UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN
Enrique Guzmán y Valle
Alma Máter del Magisterio Nacional
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Turismo, Hotelería y Gastronomía

MONOGRAFÍA

Impacto del COVID-19 en el turismo

Examen de Suficiencia Profesional Res. N° 238-2021-D-FACE

Presentada por:

Vera Torres, Genifer Candelaria

Para optar al Título Profesional de Licenciado en Turismo y Hotelería

Carrera Profesional: Turismo y Hotelería

Lima, Perú

2021

MONOGRAFÍA

Impacto del COVID-19 en el turismo

Designación de Jurado Resolución N° 238-2021-D-FACE

Mtra. Nizama Ruíz, Gloria Carlota
Presidente

Mtro. Buiza Román, Guillermo
Secretario

Mg. Sc. Segovia Araníbar, Elizabeth Luz
Vocal

Línea de investigación: Innovación en gestión, administración pública y privada.

Dedicatoria:

A mis progenitores Damián y Olinda, quienes me apoyaron en todo momento.

Índice de contenidos

Portada……i

Hoja de firmas de jurados……..……ii

Dedicatoria……iii

Índice de contenidos……iv

Lista de tablas……....v

Lista de figuras……..vi

Introducción……viii

Capítulo I. Generalidades……...9

1.1 Turismo……..9

1.2 La pandemia COVID-19…….……11

Capítulo II. Impactos del COVID-19 en el turismo……..……..…….……...14

2.1 Efectos del COVID-19 al turismo en números..……..……14

2.2 Panoramas del turismo en contexto COVID-19……...18

2.3 Restricciones de viaje como resultado del COVID-19……....25

Capítulo III. Reiniciando el turismo……30

3.1 Medidas para apoyar al turismo……...30

3.2 Tendencias del turismo como resultado del COVID-19……..35

Aplicación práctica…….……40

Síntesis …….……...54

Apreciación crítica y sugerencias……..…..…55

Referencias ……...……...57

Apéndices…….…….....…62

Lista de tablas

Tabla 1. Principios organizacionales de la MML……... ……....41

Tabla 2. Objetivos institucionales de la MML ……...…….42

Tabla 3. Obligaciones y tareas de la Subgerencia de Turismo de MML……...…….....43

Tabla 4. Recorridos virtuales de la MML……47

Tabla 5. Recorridos presenciales de la MML……...……...48

Tabla 6. Resultados numéricos de la iniciativa Déjame que te cuente……..….....49

Tabla 7. Diagnóstico FODA de los recorridos virtuales organizados por MML …..…….50

Tabla 8. Diagnóstico FODA de los recorridos turísticos presenciales realizados por la MML ……...…….…50

Tabla 9. Estrategias para la implementación de la iniciativa Déjame que te cuente….....51

Lista de figuras

Figura 1. Arribos internacionales a nivel mundial entre los años 2019 y 2020.....14

Figura 2. Cambios en la llegada de turistas internacionales por regiones en el año 2020-2021……...……...16

Figura 3. Porcentaje de variación promedio anual en la llegada de turistas internacionales al mundo, Sudamérica y al Perú entre los años 2018 y 2020……..……..…...17

Figura 4. Información preliminar sobre la llegada de turistas internacionales en el 2020 y escenarios para el 2021…….....19

Figura 5. El turismo y la recuperación esperada a través del tiempo a nivel mundial…….20

Figura 6. El turismo y la recuperación esperada a través del tiempo en la región de África……...21

Figura 7. El turismo y la recuperación esperada a través del tiempo en la región de las Américas……...……21

Figura 8. El turismo y la recuperación esperada a través del tiempo en la región Asia y Pacífico……...….22

Figura 9. El turismo y la recuperación esperada a través del tiempo en la región de Europa……..…….22

Figura 10. El turismo y la recuperación esperada a través del tiempo en la región del Medio Oriente…….…..……..…23

Figura 11. Información preliminar sobre la llegada de turistas internacionales del 2012-2020 y escenarios para los años 2021-2024……..……...……...24

Figura 12. Restricciones de viajes por regiones al 1 de febrero de 2021……...……..26

Figura 13. Evolución de las restricciones de viajes a nivel mundial de abril de 2020 a febrero de 2021……...……...…….26

Figura 14. Evolución de las restricciones de viajes en la región de las Américas de abril del 2020 a febrero de 2021……..…..……..…….…..27

Figura 15. Las 5 preocupaciones más importantes al momento de realizar un viaje….....37

Introducción

La presente monografía tiene como objetivo mostrar el impacto del COVID -19 a nivel mundial en la industria del turismo, al mismo tiempo, expone los nuevos requerimientos por parte de la demanda para reactivar el sector.

En el capítulo I, se presenta de manera general la definición del turismo y el concepto básico sobre el COVID-19.

El capítulo II, aborda el impacto generado por la pandemia mediante cifras oficiales reportadas por la Organización Mundial del Turismo, así como los futuros panoramas de recuperación del sector y los cambios a través del tiempo en cuanto a las restricciones en los viajes como respuesta al COVID-19.

El capítulo III, muestra las medidas adoptadas por las diferentes organizaciones e instituciones del turismo para reactivar económicamente al sector, también se revisa las nuevas preferencias del viajero durante este contexto de pandemia, en base a encuestas realizadas por empresas especializadas del sector.

En la última parte, aplicación práctica, se analiza la iniciativa Déjame que te cuente implementada por la Municipalidad de Lima, la cual busca promover y difundir la oferta turística del destino Lima, a fin de mejorar y reactivar la economía del sector, a través de recorridos turísticos virtuales y presenciales en medio del contexto COVID-19.

Capítulo I

Generalidades

1.1 Turismo

De acuerdo con la Real Academia Española (RAE, 2009.) se menciona que la palabra turismo proviene del inglés *tourism*, y la describe como la acción de trasladarse por placer, el compuesto de recursos que facilitan los viajes de turismo y el grupo de sujetos que hace viajes de turismo. Además, se debe de considerar que la definición de turismo no es aún muy precisa para los académicos, dado que depende de la disciplina desde la que se mire.

