel                |
| 3          | 51-75  | Moderado nivel            |
| 4          | 76-100 | Alto nivel                |

**III. EVALUACION DEL INSTRUMENTO**

| Nº | Indicadores                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Valores |   |   |   |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---|---|---|
|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 1       | 2 | 3 | 4 |
| 1  | <b>SUFICIENCIA</b><br>Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.<br>El instrumento presenta coherencia con el problema de investigación<br>El instrumento evidencia el problema a investigar                                                    |         |   |   | x |
| 2  | <b>CLARIDAD</b><br>El instrumento se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.<br>Los indicadores son los correctos para cada dimensión<br>La redacción de los ítems es clara y apropiada para cada dimensión                                                 |         |   |   | x |
| 3  | <b>COHERENCIA</b><br>El instrumento tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.<br>El instrumento guarda relación con los objetivos propuestos con la investigación<br>El instrumento facilita la comprobación de la hipótesis que se plantea con la investigación |         |   |   | x |
| 4  | <b>RELEVANCIA</b><br>El instrumento es esencial o importante, es decir debe ser incluido.<br>El instrumento permite un manejo ágil de la información                                                                                                                                         |         |   |   | x |

**IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

- El instrumento puede ser aplicado, tal y como está elaborado.
- El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado, y nuevamente validado

☒

☐

**V. PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

100%

Lugar: Arequipa

Fecha: 20 Julio del 2022



Firma del experto informante

DNI N° 29722978

CEL. N° 940433787

### ANEXO 3. MATRIZ DE CONSISTENCIA

**Título:** Análisis de las estrategias de reactivación económica ante el Covid-19 y su influencia en el sistema turístico de las agencias turísticas del Centro de la Ciudad – Arequipa, 2023

| Formulación del problema                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Objetivos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Hipótesis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Variables                                                                                                      | Dimensiones                                                                                                    | Indicadores                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Metodología                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Problema principal</b><br/>¿Cómo es el sistema turístico tras la implementación de estrategias de reactivación económica dadas en las agencias turísticas del centro de la ciudad – Arequipa, 2023?</p> <p><b>Problemas secundarios</b><br/>¿Qué estrategias de reactivación económica utilizaron las agencias turísticas del centro de la ciudad – Arequipa, 2023?</p> <p>¿Qué cambios se dieron en la oferta y demanda turística dentro de las agencias turísticas del Centro de la Ciudad – Arequipa, 2023?</p> <p>¿Cómo fueron asimilados los cambios en la regulación turística a nivel regional y nacional por las agencias turísticas del Centro de la Ciudad – Arequipa, 2023?</p> | <p><b>Objetivo General</b><br/>Describir el sistema turístico tras la implementación de estrategias de reactivación económica dadas en las agencias turísticas del centro de la ciudad – Arequipa, 2023.</p> <p><b>Objetivos específicos</b><br/>Describir las estrategias de reactivación económica utilizaron las agencias turísticas del centro de la ciudad – Arequipa, 2023.</p> <p>Describir los cambios se dieron en la oferta y demanda turística dentro de las agencias turísticas del Centro de la Ciudad – Arequipa, 2023.</p> <p>Describir la asimilación de los cambios en la regulación turística a nivel regional y nacional por las agencias turísticas del Centro de la Ciudad – Arequipa, 2023.</p> | <p>H0: La pandemia ocasionada por el Covid-19, ha desencadenado en una recesión en la economía, y el empresariado tiene que acostumbrarse a una nueva realidad para tener mayores oportunidades de recuperación económica. Es probable que: El sistema turístico tuviera significativos cambios tras las estrategias de reactivación económica implementadas por las agencias turísticas de la ciudad de Arequipa, permitiendo la continuidad en el funcionamiento de las mismas.</p> | <p><b>Variable 1:</b><br/><br/>Reactivación económica</p> <p><b>Variable 2:</b><br/><br/>Sistema turístico</p> | <p>- Estrategias</p> <p>- Capital financiero y humano</p> <p>- Oferta</p> <p>- Demanda</p> <p>- Regulación</p> | <p>- Físicas</p> <p>- Tecnológicas</p> <p>- De Marketing</p> <p>- Montos</p> <p>- Financiamiento</p> <p>- Tratamiento del personal</p> <p>- Modificaciones</p> <p>- Destino</p> <p>- Producto</p> <p>- Servicio</p> <p>- Modificaciones</p> <p>- Destino</p> <p>- Producto</p> <p>- Servicio</p> <p>- Modificaciones</p> <p>- Local</p> <p>- Nacional</p> | <p><b>Tipo:</b><br/>Exploratoria, descriptiva y correlacional</p> <p><b>Nivel:</b><br/>Puro y aplicado</p> <p><b>Diseño:</b><br/>No experimental</p>  <p><b>Dónde:</b><br/>M = Muestra<br/>O1 = Observación de la variable 1<br/>O2 = Observación de la variable 2<br/>r = Correlación entre dichas variables.</p> <p><b>Población:</b><br/>261 agencias turísticas</p> <p><b>Muestra:</b> 155 agencias turísticas</p> <p><b>Técnica:</b><br/>Encuesta personal</p> <p><b>Instrumento:</b><br/>Cuestionario mixto</p> |

## ANEXO 4. RELACIÓN DE AGENCIAS TURÍSTICAS DEL CENTRO DE AREQUIPA

| Nro | Ruc         | Nombre Comercial                                       | Dirección                              | Ubigeo                     |
|-----|-------------|--------------------------------------------------------|----------------------------------------|----------------------------|
| 1   | 10456359812 | Valdivia Torrebancas,<br>Hania Sheila                  | CLLE Portal De San<br>Agustin 133      | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 2   | 20455436410 | Peru Tours & Culture<br>E.I.R.L.                       | AV. San Martin 114                     | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 3   | 20455993530 | Quanta Travel S.A.C.                                   | VIA Mza. V Lote. 2-A                   | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 4   | 20603838930 | A Bordo Arequipa                                       | CLLE General Moran<br>133              | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 5   | 20498488626 | A.I.Travel Tours                                       | CLLE Santa Catalina<br>203             | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 6   | 20369628012 | Acala                                                  | CLLE Palacio Viejo 422                 | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 7   | 20498523634 | Acuarius Travel                                        | CLLE Santa Catalina<br>110             | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 8   | 20124964785 | Aerotur                                                | CLLE Palacio Viejo 319                 | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 9   | 20603210329 | Agencia 24 S.A.C                                       | CLLE Santa Catalina -A<br>115 8        | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 10  | 20604737479 | Agencia De Viajes<br>Descubre Peru                     | CLLE Moral 406 1                       | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 11  | 20539396430 | Agente De Servicios<br>Turísticos Pacifico<br>E.I.R.L. | CLLE Jerusalem 314                     | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 12  | 20455639795 | Alistando Maletas                                      | VIA Mza. A Lote. 11                    | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 13  | 20273223798 | All Travels                                            | CLLE Santa Catalina<br>213 A           | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 14  | 20108764512 | American Reps                                          | VIA I-34                               | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 15  | 20454146809 | Anamelba Colca Tours                                   | CLLE San Francisco 221<br>03           | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 16  | 20601964873 | ANDARES EWL                                            | CLLE JERUSALEN 402<br>AREQUIPA C       | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 17  | 20609222442 | Andean Holiday &<br>Expeditions                        | CLLE Siglo Xx 221                      | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 18  | 20454350759 | Andes Experience                                       | AV. Principal 133                      | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 19  | 20454150407 | Andes Explorer                                         | CLLE Melgar 101A                       | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 20  | 20498104747 | Andina Travel Service                                  | CLLE Jerusalem 309 - A<br>309          | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 21  | 10449931713 | Aqp Andean Explorer                                    | CLLE Portal De San<br>Agustin 151      | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 22  | 10468581961 | AREQUIPA<br>EXPLORER                                   | CLLE ALVAREZ<br>THOMAS 115             | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 23  | 10468581961 | AREQUIPA<br>EXPLORER                                   | CLLE ALVAREZ<br>THOMAS 113 2DO<br>PISO | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 24  | 10403965613 | Arequipa Tour                                          | CLLE Jerusalem 410                     | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 25  | 20454495722 | Arequipa Tour                                          | CLLE Jerusalem 410                     | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 26  | 20601235375 | Arequipa Tours Peru                                    | CLLE Alvarez Thomas<br>107 OF.1        | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 27  | 10295723861 | Arequipa Travel                                        | CLLE San Francisco 101                 | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 28  | 20455763291 | Aseijas Travel Tour                                    | CLLE San Agustin 119                   | Arequipa/Arequipa/Arequipa |

|    |             |                                    |                                  |                            |
|----|-------------|------------------------------------|----------------------------------|----------------------------|
| 29 | 20455457506 | Atikux Tours                       | CLLE Campo Redondo 103B          | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 30 | 20497406383 | Atisa Tours                        | CLLE Manuel Ugarteche 411        | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 31 | 20453920829 | Ava Tours                          | CLLE Sta Catalina 115B           | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 32 | 10295654240 | AVENTURAS EN AREQUIPA SELERN       | CLLE JERUSALEN 301 AREQUIPA      | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 33 | 20456266364 | Blessing Tour & Travel Arequipa    | CLLE La Merced 125 A             | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 34 | 20454949189 | Bravo Peru                         | CLLE Santa Catalina 115          | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 35 | 20453978401 | Bustour                            | CLLE Jerusalem 531               | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 36 | 20600303946 | C & C Ingenieros Arequipa E.I.R.L. | AV. Juan De La Torre 110         | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 37 | 20453867081 | CAFRAMI TOURS                      | CLLE JERUSALEN 402 AREQUIPA B    | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 38 | 20453861081 | Caframi Tours S.R.L.               | CLLE Jerusalem 402               | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 39 | 20326605507 | Camino                             | AV. Parra 249                    | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 40 | 20454202300 | Camino Peru                        | AV. Parra 251                    | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 41 | 20498327886 | Capitu                             | CLLE Palacio Viejo 216 306       | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 42 | 20497633444 | CARLOS ZARATE AVENTURAS            | CLLE JERUSALEN 206               | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 43 | 20539561571 | Casas Del Peru                     | VIA Urb. Las Orquideas           | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 44 | 20600012747 | Casona Tours E.I.R.L.              | CLLE San Jose 207                | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 45 | 10297149488 | Castle Travel                      | CLLE Santo Domingo 302           | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 46 | 20498124934 | Cevitur                            | CLLE Santa Catalina 110          | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 47 | 20606920459 | Chusaq Trip                        | CLLE Alvarez Thomas 408          | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 48 | 20228680045 | Classic Tours                      | CLLE Santa Catalina 114          | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 49 | 20454742754 | Colca Explorer                     | CLLE Mariscal Benavides 201      | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 50 | 20539394909 | Colca Garden                       | CLLE Santa Catalina 203 OF. 2    | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 51 | 20498640860 | Colca Trek                         | CLLE Jerusalem 401 B             | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 52 | 20539370040 | Colcandina Travel S.R.L.           | CLLE Jerusalem 307 B             | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 53 | 10012135624 | Collpa Tour                        | CLLE Santa Catalina 118A         | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 54 | 20272990086 | Colonial Tours                     | AV. Santa Catalina 106           | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 55 | 20272990086 | Colonial Tours I                   | CLLE Moral 229                   | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 56 | 20100210810 | Colores Arequipa                   | CLLE San Francisco 206           | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 57 | 20490209370 | Comfort Tours Peru                 | CLLE Jerusalem 307 -             | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 58 | 20456115072 | Condor Adventours                  | CLLE Jerusalem 205               | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 59 | 20125063412 | Condor Travel Arequipa             | CLLE Puente Bolognesi 120        | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 60 | 20490209370 | Confort Tours Peru                 | CLLE Melgar 106                  | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 61 | 20120849787 | Conresa Tours                      | AV. Mariscal Oscar Benavides 183 | Arequipa/Arequipa/Arequipa |