Sin embargo, una de las definiciones de mayor arraigo es aquella elaborada por la Organización Mundial del Turismo (OMT, 2008.) la cual describe al turismo como:

> Un fenómeno social, cultural y económico que supone el desplazamiento de personas a países o lugares fuera de su entorno habitual por motivos personales, profesionales o de negocios. Esas personas se denominan viajeros, que pueden ser o bien turistas o excursionistas; residentes o no residentes, y el turismo abarca sus actividades, algunas de las cuales suponen un gasto turístico (párr. 1).

Como se puede apreciar ambas definiciones señalan el acto de viajar o desplazarte como base principal para practicar el turismo, acción casi imposible de realizar durante la

pandemia del COVID-19, ya sea por las restricciones de viaje implementadas por parte de los gobiernos o la falta de motivación de los turistas debido a la rápida propagación y miedo de contraer el virus, generando esta situación una drástica reducción en los vuelos a nivel mundial durante el año 2020 y que continúa con el año 2021, fomentando que muchas empresas/entidades adopten nuevas formas de hacer turismo desde casa. Por ejemplo, a través de recorridos virtuales 360° (véase apéndice A) o aplicaciones desarrolladas como *Google Arts & Culture*, donde se puede explorar más de 10 000 espacios a través de recorrido virtuales.

1.1.1 Elementos del sistema turístico.

La Organización Mundial del Turismo (OMT, 1994) señala cuatro componentes que conforman el sistema turístico, los cuales se describe a continuación: (a) demanda turística, compuesta por los visitantes actuales y potenciales; (b) oferta turística, conformada por productos, servicios y organizaciones relacionadas a la experiencia turística; (c) espacio geográfico, base física donde se encuentra la oferta, la demanda y la población receptora; y (d) operadores del mercado, conformada por aquellas empresas y organismo privadas y públicas respectivamente que se encargan de facilitar la conexión en la oferta y la demanda.

Al respecto, otros autores han dado su aporte sobre los elementos que componen el turismo, entre ellos Sergio Molina, quien menciona que el sistema turístico está compuesto por los siguientes elementos: (a) atractivos turísticos, conformado por el patrimonio natural y cultural, tangible e intangible de un destino turístico; (b) demanda, compuesta por visitantes actuales y potenciales, tanto nacionales como extranjeros; (c) equipamiento e instalaciones, refiere a las empresas prestadores de servicios, tales como: establecimientos de hospedaje, de alimentos y debidas, operadores de turismo y empresas de servicios

turísticos complementarios; (d) infraestructura, conformada por los servicios básicos como redes de agua potable, alcantarillado, gas, carreteras, energía eléctrica, etcétera; (e) superestructura, compuesta por políticas de estado, leyes, reglamentos, normas; y finalmente (f) la comunidad receptora, conformadas por los residentes del lugar visitado, relacionados directa e indirectamente con la actividad turística (Panosso y Lohmann, 2012).

Bajo lo expuesto anteriormente, se puede decir que el sistema turístico está conformado por aquellos elementos básicos y necesarios, para la práctica turística que a través de una buena gestión pública en alianzas estratégicas con entidades privadas u organizaciones sin fines de lucro y que, mediante un trabajo articulado, brindan experiencias turísticas sostenibles a fin de generar beneficios económicos, sociales, culturales y ambientales a las poblaciones involucradas.

1.2 La pandemia COVID-19

El 31 de diciembre del año 2019 la Organización Mundial de la Salud, conocida por sus siglas como OMS, tuvo conocimiento por primera vez sobre el COVID-19, enfermedad causada por el nuevo coronavirus conocido como SARS-CoV-2. Alertado bajo un grupo de casos de neumonía vírica que se habían reportado en la ciudad de Wuhan en la provincia de Hubei de la República Popular China. (Organización Mundial de la Salud [OMS], 2020).

Asimismo, la OMS (2020) informa que entre las personas contagiadas que desarrollan síntomas, gran parte de ellas, alrededor del 80%, se recuperan de la enfermedad sin necesidad de recibir tratamiento hospitalario. El otro 15% desarrolla una enfermedad grave y requiere oxígeno y solamente un 5% llega a un estado crítico y

precisan de cuidados intensivos. También, indica que rara vez los niños pueden manifestar casos con un síndrome inflamatorio grave unas semanas después del contagio.

1.2.1 Síntomas del COVID-19.

Según la OMS (2020) los síntomas más habituales del COVID-19 son a) fiebre, b) tos seca, c) cansancio.

Asimismo, la OMS (2020) menciona múltiples síntomas infrecuentes que podrían agraviar de diferente intensidad a los diferentes pacientes:

- Descenso del olfato y el gusto.
- Congestión de la nariz
- Enrojecimiento de los ojos.
- Escalofríos.
- Malestar de garganta.
- Dolor de cabeza.
- Náuseas.
- Dolores en las articulares y en los músculos.
- Erupciones en la piel.
- Diarrea.

Cabe mencionar que, el COVID-19 no afecta de la misma manera a todas las personas, en algunos casos los síntomas son más fuerte, es por ello que, la OMS (2020) comunica que entre los síntomas que presentan un cuadro grave del COVID-19 incluye a) dificultad respiratoria, b) pérdida de apetito, c) confusión, d) dolor u opresión persistente en el pecho, e) temperatura mayor a 38° C.

También, informa que se debe de considerar otros síntomas menos frecuentes y los cuales se detallan a continuación:

- Temperamento explosivo
- Disminución de la conciencia
- Ansiedad.
- Depresión.
- Dificultada para conciliar el sueño.
- Desórdenes neurológicos más complejas y extrañas, como la reducción del riego sanguíneo al cerebro, inflamación encefálica, delirio y daños nerviosos.

Es importante mencionar que entre las complicaciones mortales se encuentran la insuficiencia respiratoria, el síndrome de dificultad respiratoria aguda, la septicemia, el choque septicémico, la tromboembolia y/o la insuficiencia multiorgánica, además las lesiones al corazón, hígado y riñón (OMS, 2020).

Finalmente, es necesario considerar que el COVID-19 es una enfermedad en constante evolución debido a la variedad de cepas que se generan alrededor del mundo y la gravedad de los síntomas puede variar dependiendo el cuerpo receptor.