|    |             |                                             |                                             |                            |
|----|-------------|---------------------------------------------|---------------------------------------------|----------------------------|
| 62 | 20605812059 | COOL MONKEY AQP                             | CLLE LA MERCED 125 157                      | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 63 | 20498506624 | Coprosetur Santa Ursula                     | CLLE Jerusalem 312 312                      | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 64 | 20558633264 | Costa Luz Travel                            | CLLE Rivero 301                             | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 65 | 20126339632 | Costamar Travel Cruise & Tours              | CLLE Moral 227                              | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 66 | 20601498724 | Costamerica Travel & Vacation               | CLLE Portal De San Agustin 117 2DO PISO INT | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 67 | 20507847626 | Ctm Tours                                   | CLLE Moral 227                              | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 68 | 20496810385 | Cusipata                                    | CLLE Jerusalem 402 A                        | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 69 | 10414026228 | D & L Tours                                 | CLLE Calle Moral 305                        | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 70 | 20454066953 | D`Kattia Represent                          | CLLE La Merced 125 150                      | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 71 | 20600631960 | Danyos Tours E.I.R.L.                       | CLLE Mercaderes C.C. Panoramico 224 408     | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 72 | 20601564999 | Del Solar Travel Agencia De Viajes E.I.R.L. | CLLE Santa Catalina 112                     | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 73 | 20455090360 | Destino Peru E.I.R.L.                       | CLLE Jerusalem 300                          | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 74 | 20454495994 | Destinos Peru                               | CLLE Jerusalem 300                          | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 75 | 20453928561 | Dharma Tours                                | Portal San Agustin 151                      | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 76 | 20600065689 | Dianshalon Tours                            | CLLE Moral 305                              | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 77 | 10296571445 | Diplomat`S Travel Adventure                 | CLLE Mercaderes 406                         | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 78 | 20559087531 | Ecotours Travel & Adventure S.R.L           | QTA. Leoncio Prado 17                       | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 79 | 10294000173 | Ecoturs                                     | CLLE Jerusalem 402A                         | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 80 | 20456330399 | Edu Travel                                  | CLLE Jerusalem 306                          | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 81 | 20454065981 | El Molino                                   | CLLE La Merced 109A                         | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 82 | 20602020691 | Elder Tours Peru E.I.R.L.                   | CLLE Jerusalem - 308                        | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 83 | 20120916212 | Empretur                                    | PO. Portal San Agustin 101                  | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 84 | 10805171486 | Escandinavia Travel & Adventure             | CLLE Portal San Agustin 121                 | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 85 | 20455949981 | Esplendores Travel                          | AV. Ayacucho 208 19                         | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 86 | 20328275601 | Expediciones Y Aventura                     | CLLE Santa Caalina 219                      | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 87 | 20603967659 | Experience Dreams Travel S.C.R.L.           | CLLE Jerusalem C                            | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 88 | 20498330160 | Expotours S.R.L.                            | AV. Victor AB Mza. C Dpto. 200 Lote. 10     | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 89 | 20603112289 | Familia Viajera Tours S.A.C.                | CLLE Ayacucho 225 1                         | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 90 | 20559276694 | Fantastic Tours Ensueños E.I.R.L.           | CLLE Jerusalem 524-B 524                    | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 91 | 20454073224 | Farcar                                      | CLLE Santa Catalina 113A                    | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 92 | 20497047049 | Flight Center                               | PO. Portal De San Agustin 125               | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 93 | 20456337211 | Forza Motors S.R.L.                         | AV. La Marina 100                           | Arequipa/Arequipa/Arequipa |

|     |             |                                                |                                       |                            |
|-----|-------------|------------------------------------------------|---------------------------------------|----------------------------|
| 94  | 20273066323 | Giardino                                       | CLLE Jerusalem 604 A                  | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 95  | 20455735751 | GLOBAL VIAJES                                  | CLLE SANTA CATALINA 114               | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 96  | 20539528875 | Golden Trips Tour Operador S.A.C               | CLLE Ugarte No.401-B                  | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 97  | 20601560527 | Gondola Tours                                  | CLLE Jerusalem 515                    | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 98  | 20370032719 | Gsa Arequipa                                   | PZA. Santa Catalina 225               | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 99  | 10447297651 | Gutierrez                                      | CLLE Jerusalem 311-A 311 A            | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 100 | 10419803290 | Happy Travels Tours                            | CLLE San Agustin-Cercado 101          | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 101 | 10413990977 | Hupresa Tours                                  | CLLE Portal De San Agustin 109        | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 102 | 20220964940 | Illary Tour                                    | CLLE Santa Catalina 205 1             | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 103 | 20454462042 | Inca Route                                     | AV. Malecon Socabaya 306              | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 104 | 20454322542 | Inca Tours Peru                                | CLLE Jerusalem 410A                   | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 105 | 20539347145 | Inca Trail Peruvian Adventures                 | CLLE Rivero 400                       | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 106 | 10065290109 | Incaventura                                    | CLLE Santa Catalina 118 D             | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 107 | 20559203549 | INKA EXPEDITIONS                               | CLLE LOS PICAFLORES 106 EL CARMEN     | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 108 | 20455469938 | Inka Purek Travel Tours                        | CLLE Beaterio 232 A-101               | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 109 | 20601573785 | Inka Tours Peruvian                            | CLLE Portal De San Agustin 109        | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 110 | 20601573785 | Inka Tours Peruvian                            | CLLE Santa Catalina 115 B             | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 111 | 20601573785 | Inka Tours Viajes                              | CLLE San Agustín 109                  | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 112 | 20454682590 | Inkayworld Tours                               | PJ. Iquitos 109                       | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 113 | 20604400989 | International Travel Tours Servicios Generales | CLLE Jerusalem 126 5                  | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 114 | 10453535472 | Inty Travel                                    | CLLE Mercaderes 130 203               | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 115 | 10463535472 | Inty Travel                                    | CLLE Mercaderes 130 203-A             | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 116 | 20601772591 | Inversiones Circuit Perou Sac                  | LT. Urb Lambramani Piso 3 F-10 PISO 3 | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 117 | 20614645515 | Inversiones Peru Puriy                         | CLLE La Merced 125 123                | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 118 | 20454012276 | J.M.Reinoso Tours                              | CLLE Rivero 408 10                    | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 119 | 20558211602 | Kalidoperu                                     | VIA Urb Panorama                      | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 120 | 20454982470 | Kallpa Tours S.A.C.                            | CLLE San Francisco 105                | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 121 | 20558216311 | Kamuy Peru Travel                              | CLLE Zela 207 B                       | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 122 | 20498037616 | Kantatiry Tour                                 | CLLE La Merced 202 DPTO. 701          | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 123 | 20455899941 | Kerala Tours                                   | CLLE Jerusalem 507                    | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 124 | 20454505205 | Koya Travel                                    | CLLE Jerusalem 115 116                | Arequipa/Arequipa/Arequipa |

|     |             |                                    |                                    |                            |
|-----|-------------|------------------------------------|------------------------------------|----------------------------|
| 125 | 20453865976 | Kuntur Adventure And Tourism       | CLLE Jerusalem 304                 | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 126 | 20454629192 | Kuska Risun Travel Tours           | CLLE Jerusalem 307 3               | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 127 | 20167235507 | L. R. Representaciones Turísticas  | CLLE Mercaderes 409 03             | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 128 | 20602352995 | La Nueva Ruta Allinapac S.A.C.     | CLLE Bolivar 105                   | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 129 | 20454414234 | Lamanitaq Wayra Tours              | CLLE Jerusalem 306B -              | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 130 | 20454129386 | Land Adventures                    | CLLE Jerusalem 412 1               | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 131 | 20454129386 | Land Adventures                    | CLLE Santa Catalina-2do.Piso 118B  | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 132 | 20606259647 | LHM SERVICIOS TURISTICOS           | LT. VALLECITO C 101 SAN ISIDRO     | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 133 | 10408732323 | Magic Travel                       | CLLE Porral De Flores 134          | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 134 | 20558223872 | Magisa Travel Tour Operador S.R.L. | CLLE Bolivar 118                   | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 135 | 20413864799 | Maravillas Peruanas Travels        | AV. Lima 301 102                   | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 136 | 20498048731 | Mave S.A.C                         | CLLE Moral 212 C                   | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 137 | 20210713582 | Medi Tours                         | PJ. Catedral 100                   | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 138 | 20558281481 | Misky Trip E.I.R.L.                | BL. Portal De La Municipalidad 122 | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 139 | 20600541944 | Mochilas Vip                       | CLLE San Agustin 102               | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 140 | 20456117792 | Mono Blanco Aventura E.I.R.L       | CLLE Villalba 327 327              | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 141 | 10306420351 | Montana Tours                      | CLLE Portal De San Agustin 117 1   | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 142 | 10458353145 | Mountain Trips                     | CLLE San Francisco 1 103           | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 143 | 20454368291 | Munditour                          | AV. Siglo Xx-Local 133 120         | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 144 | 10296190077 | Mundo Andino Travel                | CLLE Santa Catalina 203 OF - 1     | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 145 | 20454036370 | Mundo Tour                         | CLLE San Francisco 121             | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 146 | 20605896279 | Mundo Viajes On Line               | CLLE Jerusalem 311 A-11            | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 147 | 10402440347 | Mystic Peru                        | Mza E Lote 4 - -                   | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 148 | 20603034393 | Nativa Pemm E.I.R.L.               | PJ. Los Geranios 203               | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 149 | 20602367372 | NATIVA TRIPS                       | CLLE SANTA CATALINA 102 AREQUIPA   | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 150 | 20454499639 | Nativos Vivencial                  | CLLE Pizarro 306 312               | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 151 | 10408485536 | Niño De Guzman                     | CLLE Al Varez Thomas 115           | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 152 | 20106785288 | Nuevo Mundo Viajes                 | CLLE Jerusalem 115 125             | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 153 | 20558384965 | Oasis Palmeras Travel              | AV. Coop Gloria D - 8 8            | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 154 | 20559109879 | Oasis Palmeras Travel              | CLLE Zela 207 B                    | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 155 | 20455592642 | Ok Peru Viajes Y Turismo E.I.R.L.  | CLLE Santa Catalina 109 A          | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 156 | 20539464451 | Oporto Tours E.I.R.L.              | CLLE Ayacuho 208 2DO PISO 21       | Arequipa/Arequipa/Arequipa |

|     |             |                                    |                                      |                            |
|-----|-------------|------------------------------------|--------------------------------------|----------------------------|
| 157 | 20602042082 | OSCAR TRIPS                        | CLLE SAN AGUSTÍN 119 1               | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 158 | 10703667797 | Oscar Trips Peru                   | CLLE San Agustin 119 OF.1            | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 159 | 20603041055 | Overtime Travel Agency E.I.R.L.    | CLLE Tristan 308                     | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 160 | 20411856357 | Pablo Tour                         | CLLE Jerusalem 400A                  | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 161 | 20455752761 | Paprika Tours                      | VIA Urb. Los Alamos                  | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 162 | 20558033313 | Paprika Tours                      | VIA Vallecito SEGUNDO PISO           | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 163 | 20456294147 | Parajes Tour S.R.L                 | AV. Vidaurrazaga Campiña Dorada B-4  | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 164 | 20609111462 | PATATA TRAVEL                      | CLLE SAN AGUSTIN 119 AREQUIPA 2      | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 165 | 20600567307 | Periplo Peru                       | CLLE Santa Martha                    | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 166 | 20454346131 | Perou Insolite                     | Mza. F Lote. 1                       | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 167 | 20454516827 | Peru Adventure Tours               | CLLE Melgar 308 B                    | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 168 | 20454512759 | Peru Andes                         | CLLE Santa Catalina 219              | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 169 | 20601758572 | Peru Baby Lama                     | CLLE Portal San Agustin 135          | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 170 | 20454668848 | Peru Bolivia Expeditions           | CLLE Portal De San Agustin 143 B     | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 171 | 20455944831 | Peru Bolivia Expeditions           | PO. Portal De San Agustin 143A       | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 172 | 20498223835 | Peru Incas Explorer                | CLLE Jerusalem 400 A                 | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 173 | 20456286632 | Peru Inside Out                    | AV. Metropolitana Daurum Torre A 201 | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 174 | 20454150237 | Peru Intercorp                     | CLLE Portal De San Agustin 145       | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 175 | 20604478571 | Peru Katuris                       | CLLE San Agustin 203                 | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 176 | 20454995610 | Peru Legend                        | AV. Siglo Xx 120 645                 | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 177 | 20456287442 | Peru Mistika                       | CLLE Santa Catalina 115 -A 7-D       | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 178 | 20602900224 | Peru One Viajes Y Servicios S.A.C. | CLLE Juan Velasco Alvarado 248 401   | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 179 | 20604645515 | Peru Puriy                         | CLLE Merced 125 123                  | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 180 | 20600087267 | Peru Sape Travel                   | CLLE Puente Bolognesi 379            | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 181 | 20454794045 | Peru Schweiz Explorer              | CLLE Jerusalem 400 A                 | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 182 | 20454699131 | Peru Train                         | CLLE Santa Catalina 105              | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 183 | 10435117495 | Peru Travel                        | PO. San Agustin 109                  | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 184 | 20454445385 | Perumotors S.R.L.                  | CLLE Alvarez Thomas 102              | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 185 | 20492608654 | Peruresponsabile.It                | CLLE Santa Catalina 115 3            | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 186 | 20456079335 | Peruvian Highland Tour             | CLLE Colon 313 308                   | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 187 | 20455531919 | Peruvian Inka Travel S.A.C.        | AV. Siglo Xx C.C La Gran Via 114 524 | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 188 | 20602496334 | Phaway Viajes Peru                 | CLLE Sucre 400 A OFICINA 2           | Arequipa/Arequipa/Arequipa |

|     |             |                                         |                                         |                            |
|-----|-------------|-----------------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------|
| 189 | 20448476473 | Planet Adventure Group E.I.R.L.         | CLLE Mercaderes 329 52                  | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 190 | 20603943580 | Puriy Peru Expeditions                  | CLLE San Agustín 113                    | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 191 | 20539520386 | Qori Ñan Tour Srl                       | CLLE Rivero 301 B                       | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 192 | 20253859009 | Quimbaya Tours S.A.C. - Arequipa        | JR. Palacio Viejo 403 D7-8              | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 193 | 20600703138 | Redviajes                               | CLLE Jerusalem 132 202                  | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 194 | 20498094091 | Reisebüro Gözl & Miedl                  | CLLE Jerusalem 524B                     | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 195 | 20602235263 | Reset Viajes Y Turismo                  | CLLE Alvarez Thomas 107 5B              | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 196 | 10306423245 | Rey Tour Travel                         | CLLE San Agustin 121 A                  | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 197 | 20371549545 | Reyna Tours                             | CLLE Zela 209                           | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 198 | 20121193214 | Ricketts Turismo                        | CLLE Moral 229                          | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 199 | 20602972420 | Roky Travel S.A.C.                      | CLLE Portal De San Agustín 115 2do PISO | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 200 | 20496585756 | Royal Trips                             | CLLE Santa Catalina 200 B               | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 201 | 20559068587 | Ruta Sur Aqp Vijajes Y Turismo E.I.R.L. | CLLE Calle La Merced 125 157            | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 202 | 20539583892 | Rvq Representaciones                    | CLLE La Merced 121 B                    | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 203 | 20455200564 | Sacred Road                             | CLLE Jerusalem 400 AB2                  | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 204 | 20130011897 | Santa Catalina Tours                    | CLLE Santa Catalina 219 1º PISO         | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 205 | 20498674179 | Santana Group                           | Portal De San Agustin 107               | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 206 | 20454067178 | Selern Expediciones                     | VIA Calle Sucre 119                     | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 207 | 20454940807 | Sertourperu                             | CLLE Rivero 613                         | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 208 | 20498404899 | Service Kepay                           | PJ. La Catedral 101                     | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 209 | 20559308057 | Servicios Corporativos Anderra S.A.C.   | CLLE Consuelo 204                       | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 210 | 20454379579 | Sipia Tours                             | CLLE Jerusalem 307 C                    | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 211 | 20227496682 | Sky Viajes Arequipa                     | CLLE Bolivar 209                        | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 212 | 20455949998 | Soleil Des Andes                        | VIA Urb Lambramani                      | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 213 | 20455949998 | Soleil Des Andes E.I.R.L.               | CLLE Ayacucho 208 19                    | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 214 | 20100104114 | Solmartour                              | CLLE Jerusalem 306 C                    | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 215 | 20225370321 | Sudamerica Tours S.A.                   | CLLE Jerusalem 402 2                    | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 216 | 20327280148 | Tambo Viejo                             | CLLE Malecon Socabaya 107               | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 217 | 20454825889 | Tano`S Tours                            | CLLE Jerusalem 402 402 C                | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 218 | 20539427769 | The World Peru Explorer S.R.L.          | CLLE Ramon Castilla 346 346             | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 219 | 10292752551 | Tierra Etnica                           | CLLE Jerusalem 521b 521                 | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 220 | 10402594972 | Tierra Etnica                           | CLLE Jerusalem 521 B                    | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 221 | 20498315799 | Top-Tour                                | CLLE Jerusalem 121 14                   | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 222 | 20456061550 | Tours De Lin-Ka                         | VIA Los Rosales 202                     | Arequipa/Arequipa/Arequipa |

|     |             |                                      |                                               |                            |
|-----|-------------|--------------------------------------|-----------------------------------------------|----------------------------|
| 223 | 20558095858 | Tours De Lin-Ka                      | VIA Urb. Los Rosales<br>D-8 Dpto 402 DPTO 408 | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 224 | 20604158789 | Tours Maria Belen                    | CLLE Portal De San<br>Agustin 123             | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 225 | 20455646651 | Tours Panoramico                     | CLLE San Agustin 115<br>A                     | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 226 | 20455646651 | TOURS<br>PANORAMICO                  | CLLE BOLIVAR 103                              | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 227 | 20454030177 | Traccion 4x4 Peru                    | AV. Luna Pizarroo 987                         | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 228 | 20607839841 | Traccion 4x4 Peru                    | AV. Luna Pizarro 987                          | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 229 | 20120864077 | Transcontinental                     | CLLE Puente Bolognesi<br>132 5                | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 230 | 20412062842 | Transporte Turistico<br>Mad          | CLLE Santa Catalina<br>207                    | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 231 | 20454469721 | Travel Connection                    | CLLE Jerusalem 500A                           | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 232 | 20454165935 | Travel Experts Peru                  | AV. Goyeneche 219 1                           | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 233 | 20273287338 | Travesia                             | CLLE San Agustin 119 4                        | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 234 | 10292589277 | Trotamundos                          | CLLE La Merced 202                            | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 235 | 10454307071 | Tunqui Travel                        | CLLE Alvares Tomas<br>107 5 - A               | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 236 | 20454307071 | Tunqui Travel                        | CLLE Alvarez Thomas<br>107 5-A                | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 237 | 20455363943 | Turismo Noal                         | CLLE Jerusalem 304                            | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 238 | 20558199475 | Turismo Peru Gps                     | CLLE Don Bosco 103                            | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 239 | 20602714234 | Turismo Saranquima<br>Del Peru S.R.L | CLLE San Agustin 104                          | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 240 | 20498530096 | Turismo Tropical                     | CLLE Bolivar 400B                             | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 241 | 20115015088 | Turpuno                              | CLLE Mercaderes - 4°<br>Piso 139-141 D-4      | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 242 | 20539490886 | Ty Travels                           | CLLE La Merced 113                            | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 243 | 20604513741 | Utopia Travel                        | CLLE San Agustin 101                          | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 244 | 20600654552 | Ventura Travel                       | CLLE Santa Catalina<br>400                    | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 245 | 20604611785 | Venture Wasi                         | CLLE Jerusalem 311                            | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 246 | 20559066371 | Viajes Montecarlo                    | VIA Jose Abelardo<br>Quiñones 105             | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 247 | 20498234284 | Viajes Peru                          | CLLE Moral 212 B                              | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 248 | 20456297081 | Viamundo                             | CLLE Jerusalem 1 300 B                        | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 249 | 10421989643 | Vicugna Tours                        | CLLE Santa Catalina<br>215                    | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 250 | 20498337091 | Vikinka Travel                       | Portal San Agustin 123                        | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 251 | 20491208776 | VIKINKA TRAVEL                       | CLLE PORTAL DE<br>SAN AGUSTIN 123             | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 252 | 20605883231 | Vintage Rides Andes                  | CLLE Manuel Ugarteche<br>401                  | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 253 | 20511244138 | Vip Viajes                           | BL. Palacio Viejo 216<br>OF.702               | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 254 | 20327261780 | Vita Tours                           | CLLE Jerusalem 302                            | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 255 | 20327261780 | Vita Tours                           | VIA -                                         | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 256 | 20412296321 | Volcanyon Travel                     | CLLE Villalba 414                             | Arequipa/Arequipa/Arequipa |