Capítulo II

Impactos del COVID-19 en el turismo

2.1 Efectos del COVID-19 al turismo en números

Durante el año 2019 la actividad turística, a nivel mundial, generó 1.5 millones de arribos de turistas internacionales, millones de puesto de trabajo donde el 54% estaba conformado por mujeres, 1.7 billones de dólares en exportaciones, de la cual el 50% de exportaciones provenían de pequeños países en vías de desarrollo, siendo así de vital importancia para el crecimiento de muchas económicas avanzadas y emergentes (OMT, 2021).

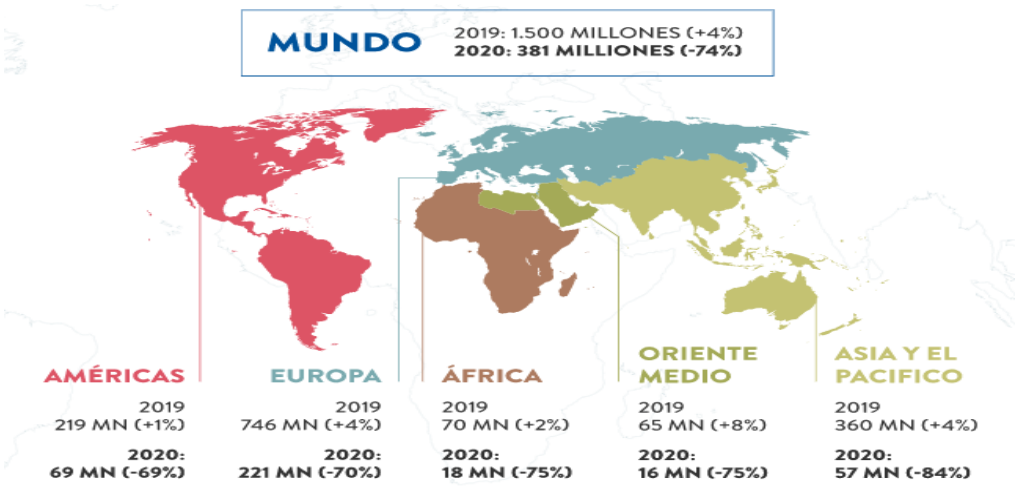


Figura 1. Arribos internacionales a nivel mundial entre los años 2019 y 2020. Fuente: UNWTO, 2021.

De acuerdo con las últimas estadísticas el año 2020 ha sido considerado como “el peor año de la historia del turismo, con mil millones menos de llegadas internacionales” (OMT, 2021, párr. 1).

Asimismo, la OMT menciona que, según el Barómetro Mundial del Turismo, este virus durante el año 2020 ha generado “pérdidas estimadas en $1,3 billones en ingresos de exportación, (…). La pandemia ha puesto en peligro a 100 y 120 millones de empleos turísticos directos, la mayoría de ellos son microempresarios y empresas medianas” (OMT, 2021, párr.2).

Mostrando una caída del -74% de las llegadas internacionales, generando una pérdida de once veces más que, durante la crisis económica del año 2009 (Committee for the Coordination of Statistical Activities, 2020).

Esto debido a la reducción de la demanda como resultado del brote de COVID-19 y restricciones de viaje implementadas como medio para prevenir la propagación del virus (OMT, 2021).

Además, ha generado una serie de restricciones de viaje como realizar cuarentenas en el destino, pruebas de descarte de COVID-19, implementación de equipo de protección personal como mascarilla y protector facial, declaraciones juradas y fichas de sintomatologías para descartar el contagio de manera intersectorial. También, muchos países han optado por cerrar sus fronteras y en especial hacia aquellos países que registran picos elevado de contagios, dificultando la reanudación del turismo a nivel mundial (OMT, 2021).

Asimismo, la OMT (2021) menciona que el impacto del COVID-19 continúa afectando al sector, mostrando una caída del -87% a nivel mundial en llegada de turistas internacionales hasta enero del 2021, en comparación con el año 2020, con una porcentaje de -73%, aludiendo de esta manera que la actividad turística no se está recuperando, de

igual forma señala que aparte de las restricciones de viaje, las cuales desmotivan la acción de viajar, se suma a ello la lentitud de la producción y distribución de la vacuna contra este virus.

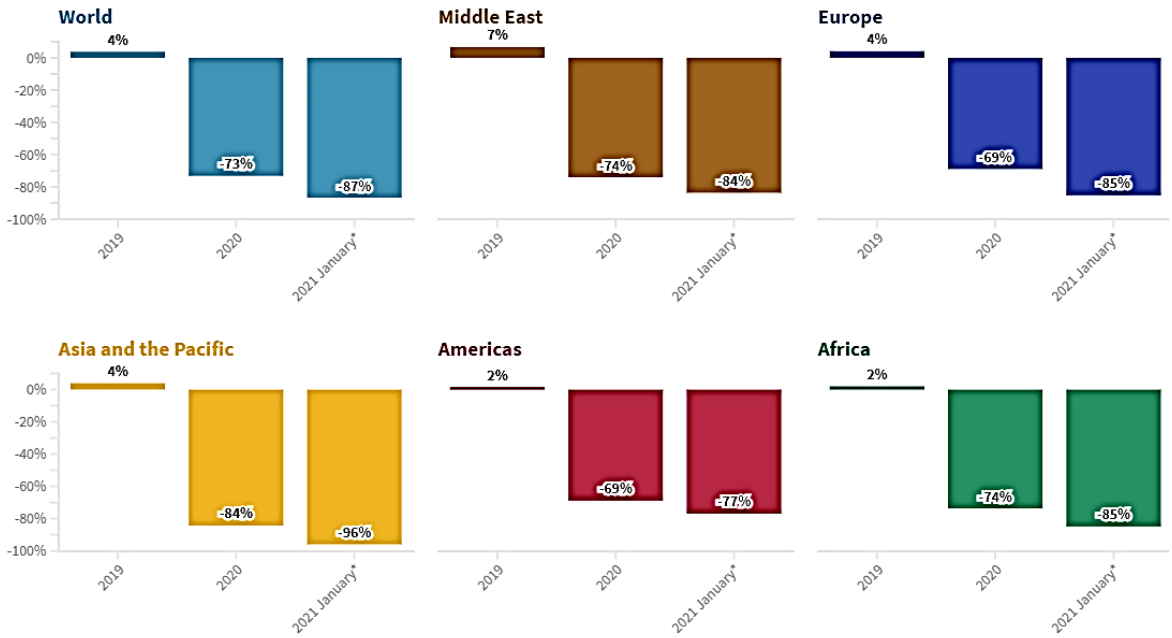


Figura 2. Cambios en la llegada de turistas internacionales por regiones 2020-2021. Fuente: UNWTO, 31/03/21.

Como se observa en la figura anterior, la región más afectada a causa del COVID-19 es Asia y el Pacífico, mostrando un receso del -84% durante el año 2020 y continuando con un -96% en llegadas de turistas internacionales hasta enero del 2021, seguida por las regiones de Europa y África, la primera con una disminución del -69% para al año 2020 y la segunda con un descenso del -74%, ambas con un receso del -85% de llegadas internacionales para enero del 2021. Por otro lado, la región del Medio Oriente cerró con un -74% para el año 2020, continuando con un -84% de llegadas para en el año 2021. Finalmente, la región de las Américas reportó una caída del -69% el año 2020 y del -77% hasta enero del 2021.

En cuanto a lo expuesto, se observa que las cifras a nivel mundial no son alentadoras para la recuperación inmediata del turismo a nivel mundial y que no hay índices de una mejora significativa en cuanto a la recuperación en la demanda para el año 2021.

Al mismo tiempo, la Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo (PROMPERÚ, 2021) muestra que entre el año 2018 y 2020 la variación promedio anual a nivel mundial de llegadas internacionales fue de -48%, de 1 407 millones a 381 millones. Al mismo tiempo, Sudamérica disminuyó en un -50,2 % pasando de 37 millones de arribos en el año 2018 a 9 millones para el año 2020. En el caso del Perú, los arribos se redujeron de 4 millones en el año 2018 a 0,9 millones para el año 2020, generando una variación promedio anual del -54,9%.

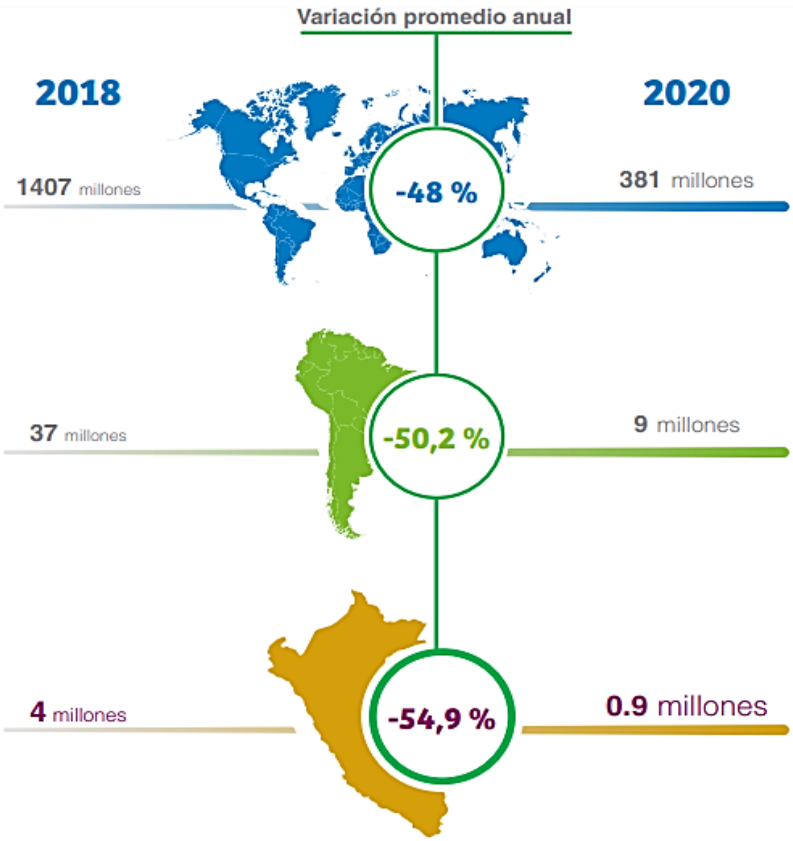


Figura 3. Porcentaje de variación promedio anual en la llegada de turistas internacionales al mundo, Sudamérica y al Perú entre los años 2018 y 2020. Fuente: Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo-PROMPERU, 2021.

También, refiere que Sudamérica paso de 35 459 millones de arribos en el 2019 a 9 189 millones para el 2020. Además, señala que el Perú tuvo un receso del -79,5% en llegada internacionales, pasando de 4 372 millones en el año 2019 a 897 mil para el año 2020.

Cabe mencionar que el COVID-19 ha generado impactos de manera global, pero también es necesario precisar que hay destinos más vulnerables que otro dependiendo los siguientes tres factores considerados por la OMT como: (a) el turismo como parte esencial del producto bruto interno, (b) como parte total de exportaciones y (c) turismo internacional como parte del turismo total (OMT, 2021).

Es por ello que, de acuerdo con el Tablero Turístico de la Organización Mundial del Turismo los países más vulnerables por ser la actividad turística un porcentaje valioso para el producto bruto interno de manera directa son: a) Macao 48%, b) Fiyi 13%, Jordania 12%, c) España 12%, d) Croacia 11%, e) Montenegro 10%, f) Mauricio 10%, g) Panamá 9%, h) Jamaica 9%, i) México 9%.

En cuanto a la región de las Américas el porcentaje de importancia es el siguiente: a) Panamá 9 %, b) Jamaica 9%, c) México 9%, d) Uruguay 8%, e) Honduras 6%, f) Las Bermudas 6%, g) Costa Rica 5%, h) Perú 4%, i) Puerto Rico 3%, j) Chile 3%.

2.2 Panoramas del turismo en contexto COVID-19

En la siguiente figura se observa el panorama del turismo durante el año 2020 y el panorama esperado para el año 2021, basadas en las tendencias actuales y opinión de expertos, la cual muestra al turismo con un -86% para diciembre del 2020, en cuanto a llegadas internacionales. Sin embargo, para la segunda mitad del año 2021, la OMT considera dos escenarios positivos, el primero es un alza de llegadas internacionales en el mes de julio, mientras que el otro escenario positivo para el turismo sería el mes de

septiembre. Ambos panoramas sujetos a factores como proceso de vacunación, disminución en la rigurosidad de las restricciones de viaje y mejoras significativas que el sector realice para ganar nuevamente la confianza de los viajeros (OMT, 2021).