|     |             |                             |                                  |                            |
|-----|-------------|-----------------------------|----------------------------------|----------------------------|
| 257 | 20601482828 | Waikyadventours<br>E.I.R.L. | CLLE Santa Martha 101            | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 258 | 10404235571 | Wayky Adventours            | CLLE Santa Marta 101             | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 259 | 20456122958 | Wegoperu                    | AV. Independencia 1921           | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 260 | 20327263561 | Wings Tours                 | CLLE La Merced 125<br>157        | Arequipa/Arequipa/Arequipa |
| 261 | 20601092833 | Wititi Peru Tours           | CLLE Portal San<br>Agustin 1 123 | Arequipa/Arequipa/Arequipa |

Fuente: MINCETUR (2022) Obtenido de

<https://consultasenlinea.mincetur.gob.pe/directoriodeserviciosturisticos/DirPrestadores/DirBusquedaPrincipal>



## ANEXO 5. RELACIÓN DE MUESTRA DE AGENCIAS TURÍSTICAS

| Nro | Nombre Comercial                                 | Ruc         |
|-----|--------------------------------------------------|-------------|
| 1   | A BORDO AREQUIPA                                 | 20603838930 |
| 2   | A.I.TRAVEL TOURS                                 | 20498488626 |
| 3   | ACALA                                            | 20369628012 |
| 4   | ACUARIUS TRAVEL                                  | 20498523634 |
| 5   | AEROTUR                                          | 20124964785 |
| 6   | AGENCIA 24 S.A.C                                 | 20603210329 |
| 7   | AGENTE DE SERVICIOS TURISTICOS PACIFICO E.I.R.L. | 20539396430 |
| 8   | ALISTANDO MALETAS                                | 20455639795 |
| 9   | ALL TRAVELS                                      | 20273223798 |
| 10  | AMERICAN REPS                                    | 20108764512 |
| 11  | ANAMELBA COLCA TOURS                             | 20454146809 |
| 12  | ANDARES EWL                                      | 20601964873 |
| 13  | ANDEAN HOLIDAY & EXPEDITIONS                     | 20609222442 |
| 14  | ANDES EXPERIENCE                                 | 20454350759 |
| 15  | ANDES EXPLORER                                   | 20454150407 |
| 16  | ANDINA TRAVEL SERVICE                            | 20498104747 |
| 17  | AQP ANDEAN EXPLORER                              | 10449931713 |
| 18  | AREQUIPA EXPLORER                                | 10468581961 |
| 19  | AREQUIPA TOUR                                    | 10403965613 |
| 20  | AREQUIPA TOURS PERU                              | 20601235375 |
| 21  | ASEIJAS TRAVEL TOUR                              | 20455763291 |
| 22  | BRAVO PERU                                       | 20454949189 |
| 23  | CAFRAMI TOURS S.R.L.                             | 20453861081 |
| 24  | CAMINO PERU                                      | 20454202300 |
| 25  | CASAS DEL PERU                                   | 20539561571 |
| 26  | CASTLE TRAVEL                                    | 10297149488 |
| 27  | COLCA GARDEN                                     | 20539394909 |
| 29  | COLCA TREK                                       | 20498640860 |
| 28  | COLCANDINA TRAVEL S.R.L.                         | 20539370040 |
| 30  | COLLPA TOUR                                      | 10012135624 |
| 31  | COLONIAL TOURS I                                 | 20272990086 |
| 32  | COMFORT TOURS PERU                               | 20490209370 |
| 34  | CONDOR ADVENTOURS                                | 20456115072 |
| 33  | CONDOR TRAVEL AREQUIPA                           | 20125063412 |
| 35  | CONRESA TOURS                                    | 20120849787 |
| 36  | COPROSETUR SANTA URSULA                          | 20498506624 |
| 37  | COSTA LUZ TRAVEL                                 | 20558633264 |
| 38  | COSTAMAR TRAVEL CRUISE & TOURS                   | 20126339632 |
| 39  | CUSIPATA                                         | 20496810385 |
| 40  | D & L TOURS                                      | 10414026228 |
| 41  | DANYOS TOURS E.I.R.L.                            | 20600631960 |

|    |                                    |             |
|----|------------------------------------|-------------|
| 42 | DESTINOS PERU                      | 20454495994 |
| 43 | DIANSHALON TOURS                   | 20600065689 |
| 44 | DIPLOMAT'S TRAVEL ADVENTURE        | 10296571445 |
| 45 | ECOTURS                            | 10294000173 |
| 46 | EDU TRAVEL                         | 20456330399 |
| 47 | EL MOLINO                          | 20454065981 |
| 48 | EMPRETUR                           | 20120916212 |
| 49 | ESPLENDORES TRAVEL                 | 20455949981 |
| 50 | EXPEDICIONES Y AVENTURA            | 20328275601 |
| 51 | EXPOTOURS S.R.L.                   | 20498330160 |
| 52 | FANTASTIC TOURS ENSUEÑOS E.I.R.L.  | 20559276694 |
| 53 | FARCAR                             | 20454073224 |
| 54 | FLIGHT CENTER                      | 20497047049 |
| 55 | GIARDINO                           | 20273066323 |
| 56 | GLOBAL VIAJES                      | 20455735751 |
| 57 | GOLDEN TRIPS TOUR OPERADOR S.A.C   | 20539528875 |
| 58 | GONDOLA TOURS                      | 20601560527 |
| 59 | GSA AREQUIPA                       | 20370032719 |
| 60 | HAPPY TRAVELS TOURS                | 10419803290 |
| 61 | HUPRESA TOURS                      | 10413990977 |
| 62 | ILLARY TOUR                        | 20220964940 |
| 63 | INCA ROUTE                         | 20454462042 |
| 64 | INCA TOURS PERU                    | 20454322542 |
| 65 | INCAVENTURA                        | 10065290109 |
| 66 | INKA PUREK TRAVEL TOURS            | 20455469938 |
| 67 | INKA TOURS PERUVIAN                | 20601573785 |
| 68 | INKAYWORLD TOURS                   | 20454682590 |
| 69 | INTY TRAVEL                        | 10453535472 |
| 70 | INVERSIONES CIRCUIT PEROU SAC      | 20601772591 |
| 71 | INVERSIONES PERU PURIY             | 20614645515 |
| 72 | KALLPA TOURS S.A.C.                | 20454982470 |
| 73 | KAMUY PERU TRAVEL                  | 20558216311 |
| 74 | KANTATIRY TOUR                     | 20498037616 |
| 75 | KERALA TOURS                       | 20455899941 |
| 76 | KOYA TRAVEL                        | 20454505205 |
| 77 | KUNTUR ADVENTURE AND TURISM        | 20453865976 |
| 78 | KUSKA RISUN TRAVEL TOURS           | 20454629192 |
| 79 | L. R. REPRESENTACIONES TURISTICAS  | 20167235507 |
| 80 | LA NUEVA RUTA ALLINCAPAC S.A.C.    | 20602352995 |
| 81 | LAMANITAQ WAYRA TOURS              | 20454414234 |
| 82 | LAND ADVENTURES                    | 20454129386 |
| 83 | LHM SERVICIOS TURISTICOS           | 20606259647 |
| 84 | MAGIC TRAVEL                       | 10408732323 |
| 85 | MAGISA TRAVEL TOUR OPERADOR S.R.L. | 20558223872 |
| 86 | MARAVILLAS PERUANAS TRAVELS        | 20413864799 |