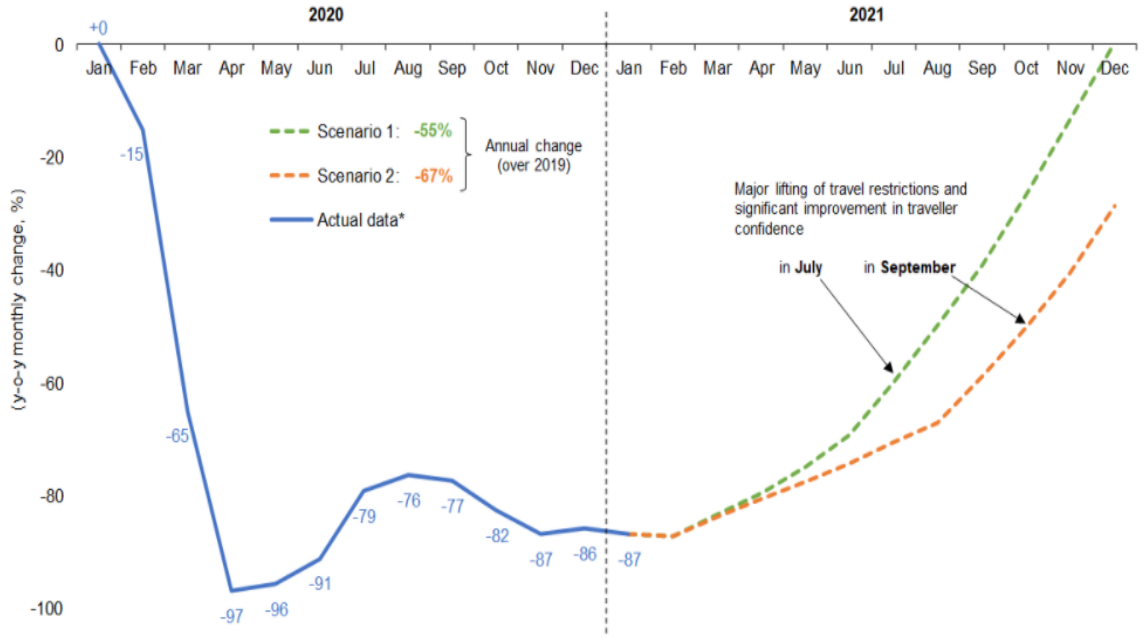


Figura 4. Información preliminar sobre la llegada de turistas internacionales en el 2020 y escenarios para el 2021. Fuente: UNWTO, 2021.

En esta misma línea, la OMT aplicó una encuesta dirigida a expertos con el objetivo de conocer el panorama del turismo para el año 2021 y mostró los siguientes resultados, del 100% de expertos encuestados, el 45% considera que en comparación al año 2020, el año 2021 tendrá un panorama positivo, seguido de un 25% que considera que la situación se mantendrá como en el año 2020, mientras que el 30% restante estima que el panorama será aún peor. Además, el grupo de expertos que participaron en esta encuesta mencionan que el turismo internacional podría tardar entre dos años y medio y cuatro en volver a los niveles de 2019 (OMT, 2021, párr. 5 y 7).

Ampliando el panorama de recuperación, observa la figura posterior, la cual muestra que el 1% de expertos que han participado de la encuesta global elaborada por la

Organización Mundial del Turismo considera que el turismo se recuperará a niveles del año 2019 para el 2021, seguido de un 15% que considera que el turismo se recuperará para el año 2022, posteriormente un 43% de los expertos opina que el turismo se recuperará para el año 2023, mientras que, el 41% de encuestados restantes afirman que la actividad turística puede recuperarse a partir del año 2024 o incluso después.

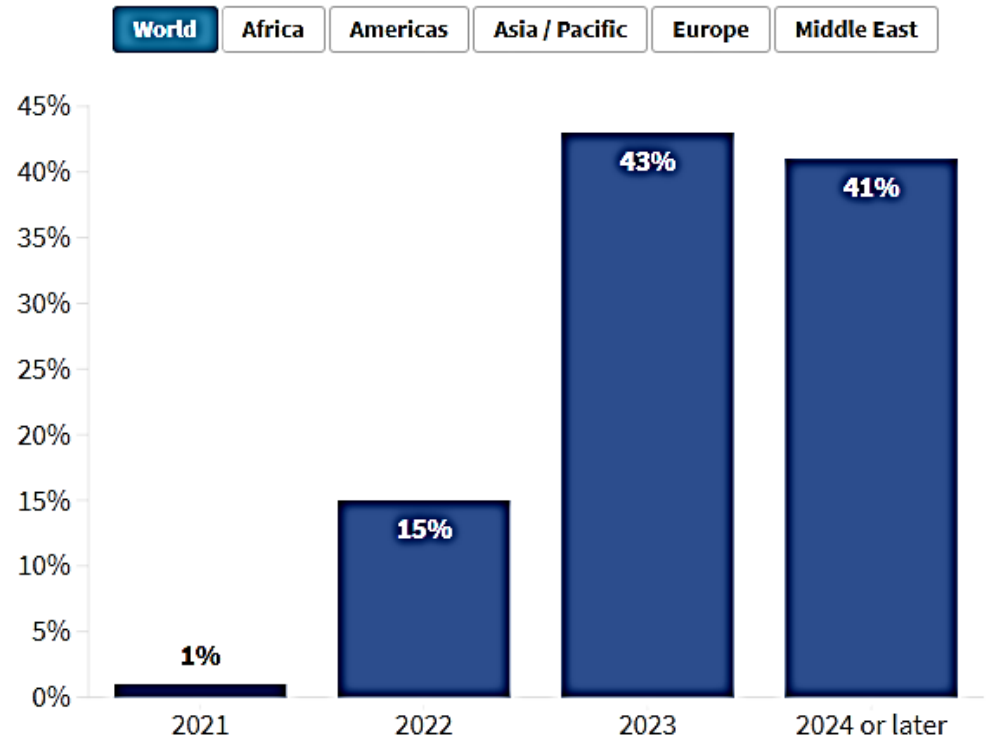


Figura 5. El turismo y la recuperación esperada a través del tiempo a nivel mundial. Fuente: UNWTO, 2021.