|     |                                         |             |
|-----|-----------------------------------------|-------------|
| 87  | MAVE S.A.C                              | 20498048731 |
| 88  | MEDI TOURS                              | 20210713582 |
| 89  | MOCHILAS VIP                            | 20600541944 |
| 90  | MONTANA TOURS                           | 10306420351 |
| 91  | MOUNTAIN TRIPS                          | 10458353145 |
| 92  | MUNDITOUR                               | 20454368291 |
| 93  | MUNDO ANDINO TRAVEL                     | 10296190077 |
| 94  | MUNDO VIAJES ON LINE                    | 20605896279 |
| 95  | MYSTIC PERU                             | 10402440347 |
| 96  | NATIVA PEMM E.I.R.L.                    | 20603034393 |
| 97  | NATIVOS VIVENCIAL                       | 20454499639 |
| 98  | NUEVO MUNDO VIAJES                      | 20106785288 |
| 99  | OASIS PALMERAS TRAVEL                   | 20559109879 |
| 100 | OPORTO TOURS E.I.R.L.                   | 20539464451 |
| 101 | OSCAR TRIPS PERU                        | 10703667797 |
| 102 | PABLO TOUR                              | 20411856357 |
| 103 | PAPRIKA TOURS                           | 20455752761 |
| 104 | PARAJES TOUR S.R.L.                     | 20456294147 |
| 105 | PERIPLO PERU                            | 20600567307 |
| 106 | PERU ADVENTURE TOURS                    | 20454516827 |
| 107 | PERU BABY LAMA                          | 20601758572 |
| 108 | PERU BOLIVIA EXPEDITIONS                | 20454668848 |
| 109 | PERU INCAS EXPLORER                     | 20498223835 |
| 110 | PERU INSIDE OUT                         | 20456286632 |
| 111 | PERU INTERCORP                          | 20454150237 |
| 112 | PERU LEGEND                             | 20454995610 |
| 113 | PERU MISTIKA                            | 20456287442 |
| 114 | PERU PURIY                              | 20604645515 |
| 115 | PERU SCHWEIZ EXPLORER                   | 20454794045 |
| 116 | PERU TRAVEL                             | 10435117495 |
| 117 | PERURESPONSABILE.IT                     | 20492608654 |
| 118 | PERUVIAN HIGHLAND TOUR                  | 20456079335 |
| 119 | PERUVIAN INKA TRAVEL S.A.C.             | 20455531919 |
| 120 | PHAWAY VIAJES PERU                      | 20602496334 |
| 121 | PLANET ADVENTURE GROUP E.I.R.L.         | 20448476473 |
| 122 | PURIY PERU EXPEDITIONS                  | 20603943580 |
| 123 | QUIMBAYA TOURS S.A.C. - AREQUIPA        | 20253859009 |
| 124 | REYNA TOURS                             | 20371549545 |
| 125 | ROKY TRAVEL S.A.C.                      | 20602972420 |
| 126 | RUTA SUR AQP VIJAJES Y TURISMO E.I.R.L. | 20559068587 |
| 127 | RVQ REPRESENTACIONES                    | 20539583892 |
| 128 | SANTA CATALINA TOURS                    | 20130011897 |
| 129 | SANTANA GROUP                           | 20498674179 |
| 130 | SELERN EXPEDICIONES                     | 20454067178 |
| 131 | SERVICE KEPAY                           | 20498404899 |

|     |                       |             |
|-----|-----------------------|-------------|
| 132 | SKY VIAJES AREQUIPA   | 20227496682 |
| 133 | SOLMARTOUR            | 20100104114 |
| 134 | SUDAMERICA TOURS S.A. | 20225370321 |
| 135 | TANO`S TOURS          | 20454825889 |
| 136 | TIERRA ETNICA         | 10292752551 |
| 137 | TOP-TOUR              | 20498315799 |
| 138 | TOURS DE LIN-KA       | 20558095858 |
| 139 | TOURS MARIA BELEN     | 20604158789 |
| 140 | TOURS PANORAMICO      | 20455646651 |
| 141 | TRANSCONTINENTAL      | 20120864077 |
| 142 | TRAVEL CONNECTION     | 20454469721 |
| 143 | TRAVEL EXPERTS PERU   | 20454165935 |
| 144 | TROTAMUNDOS           | 10292589277 |
| 145 | TUNQUI TRAVEL         | 10454307071 |
| 146 | TURPUNO               | 20115015088 |
| 147 | VENTURA TRAVEL        | 20600654552 |
| 148 | VENTURE WASI          | 20604611785 |
| 149 | VIAJES PERU           | 20498234284 |
| 150 | VIKINKA TRAVEL        | 20498337091 |
| 151 | VINTAGE RIDES ANDES   | 20605883231 |
| 152 | VITA TOURS            | 20327261780 |
| 153 | VOLCANYON TRAVEL      | 20412296321 |
| 154 | WAYKY ADVENTOURS      | 10404235571 |
| 155 | WITITI PERU TOURS     | 20601092833 |

## ANEXO 6. MATRICES DE DATOS TRABAJADOS

|    |  | C                                                                                 | E                                                                                 | G                                                                                 | G                                                                                 | O                                                                                 | A                                                                                 | F                                                                                 | T                                                                                 | M                                                                                 | F                                                                                 | R                                                                                 | O                                                                                 | L                                                                                 | R                                                                                 | E                                                                                 | E                                                                                 | E                                                                                 | C                                                                                 | C                                                                                 | C                                                                                 | C                                                                                 | C                                                                                 | C                                                                                 | C                                                                                  | C                                                                                   | C                                                                                   | C                                                                                   | C                                                                                   | R                                                                                   | R                                                                                   | R                                                                                   | R | va |   |  |
|----|--|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|---|----|---|--|
|    |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |   |    |   |  |
|    |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |   |    |   |  |
| 1  |  | 3                                                                                 | 3                                                                                 | 1                                                                                 | 4                                                                                 | 3                                                                                 | 1                                                                                 | 2                                                                                 | 2                                                                                 | 2                                                                                 | 1                                                                                 | 2                                                                                 | 1                                                                                 | 1                                                                                 | 1                                                                                 | 1                                                                                 | 2                                                                                 | 3                                                                                 | 2                                                                                 | 4                                                                                 | 5                                                                                 | 3                                                                                 | 3                                                                                 | 4                                                                                 | 1                                                                                  | 2                                                                                   | 3                                                                                   | 3                                                                                   | 3                                                                                   | 3                                                                                   | 1                                                                                   | 5                                                                                   | 1 | 2  |   |  |
| 2  |  | 2                                                                                 | 3                                                                                 | 2                                                                                 | 3                                                                                 | 6                                                                                 | 3                                                                                 | 2                                                                                 | 2                                                                                 | 2                                                                                 | 1                                                                                 | 4                                                                                 | 1                                                                                 | 1                                                                                 | 1                                                                                 | 1                                                                                 | 2                                                                                 | 1                                                                                 | 3                                                                                 | 1                                                                                 | 1                                                                                 | 5                                                                                 | 3                                                                                 | 1                                                                                 | 3                                                                                  | 1                                                                                   | 1                                                                                   | 2                                                                                   | 2                                                                                   | 4                                                                                   | 5                                                                                   | 3                                                                                   | 5 | 4  | 1 |  |
| 3  |  | 3                                                                                 | 3                                                                                 | 3                                                                                 | 1                                                                                 | 4                                                                                 | 3                                                                                 | 1                                                                                 | 2                                                                                 | 2                                                                                 | 2                                                                                 | 1                                                                                 | 2                                                                                 | 1                                                                                 | 1                                                                                 | 1                                                                                 | 1                                                                                 | 2                                                                                 | 3                                                                                 | 2                                                                                 | 4                                                                                 | 5                                                                                 | 3                                                                                 | 3                                                                                 | 4                                                                                  | 1                                                                                   | 2                                                                                   | 3                                                                                   | 3                                                                                   | 3                                                                                   | 3                                                                                   | 1                                                                                   | 5 | 1  | 1 |  |
| 4  |  | 2                                                                                 | 3                                                                                 | 2                                                                                 | 3                                                                                 | 6                                                                                 | 3                                                                                 | 2                                                                                 | 2                                                                                 | 2                                                                                 | 1                                                                                 | 4                                                                                 | 1                                                                                 | 1                                                                                 | 1                                                                                 | 2                                                                                 | 1                                                                                 | 3                                                                                 | 1                                                                                 | 1                                                                                 | 5                                                                                 | 3                                                                                 | 1                                                                                 | 3                                                                                 | 1                                                                                  | 1                                                                                   | 2                                                                                   | 2                                                                                   | 4                                                                                   | 5                                                                                   | 3                                                                                   | 5                                                                                   | 4 | 3  |   |  |
| 5  |  | 5                                                                                 | 5                                                                                 | 2                                                                                 | 1                                                                                 | 4                                                                                 | 1                                                                                 | 3                                                                                 | 1                                                                                 | 1                                                                                 | 1                                                                                 | 2                                                                                 | 4                                                                                 | 1                                                                                 | 1                                                                                 | 1                                                                                 | 1                                                                                 | 3                                                                                 | 3                                                                                 | 4                                                                                 | 3                                                                                 | 5                                                                                 | 3                                                                                 | 3                                                                                 | 3                                                                                  | 4                                                                                   | 3                                                                                   | 5                                                                                   | 3                                                                                   | 3                                                                                   | 1                                                                                   | 5                                                                                   | 1 | 4  |   |  |
| 6  |  | 5                                                                                 | 5                                                                                 | 2                                                                                 | 1                                                                                 | 4                                                                                 | 1                                                                                 | 3                                                                                 | 1                                                                                 | 1                                                                                 | 1                                                                                 | 2                                                                                 | 4                                                                                 | 1                                                                                 | 1                                                                                 | 1                                                                                 | 1                                                                                 | 3                                                                                 | 3                                                                                 | 4                                                                                 | 3                                                                                 | 5                                                                                 | 3                                                                                 | 3                                                                                 | 3                                                                                  | 4                                                                                   | 3                                                                                   | 5                                                                                   | 3                                                                                   | 3                                                                                   | 1                                                                                   | 5                                                                                   | 1 | 1  |   |  |
| 7  |  | 5                                                                                 | 5                                                                                 | 2                                                                                 | 1                                                                                 | 4                                                                                 | 1                                                                                 | 3                                                                                 | 1                                                                                 | 1                                                                                 | 1                                                                                 | 2                                                                                 | 4                                                                                 | 1                                                                                 | 1                                                                                 | 1                                                                                 | 1                                                                                 | 3                                                                                 | 3                                                                                 | 4                                                                                 | 3                                                                                 | 5                                                                                 | 3                                                                                 | 3                                                                                 | 3                                                                                  | 4                                                                                   | 3                                                                                   | 5                                                                                   | 3                                                                                   | 3                                                                                   | 1                                                                                   | 5                                                                                   | 1 | 1  |   |  |
| 8  |  | 3                                                                                 | 3                                                                                 | 3                                                                                 | 1                                                                                 | 4                                                                                 | 3                                                                                 | 1                                                                                 | 2                                                                                 | 2                                                                                 | 2                                                                                 | 1                                                                                 | 2                                                                                 | 1                                                                                 | 1                                                                                 | 1                                                                                 | 1                                                                                 | 2                                                                                 | 3                                                                                 | 2                                                                                 | 4                                                                                 | 5                                                                                 | 3                                                                                 | 3                                                                                 | 4                                                                                  | 1                                                                                   | 2                                                                                   | 3                                                                                   | 3                                                                                   | 3                                                                                   | 3                                                                                   | 1                                                                                   | 5 | 1  | 2 |  |
| 9  |  | 1                                                                                 | 5                                                                                 | 2                                                                                 | 4                                                                                 | 1                                                                                 | 3                                                                                 | 1                                                                                 | 2                                                                                 | 1                                                                                 | 1                                                                                 | 2                                                                                 | 4                                                                                 | 1                                                                                 | 1                                                                                 | 1                                                                                 | 2                                                                                 | 1                                                                                 | 3                                                                                 | 3                                                                                 | 4                                                                                 | 3                                                                                 | 5                                                                                 | 3                                                                                 | 3                                                                                  | 3                                                                                   | 4                                                                                   | 3                                                                                   | 5                                                                                   | 3                                                                                   | 3                                                                                   | 1                                                                                   | 5 | 3  | 2 |  |
| 10 |  | 7                                                                                 | 7                                                                                 | 1                                                                                 | 2                                                                                 | 1                                                                                 | 4                                                                                 | 1                                                                                 | 1                                                                                 | 1                                                                                 | 1                                                                                 | 2                                                                                 | 1                                                                                 | 1                                                                                 | 1                                                                                 | 1                                                                                 | 4                                                                                 | 1                                                                                 | 3                                                                                 | 4                                                                                 | 3                                                                                 | 5                                                                                 | 5                                                                                 | 1                                                                                 | 2                                                                                  | 4                                                                                   | 3                                                                                   | 4                                                                                   | 5                                                                                   | 1                                                                                   | 7                                                                                   | 1                                                                                   | 5 | 3  | 4 |  |
| 11 |  | 7                                                                                 | 7                                                                                 | 1                                                                                 | 2                                                                                 | 1                                                                                 | 4                                                                                 | 1                                                                                 | 1                                                                                 | 1                                                                                 | 1                                                                                 | 1                                                                                 | 2                                                                                 | 1                                                                                 | 1                                                                                 | 1                                                                                 | 4                                                                                 | 1                                                                                 | 3                                                                                 | 4                                                                                 | 3                                                                                 | 5                                                                                 | 5                                                                                 | 1                                                                                 | 2                                                                                  | 4                                                                                   | 3                                                                                   | 4                                                                                   | 5                                                                                   | 1                                                                                   | 7                                                                                   | 3                                                                                   | 5 | 3  | 4 |  |
| 12 |  | 8                                                                                 | 2                                                                                 | 2                                                                                 | 3                                                                                 | 5                                                                                 | 1                                                                                 | 1                                                                                 | 1                                                                                 | 1                                                                                 | 1                                                                                 | 3                                                                                 | 2                                                                                 | 1                                                                                 | 1                                                                                 | 1                                                                                 | 2                                                                                 | 2                                                                                 | 3                                                                                 | 1                                                                                 | 1                                                                                 | 5                                                                                 | 5                                                                                 | 3                                                                                 | 3                                                                                  | 1                                                                                   | 1                                                                                   | 5                                                                                   | 5                                                                                   | 3                                                                                   | 3                                                                                   | 1                                                                                   | 4 | 3  | 4 |  |
| 13 |  | 7                                                                                 | 7                                                                                 | 1                                                                                 | 2                                                                                 | 1                                                                                 | 4                                                                                 | 1                                                                                 | 1                                                                                 | 1                                                                                 | 1                                                                                 | 2                                                                                 | 1                                                                                 | 1                                                                                 | 1                                                                                 | 1                                                                                 | 4                                                                                 | 1                                                                                 | 3                                                                                 | 4                                                                                 | 3                                                                                 | 5                                                                                 | 5                                                                                 | 1                                                                                 | 2                                                                                  | 4                                                                                   | 3                                                                                   | 4                                                                                   | 5                                                                                   | 1                                                                                   | 7                                                                                   | 1                                                                                   | 5 | 3  | 1 |  |
| 14 |  | 6                                                                                 | 4                                                                                 | 2                                                                                 | 4                                                                                 | 6                                                                                 | 2                                                                                 | 1                                                                                 | 1                                                                                 | 1                                                                                 | 1                                                                                 | 3                                                                                 | 4                                                                                 | 1                                                                                 | 1                                                                                 | 1                                                                                 | 2                                                                                 | 1                                                                                 | 3                                                                                 | 3                                                                                 | 4                                                                                 | 3                                                                                 | 5                                                                                 | 3                                                                                 | 3                                                                                  | 4                                                                                   | 3                                                                                   | 5                                                                                   | 3                                                                                   | 3                                                                                   | 1                                                                                   | 5                                                                                   | 3 | 2  |   |  |
| 15 |  | 6                                                                                 | 4                                                                                 | 2                                                                                 | 4                                                                                 | 6                                                                                 | 2                                                                                 | 1                                                                                 | 1                                                                                 | 1                                                                                 | 1                                                                                 | 3                                                                                 | 4                                                                                 | 1                                                                                 | 1                                                                                 | 1                                                                                 | 2                                                                                 | 1                                                                                 | 3                                                                                 | 3                                                                                 | 4                                                                                 | 3                                                                                 | 5                                                                                 | 3                                                                                 | 3                                                                                  | 4                                                                                   | 3                                                                                   | 5                                                                                   | 3                                                                                   | 3                                                                                   | 1                                                                                   | 5                                                                                   | 3 | 4  |   |  |
| 16 |  | 1                                                                                 | 7                                                                                 | 2                                                                                 | 4                                                                                 | 1                                                                                 | 3                                                                                 | 3                                                                                 | 2                                                                                 | 2                                                                                 | 3                                                                                 | 1                                                                                 | 1                                                                                 | 1                                                                                 | 1                                                                                 | 4                                                                                 | 1                                                                                 | 2                                                                                 | 4                                                                                 | 2                                                                                 | 1                                                                                 | 3                                                                                 | 1                                                                                 | 3                                                                                 | 2                                                                                  | 4                                                                                   | 1                                                                                   | 2                                                                                   | 2                                                                                   | 2                                                                                   | 1                                                                                   | 5                                                                                   | 4 | 2  |   |  |
| 17 |  | 1                                                                                 | 4                                                                                 | 1                                                                                 | 4                                                                                 | 1                                                                                 | 2                                                                                 | 1                                                                                 | 1                                                                                 | 1                                                                                 | 2                                                                                 | 4                                                                                 | 1                                                                                 | 1                                                                                 | 1                                                                                 | 2                                                                                 | 1                                                                                 | 3                                                                                 | 3                                                                                 | 1                                                                                 | 4                                                                                 | 5                                                                                 | 3                                                                                 | 4                                                                                 | 3                                                                                  | 1                                                                                   | 4                                                                                   | 5                                                                                   | 3                                                                                   | 3                                                                                   | 1                                                                                   | 5                                                                                   | 2 | 2  |   |  |
| 18 |  | 1                                                                                 | 4                                                                                 | 1                                                                                 | 4                                                                                 | 1                                                                                 | 2                                                                                 | 1                                                                                 | 1                                                                                 | 1                                                                                 | 2                                                                                 | 4                                                                                 | 1                                                                                 | 1                                                                                 | 1                                                                                 | 2                                                                                 | 1                                                                                 | 3                                                                                 | 3                                                                                 | 1                                                                                 | 4                                                                                 | 5                                                                                 | 3                                                                                 | 4                                                                                 | 3                                                                                  | 1                                                                                   | 4                                                                                   | 5                                                                                   | 3                                                                                   | 3                                                                                   | 1                                                                                   | 5                                                                                   | 2 | 2  |   |  |
| 19 |  | 1                                                                                 | 4                                                                                 | 1                                                                                 | 4                                                                                 | 1                                                                                 | 2                                                                                 | 1                                                                                 | 1                                                                                 | 1                                                                                 | 2                                                                                 | 4                                                                                 | 1                                                                                 | 1                                                                                 | 1                                                                                 | 2                                                                                 | 1                                                                                 | 3                                                                                 | 3                                                                                 | 1                                                                                 | 4                                                                                 | 5                                                                                 | 3                                                                                 | 4                                                                                 | 3                                                                                  | 1                                                                                   | 4                                                                                   | 5                                                                                   | 3                                                                                   | 3                                                                                   | 1                                                                                   | 5                                                                                   | 2 | 2  |   |  |
| 20 |  | 1                                                                                 | 4                                                                                 | 1                                                                                 | 4                                                                                 | 1                                                                                 | 2                                                                                 | 1                                                                                 | 1                                                                                 | 1                                                                                 | 2                                                                                 | 4                                                                                 | 1                                                                                 | 1                                                                                 | 1                                                                                 | 2                                                                                 | 1                                                                                 | 3                                                                                 | 3                                                                                 | 1                                                                                 | 4                                                                                 | 5                                                                                 | 3                                                                                 | 4                                                                                 | 3                                                                                  | 1                                                                                   | 4                                                                                   | 5                                                                                   | 3                                                                                   | 3                                                                                   | 1                                                                                   | 5                                                                                   | 2 | 2  |   |  |
| 21 |  | 1                                                                                 | 4                                                                                 | 1                                                                                 | 4                                                                                 | 1                                                                                 | 2                                                                                 | 1                                                                                 | 1                                                                                 | 1                                                                                 | 2                                                                                 | 4                                                                                 | 1                                                                                 | 1                                                                                 | 1                                                                                 | 2                                                                                 | 1                                                                                 | 3                                                                                 | 3                                                                                 | 1                                                                                 | 4                                                                                 | 5                                                                                 | 3                                                                                 | 4                                                                                 | 3                                                                                  | 1                                                                                   | 4                                                                                   | 5                                                                                   | 3                                                                                   | 3                                                                                   | 1                                                                                   | 5                                                                                   | 2 | 2  |   |  |
| 22 |  | 6                                                                                 | 5                                                                                 | 1                                                                                 | 4                                                                                 | 1                                                                                 | 2                                                                                 | 1                                                                                 | 1                                                                                 | 1                                                                                 | 2                                                                                 | 4                                                                                 | 1                                                                                 | 1                                                                                 | 1                                                                                 | 2                                                                                 | 1                                                                                 | 3                                                                                 | 3                                                                                 | 1                                                                                 | 4                                                                                 | 5                                                                                 | 3                                                                                 | 4                                                                                 | 3                                                                                  | 1                                                                                   | 4                                                                                   | 5                                                                                   | 3                                                                                   | 3                                                                                   | 1                                                                                   | 5                                                                                   | 2 | 1  |   |  |