Asimismo, las imágenes posteriores muestran los panoramas de recuperación esperadas por regiones, el cual precisa que el 0% de los expertos considera que el turismo en las regiones de África, Medio Oriente y las Américas van a recuperarse para el año 2021, al mismo nivel del año 2019.

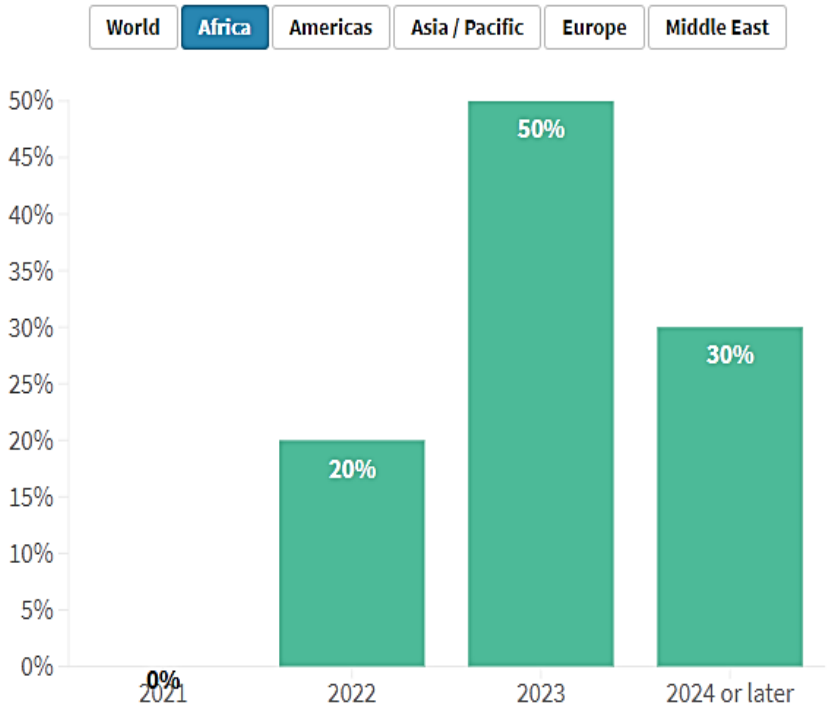


Figura 6. El turismo y la recuperación esperada a través del tiempo en la región de África. Fuente: UNWTO, 2021.

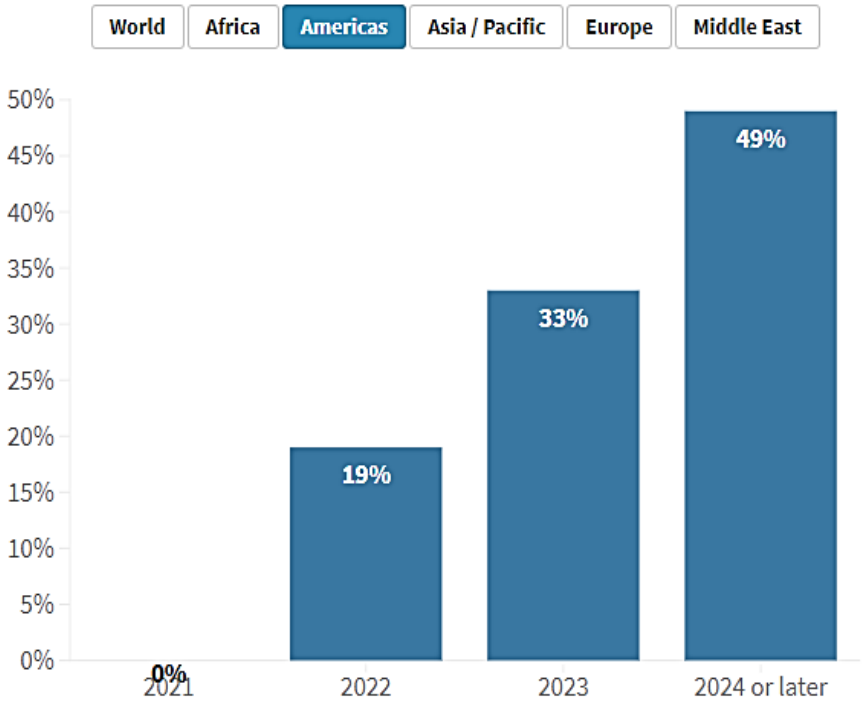


Figura 7. El turismo y la recuperación esperada a través del tiempo en la región de las Américas. Fuente: UNWTO, 2021.

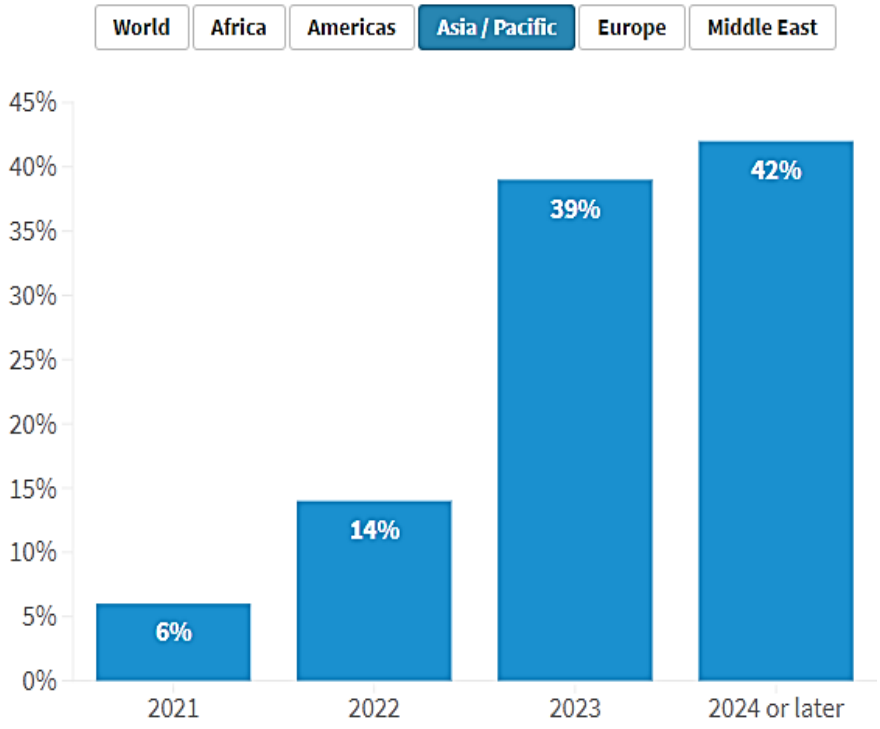


Figura 8. El turismo y la recuperación esperada a través del tiempo en la región Asia y Pacífico. Fuente: UNWTO, 2021.