|    |   | C | E | G | G | O | A | F | T | M | F | R | O  | C  | R | E | E | E | C | C | C | C | C | C | C | C | C | C | C | R | R | R | R |   |   |    |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
|    |   | a | d | n | r | u | f | s | c | k | a | H | ta | ta | e | i | c | a | i | D | D | T | T | S | S | m | m | m | m | m | m | g | g | g | g | va |
|    |   | g | a | n | a | u | f | s | c | k | a | H | ta | ta | e | i | c | a | i | D | D | T | T | S | S | m | m | m | m | m | m | g | g | g | g |    |
| 22 |   | 6 | 5 | 1 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1  | 1  | 1 | 2 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 5 | 3 | 3 | 4 | 1 | 2 | 5 | 3 | 3 | 1 | 5 | 2 | 1 |   |    |
| 23 |   | 1 | 3 | 2 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 4 | 1  | 1  | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 1 | 2 | 5 | 3 | 3 | 1 | 5 | 1 | 1 |   |    |
| 24 |   | 1 | 3 | 2 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 4 | 1  | 1  | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 1 | 2 | 5 | 3 | 3 | 1 | 5 | 1 | 1 |   |    |
| 25 |   | 1 | 3 | 2 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 4 | 1  | 1  | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 1 | 2 | 5 | 3 | 3 | 1 | 5 | 1 | 3 |   |    |
| 26 |   | 1 | 3 | 2 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 4 | 1  | 1  | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 1 | 2 | 5 | 3 | 3 | 1 | 5 | 1 | 2 |   |    |
| 27 |   | 7 | 2 | 2 | 4 | 6 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 3 | 1  | 1  | 1 | 3 | 3 | 1 | 4 | 1 | 4 | 5 | 1 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 1 | 5 | 3 | 2 |   |    |
| 28 |   | 1 | 4 | 1 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 4 | 1  | 1  | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 1 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 1 | 4 | 5 | 3 | 3 | 1 | 5 | 2 | 1 |   |    |
| 29 |   | 6 | 5 | 1 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1  | 1  | 1 | 2 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 5 | 3 | 3 | 4 | 1 | 2 | 5 | 3 | 3 | 1 | 5 | 2 | 1 |   |    |
| 30 |   | 6 | 4 | 1 | 4 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1  | 1  | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 1 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 1 | 4 | 5 | 3 | 3 | 1 | 5 | 1 | 1 |   |    |
| 31 |   | 6 | 4 | 1 | 4 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1  | 1  | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 1 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 1 | 4 | 5 | 3 | 3 | 1 | 5 | 1 | 1 |   |    |
| 32 |   | 6 | 4 | 1 | 4 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1  | 1  | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 1 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 1 | 4 | 5 | 3 | 3 | 1 | 5 | 1 | 1 |   |    |
| 33 |   | 1 | 3 | 2 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 4 | 1  | 1  | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 1 | 2 | 5 | 3 | 3 | 1 | 5 | 1 | 1 |   |    |
| 34 |   | 1 | 3 | 2 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 4 | 1  | 1  | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 1 | 2 | 5 | 3 | 3 | 1 | 5 | 1 | 2 |   |    |
| 35 |   | 6 | 4 | 1 | 4 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1  | 1  | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 1 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 1 | 4 | 5 | 3 | 3 | 1 | 5 | 1 | 3 |   |    |
| 36 |   | 5 | 3 | 1 | 4 | 6 | 3 | 1 | 1 | 1 | 5 | 3 | 1  | 1  | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 7 | 4 | 1 | 2 | 5 | 3 | 3 | 1 | 4 | 2 | 1 |   |    |
| 37 |   | 1 | 7 | 1 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 4 | 1  | 1  | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 1 | 5 | 3 | 1 |   |    |
| 38 |   | 5 | 3 | 1 | 4 | 6 | 3 | 1 | 1 | 1 | 5 | 3 | 1  | 1  | 1 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 1 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 1 | 5 | 1 | 3 |   |    |
| 39 |   | 1 | 4 | 1 | 4 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1  | 1  | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 5 | 5 | 1 | 3 | 2 | 2 | 5 | 5 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 |   |    |
| 40 |   | 1 | 7 | 1 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 4 | 1  | 1  | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 1 | 5 | 3 | 4 |   |    |
| 41 |   | 1 | 3 | 2 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 4 | 1  | 1  | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 1 | 5 | 2 | 4 |   |    |
| 42 |   | 5 | 3 | 1 | 4 | 6 | 3 | 1 | 2 | 1 | 5 | 3 | 1  | 1  | 1 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 7 | 1 | 1 | 5 | 4 | 1 | 3 | 1 | 5 | 4 | 2 |   |    |
| 43 | 1 | 5 | 1 | 4 | 1 | 4 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1  | 1  | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 1 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 1 | 4 | 5 | 3 | 3 | 1 | 5 | 1 | 1 |   |    |

|    |   | C | E | G | G | O | A | F | T | M | F | R | O  | E  | R | E | E | C | C | C  | C  | C  | C  | C  | C  | C | C | C | R | R | R | R | va |   |   |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|---|---|---|---|---|---|---|----|---|---|
|    |   | a | a | n | a | u | o | s | c | k | a | H | er | ta | m | g | s | c | a | td | td | tr | tr | ts | ts | m | m | m | m | m | m | g | g  | g | g |
| 43 |   | 4 | 5 | 1 | 4 | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 | 4 | 1 | 1  | 1  | 1 | 1 | 3 | 4 | 1 | 4  | 5  | 3  | 3  | 4  | 1  | 2 | 5 | 3 | 3 | 1 | 5 | 4 | 4  |   |   |
| 44 |   | 5 | 6 | 1 | 4 | 6 | 2 | 1 | 1 | 2 | 4 | 1 | 1  | 1  | 2 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2  | 5  | 3  | 3  | 4  | 1  | 2 | 5 | 3 | 3 | 1 | 5 | 2 | 4  |   |   |
| 45 |   | 4 | 5 | 1 | 4 | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 | 4 | 1 | 1  | 1  | 1 | 1 | 3 | 4 | 1 | 4  | 5  | 3  | 3  | 4  | 1  | 2 | 5 | 3 | 3 | 1 | 5 | 4 | 3  |   |   |
| 46 |   | 5 | 2 | 1 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1  | 1  | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1  | 3  | 3  | 3  | 1  | 1  | 5 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 4 | 4  |   |   |
| 47 |   | 7 | 3 | 1 | 3 | 6 | 2 | 1 | 1 | 2 | 5 | 4 | 1  | 1  | 1 | 2 | 1 | 3 | 4 | 1  | 2  | 5  | 3  | 3  | 4  | 1 | 4 | 3 | 3 | 3 | 1 | 5 | 3  | 4 |   |
| 48 |   | 5 | 2 | 1 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1  | 1  | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1  | 3  | 3  | 3  | 3  | 1  | 1 | 5 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 4  | 1 |   |
| 49 |   | 5 | 2 | 1 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1  | 1  | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1  | 3  | 3  | 3  | 3  | 1  | 1 | 5 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 4  | 4 |   |
| 50 |   | 5 | 2 | 1 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1  | 1  | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1  | 3  | 3  | 3  | 3  | 1  | 1 | 5 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 4  | 2 |   |
| 51 |   | 2 | 1 | 2 | 4 | 6 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1  | 1  | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2  | 1  | 2  | 1  | 7  | 2  | 2 | 5 | 3 | 1 | 2 | 1 | 5 | 1  | 3 |   |
| 52 |   | 1 | 4 | 1 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 4 | 1  | 1  | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1  | 2  | 5  | 3  | 3  | 3  | 4 | 2 | 5 | 3 | 3 | 1 | 5 | 4  | 1 |   |
| 53 |   | 2 | 1 | 2 | 4 | 6 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1  | 1  | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1  | 3  | 3  | 4  | 7  | 1  | 1 | 3 | 3 | 4 | 7 | 4 | 4 | 2  | 1 |   |
| 54 |   | 6 | 5 | 2 | 4 | 6 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1  | 1  | 1 | 2 | 2 | 3 | 4 | 1  | 2  | 5  | 3  | 3  | 3  | 2 | 4 | 5 | 3 | 3 | 1 | 5 | 3  | 4 |   |
| 55 |   | 1 | 6 | 2 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 4 | 1  | 1  | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1  | 4  | 5  | 3  | 3  | 3  | 1 | 4 | 5 | 3 | 3 | 1 | 5 | 1  | 4 |   |
| 56 |   | 1 | 6 | 2 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 4 | 1  | 1  | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1  | 4  | 5  | 3  | 3  | 3  | 1 | 4 | 5 | 3 | 3 | 1 | 5 | 1  | 1 |   |
| 57 |   | 8 | 1 | 2 | 4 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 4 | 1  | 1  | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1  | 3  | 3  | 1  | 2  | 1  | 1 | 3 | 3 | 1 | 4 | 1 | 1 | 4  | 2 |   |
| 58 |   | 4 | 5 | 1 | 4 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 4 | 1  | 1  | 1 | 1 | 1 | 3 | 4 | 1  | 4  | 5  | 3  | 3  | 4  | 1 | 2 | 5 | 3 | 3 | 1 | 5 | 4  | 2 |   |
| 59 |   | 1 | 6 | 2 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 4 | 1  | 1  | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1  | 4  | 5  | 3  | 3  | 3  | 1 | 4 | 5 | 3 | 3 | 1 | 5 | 1  | 2 |   |
| 60 |   | 1 | 3 | 2 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 4 | 1  | 1  | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 4  | 4  | 5  | 3  | 3  | 3  | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 1 | 5 | 2  | 3 |   |
| 61 |   | 5 | 6 | 1 | 4 | 6 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 4 | 1  | 1  | 1 | 2 | 2 | 3 | 4 | 1  | 2  | 5  | 3  | 3  | 4  | 1 | 2 | 5 | 3 | 3 | 1 | 5 | 2  | 3 |   |
| 62 |   | 5 | 6 | 1 | 4 | 6 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 4 | 1  | 1  | 1 | 2 | 2 | 3 | 4 | 1  | 2  | 5  | 3  | 3  | 4  | 1 | 2 | 5 | 3 | 3 | 1 | 5 | 2  | 2 |   |
| 63 |   | 1 | 3 | 1 | 4 | 6 | 4 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1  | 1  | 1 | 3 | 2 | 3 | 4 | 1  | 5  | 3  | 3  | 1  | 1  | 1 | 3 | 3 | 4 | 7 | 2 | 5 | 3  | 2 |   |
| 64 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 6 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2  | 1  | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2  | 1  | 1  | 2  | 2  | 1  | 1 | 2 | 3 | 4 | 7 | 2 | 5 | 2  | 3 |   |