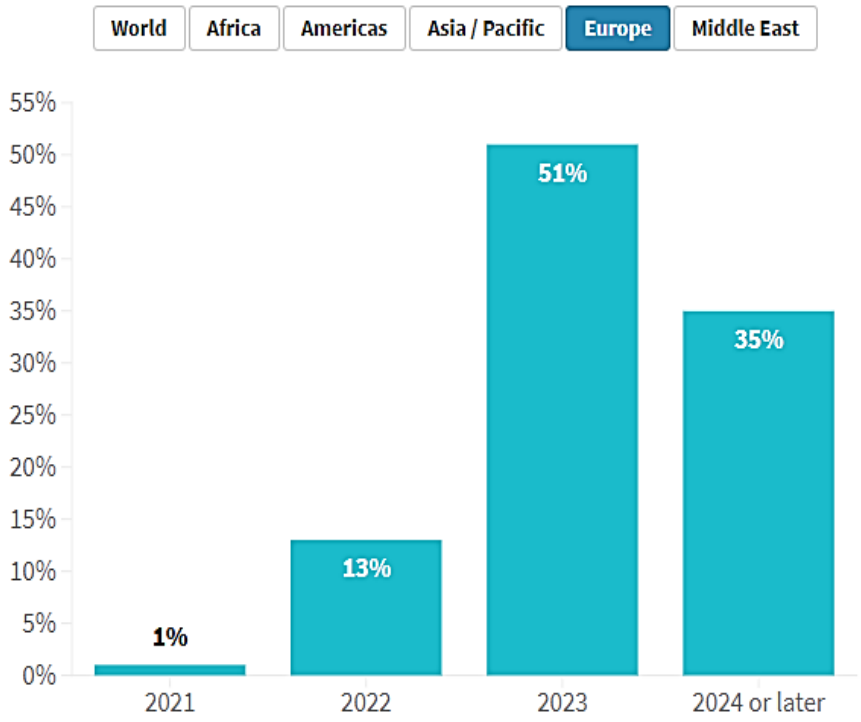


Figura 9. El turismo y la recuperación esperada a través del tiempo en la región de Europa. Fuente: UNWTO, 2021.

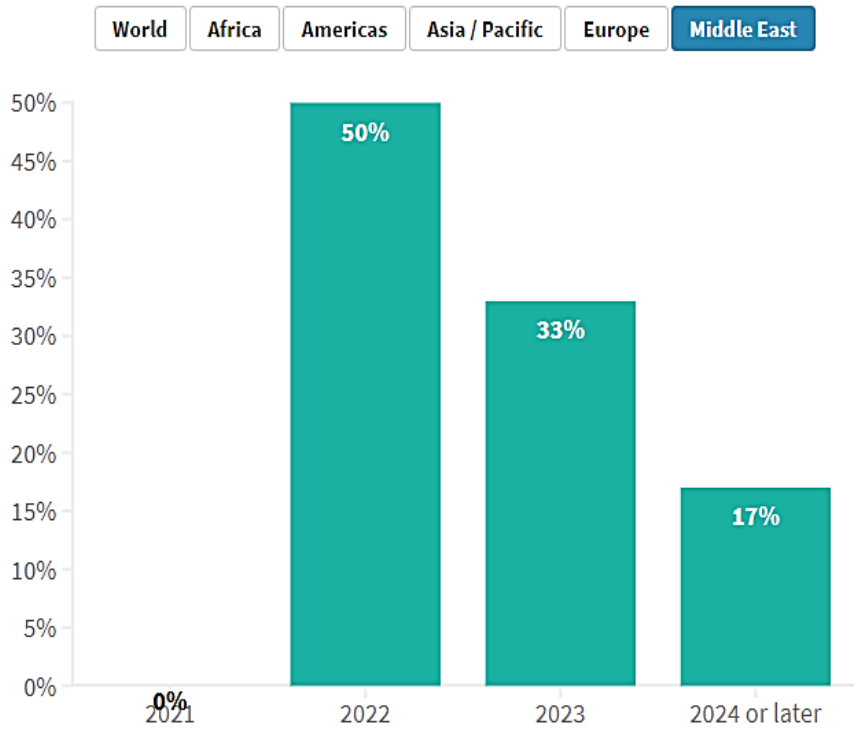


Figura 10. El turismo y la recuperación esperada a través del tiempo en la región del Medio Oriente. Fuente: UNWTO, 2021.

A continuación, se puede observar un gráfico, el cual muestra tres posibles escenarios para la recuperación del turismo a niveles del año 2019, donde se aprecia la recuperación del turismo hacia final del año 2021 en el mejor de los escenarios y el año 2024 en el peor de los escenarios.