|     |  | C | E | G | G | O | A | F | T | M | F | R | O | C | R | E | E | E | C | C | C | C | C | C | C | C | C | C | C | R | R | R | R |   |    |
|-----|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
|     |  | a | d | n | r | u | o | s | c | k | a | H | t | m | g | s | c | a | d | t | t | t | t | t | t | m | m | m | m | m | g | g | g | e | VR |
|     |  | g | a | n | r | u | o | s | c | k | a | H | t | m | g | s | c | a | d | t | t | t | t | t | t | m | m | m | m | m | g | g | g | e |    |
| 106 |  | 2 | 1 | 1 | 3 | 6 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 4 | 4 | 5 | 5 | 1 | 3 | 1 | 4 | 1 | 3 |    |
| 107 |  | 2 | 1 | 1 | 3 | 6 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 4 | 4 | 5 | 5 | 1 | 3 | 1 | 4 | 1 | 3 |    |
| 108 |  | 8 | 5 | 1 | 4 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 5 | 5 | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 4 | 3 |    |
| 109 |  | 1 | 2 | 2 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 1 | 5 | 3 | 3 |   |    |
| 110 |  | 1 | 2 | 2 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 1 | 5 | 3 | 2 |    |
| 111 |  | 1 | 2 | 2 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 1 | 5 | 3 | 3 |    |
| 112 |  | 1 | 2 | 2 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 1 | 5 | 3 | 3 |    |
| 113 |  | 6 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 1 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 1 | 5 | 3 | 2 |    |
| 114 |  | 1 | 2 | 2 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 1 | 5 | 3 | 2 |    |
| 115 |  | 1 | 2 | 2 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 1 | 5 | 3 | 3 |    |
| 116 |  | 5 | 3 | 1 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 1 | 5 | 2 | 3 |    |
| 117 |  | 6 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 1 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 1 | 5 | 3 | 3 |    |
| 118 |  | 6 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 1 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 1 | 5 | 3 | 2 |    |
| 119 |  | 4 | 1 | 1 | 4 | 6 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 5 | 5 | 4 | 7 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 | 1 | 5 | 2 | 2 |    |
| 120 |  | 4 | 1 | 1 | 4 | 6 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 5 | 5 | 4 | 7 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 | 1 | 5 | 2 | 2 |    |
| 121 |  | 5 | 8 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 4 | 4 | 1 | 2 | 1 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 6 | 3 | 4 | 3 | 2 |    |
| 122 |  | 5 | 8 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 4 | 4 | 1 | 2 | 1 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 6 | 3 | 4 | 3 | 2 |    |
| 123 |  | 1 | 7 | 2 | 4 | 1 | 1 | 4 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 5 | 3 | 4 |    |
| 124 |  | 1 | 6 | 1 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 1 | 5 | 2 | 4 |    |
| 125 |  | 1 | 6 | 1 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 1 | 5 | 2 | 4 |    |
| 126 |  | 6 | 4 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 5 | 3 | 3 | 1 | 5 | 2 | 4 |    |
| 127 |  | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 5 | 3 | 3 | 1 | 5 | 2 | 4 |    |

[illegible]

## ANEXO 7. PROPUESTAS DE INTERVENCIÓN

### 1. PROPUESTA DE INTERVENCIÓN

#### 1.1. Proyecto 1

***Impulso y diversificación del turismo sostenible en Arequipa.*** Con este proyecto de intervención, se busca fortalecer y diversificar el turismo en Arequipa, a la vez que se fomenta la sostenibilidad y la conservación del patrimonio cultural y natural. El trabajo conjunto entre las agencias turísticas, el gobierno local y otras partes interesadas será fundamental para lograr los objetivos establecidos y generar un impacto positivo en la industria turística de la región.

##### 1.1.1. Objetivo

Impulsar la recuperación económica y la sostenibilidad del sector turístico en Arequipa, fortaleciendo las agencias turísticas y diversificando su oferta para atraer turistas nacionales e internacionales.

##### 1.1.2. Meta

Aumentar en un 20% el número de turistas atendidos por las agencias turísticas locales y fomentar el turismo sostenible en Arequipa en el plazo de un año.

##### 1.1.3. Indicadores

- Número de turistas atendidos por las agencias turísticas locales.
- Porcentaje de incremento en el número de turistas atendidos.
- Porcentaje de agencias turísticas que incorporan prácticas de turismo sostenible en su oferta.

##### 1.1.4. Medios de verificación

- Registros de visitantes de las agencias turísticas.

- Informes de crecimiento y estadísticas proporcionados por el gobierno local y entidades turísticas.
- Evaluación y seguimiento de las prácticas de turismo sostenible en las agencias.

#### **1.1.5. Actividades**

##### ***a. Capacitación en turismo sostenible:***

- Organizar talleres y capacitaciones para el personal de las agencias turísticas sobre los principios y prácticas del turismo sostenible.
- Proporcionar información sobre la importancia de la conservación del patrimonio natural y cultural en la oferta turística.

##### ***b. Diversificación de la oferta turística:***

- Promover la creación de paquetes turísticos que destaquen la riqueza cultural y natural de Arequipa, incluyendo rutas temáticas y actividades al aire libre.
- Fomentar el turismo de aventura y actividades relacionadas con la naturaleza, como senderismo, ciclismo, observación de aves, entre otros.

##### ***c. Desarrollo de alianzas:***

- Establecer alianzas con hoteles, restaurantes y proveedores locales para ofrecer paquetes integrados que promuevan el turismo sostenible.
- Colaborar con organizaciones locales y comunidades para desarrollar proyectos de turismo comunitario y generar beneficios para las poblaciones locales.

##### ***d. Promoción y marketing:***

- Diseñar campañas de promoción que resalten la diversidad de atractivos turísticos de Arequipa y la oferta sostenible de las agencias.

- Utilizar estrategias de marketing digital para llegar a una audiencia más amplia y aumentar la visibilidad de las agencias turísticas en línea.

**e. Evaluación y seguimiento:**

- Realizar evaluaciones periódicas para medir el progreso y los resultados del proyecto.
- Monitorear el cumplimiento de las prácticas de turismo sostenible en las agencias turísticas y brindar retroalimentación y asistencia cuando sea necesario.

## 1.2. Proyecto 2

***Desarrollo de Turismo Responsable y Experiencias Auténticas en Arequipa.*** Con este proyecto de intervención, se busca mejorar la experiencia de los turistas en Arequipa, ofreciendo oportunidades para interactuar con la cultura local y disfrutar de experiencias auténticas y sostenibles. Además, se busca fomentar el compromiso de las agencias turísticas con el desarrollo responsable del turismo y la preservación del patrimonio cultural y natural de la región. La colaboración entre las agencias, el gobierno local y las comunidades será clave para el éxito del proyecto y la creación de un destino turístico más responsable y enriquecedor.

### 1.2.1. Objetivo

Promover el desarrollo de un turismo responsable y sostenible en Arequipa, centrado en ofrecer experiencias auténticas y enriquecedoras a los visitantes, preservando la identidad cultural y el patrimonio natural de la región.

### 1.2.2. Meta

Incrementar la satisfacción de los turistas en un 15% y aumentar el tiempo promedio de estadía en Arequipa en un 10% en el plazo de dos años.

### 1.2.3. Indicadores

- Nivel de satisfacción de los turistas encuestados.
- Tiempo promedio de estadía de los turistas en Arequipa.
- Porcentaje de agencias turísticas que ofrecen experiencias auténticas y promueven el turismo responsable.

### 1.2.4. Medios de verificación

- Encuestas de satisfacción a los turistas que visitan Arequipa.
- Registros de la Oficina de Turismo local sobre la estadía promedio de los turistas.
- Evaluación y seguimiento de las prácticas de turismo responsable en las agencias turísticas.

### 1.2.5. Actividades

#### ***a. Sensibilización y capacitación:***

- Realizar talleres de sensibilización sobre la importancia del turismo responsable y su impacto positivo en la comunidad y el medio ambiente.
- Brindar capacitación a los empleados de las agencias turísticas sobre cómo ofrecer experiencias auténticas y personalizadas a los visitantes.

#### ***b. Diseño de experiencias auténticas:***

- Colaborar con comunidades locales para desarrollar experiencias turísticas auténticas y enriquecedoras que destaquen la cultura, las tradiciones y la gastronomía de la región, por ejemplo, recorridos gastronómicos locales, con la organización de recorridos por los mercados locales de Arequipa, donde los turistas pueden explorar ingredientes tradicionales y luego participar en una clase de cocina para aprender a preparar platos típicos como el rocoto relleno o el adobo arequipeño. La experiencia incluiría la

oportunidad de degustar la comida preparada y compartir una comida con una familia local. Asimismo, talleres de artesanía, ofreciendo talleres prácticos donde los visitantes pueden aprender a hacer artesanías tradicionales arequipeñas, como tallado en sillar, labrado en hierro, repujado en cuero, etc., estos talleres podrían ser dirigidos por artesanos locales que transmitan sus habilidades y conocimientos.

- Involucrar a los residentes locales en la creación y presentación de estas experiencias para garantizar su autenticidad, por ejemplo, experiencias agrícolas que permitan a los turistas participar en actividades agrícolas, como la cosecha de cultivos tradicionales de la región, como la cebolla o el ajo. Esto les daría una visión auténtica de la importancia de la agricultura en la vida de la comunidad, lo que podría darse en los distritos de Tiabaya, La Joya, Majes, etc., o el maíz cabañita en Caylloma. Además, visitas a comunidades rurales de la región de Arequipa, facilitando encuentros con comunidades rurales cercanas a Arequipa, donde los turistas pueden aprender sobre la vida cotidiana, las tradiciones y la agricultura de las comunidades locales (otras provincias de la región de Arequipa como La Unión, Caravelí, Condesuyos, Camaná, Islay, Caylloma). Esto podría incluir la posibilidad de quedarse en alojamientos comunitarios.

***c. Certificación de Turismo Responsable:***

- Establecer un programa de certificación de turismo responsable para agencias turísticas que cumplan con ciertos criterios de sostenibilidad y responsabilidad social.
- Promover la adopción de prácticas sostenibles en las agencias a través de incentivos y reconocimientos.

**d. Promoción y marketing responsable:**

- Desarrollar campañas de promoción que destaquen la oferta de turismo responsable y las experiencias auténticas en Arequipa.
- Utilizar medios de comunicación y redes sociales para promover el turismo responsable y llegar a una audiencia más amplia.

**e. Monitoreo y evaluación:**

- Realizar evaluaciones periódicas para medir la satisfacción de los turistas y la efectividad del proyecto.
- Monitorear el cumplimiento de las prácticas de turismo responsable en las agencias turísticas y brindar apoyo y orientación cuando sea necesario.