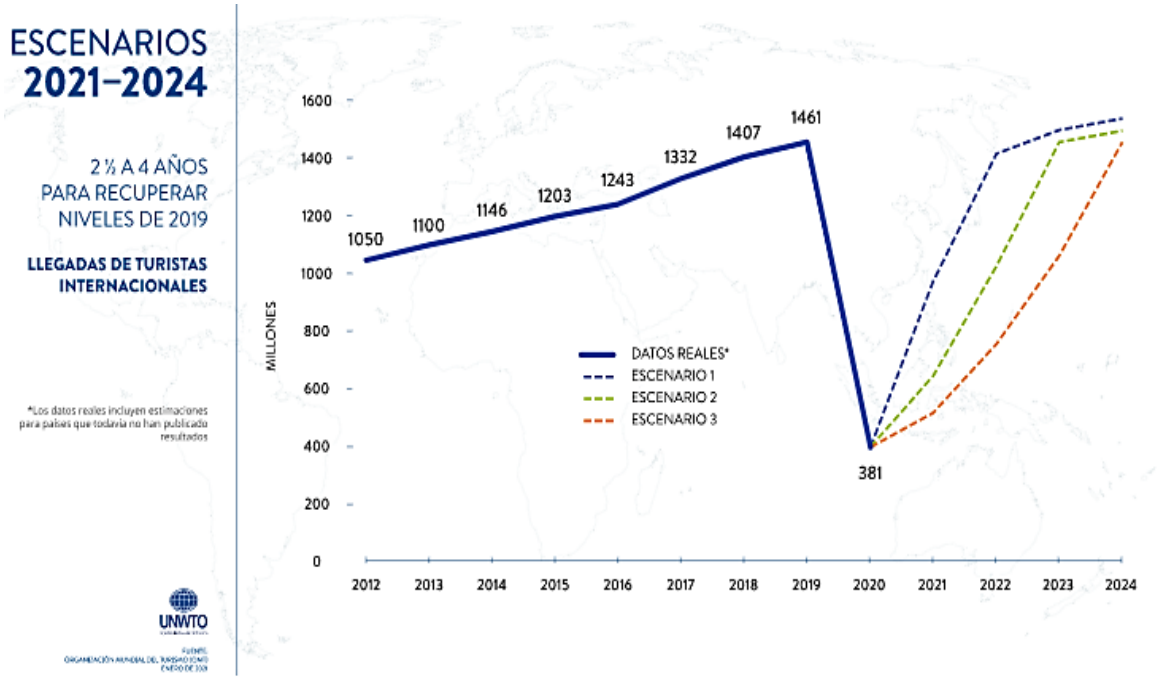


Figura 11. Información preliminar sobre la llegada de turistas internacionales del 2012-2020 y escenarios para los años 2021-2024. Fuente: UNWTO, 2021.

La Comisión Económica para América Latina y el Caribe de las Naciones Unidas (2020) estima los siguientes consecuencias de la COVID-19 en el turismo de las naciones de Centroamérica , México, el Caribe y Sudamérica, para el cual han utilizado la Metodología DALA, la cual evalúa daños y pérdidas con el uso de datos cuantitativos y objetivos, en este caso, las perdidas serán estimadas en aquellos bienes o servicio que dejan de producirse, estimado las siguientes pérdidas acumuladas para la región de las Américas:

> Entre 2020 y 2023 fluctuaron entre US$ 53 mil millones y US$ 75,4 mil millones para el Caribe; US$ 69,1 mil millones y US$ 89,2 mil millones para Centroamérica y México, y entre US$ 53 mil millones y US$ 72,4 mil millones para Sudamérica. (La Comisión Económica para América Latina y el Caribe de las Naciones Unidas, 2020, p.7).

También mencionan que el Caribe será el más afectado dado que turismo genera un porcentaje alto de su PBI, al mismo tiempo afectará el empleo de miles de mujeres, porque representan el 61% de la fuerza laboral en Centroamérica y México, el 59% para Sudamérica y el 54% para el Caribe (Comisión Económica para América Latina y el Caribe de las Naciones Unidas [CEPAL], 2020, p.7).

Además, detalla que, Sudamérica, se estima pérdidas en el año 2020 por US$ 25.804 millones, lo que equivale a 0,8% del producto interior bruto, generando mayor pérdida en Argentina, Colombia, Brasil y Perú, los cuales cuentan con sectores turísticos más desarrollados (CEPAL, 2020).

2.3 Restricciones de viaje como resultado del COVID-19

De acuerdo con el noveno reporte *COVID -19 Related Travel Restrictions a Global Review for Tourism,* que traducido al español es Restricciones por COVID-19 relacionadas a los viajes una revisión global para el turismo, el cual tiene como objetivo dar una visión general y analizar las restricciones implementadas por los gobiernos, monitoreando las restricciones a fin de facilitar los viajes con fines turísticos. Ante esto, se delinean cuatro categorías necesarias a fin de analizar las restricciones de los destinos para viajes con fines turísticos, siendo estas: (a) destinos que tienen sus fronteras completamente cerradas, es decir a nivel marítimo, terrestre y aéreo para fines turísticos; (b) parcialmente cerradas, significa que puede tener habilitados el nivel aéreo, el terrestre pero no el marítimo, además que esta categoría se le añade restricciones específicas de destino; (c) implementación de pruebas de descarte de COVID-19 y cuarentenas y (d) destinos que no cuentan con restricciones ante el COVID-19 (OMT, 2021).

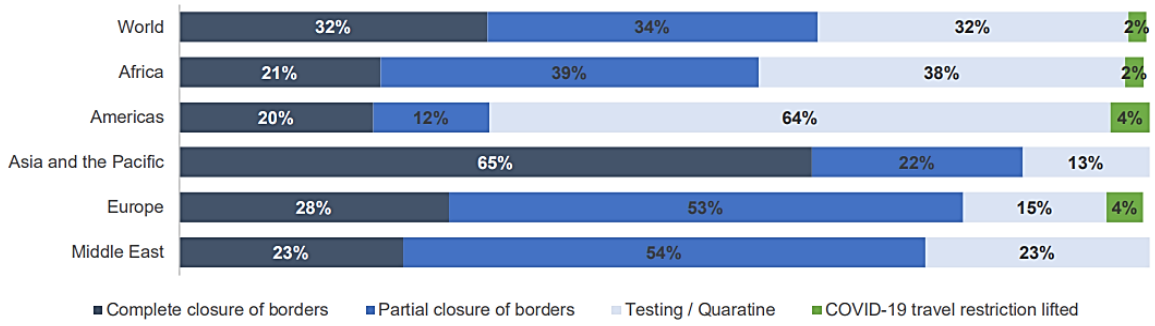


Figura 12. Restricciones de viajes por regiones al 1 de febrero de 2021. Fuente: UNWTO, 2021.

De acuerdo con la figura anterior, se puede observar que, a nivel mundial, hasta el febrero de 2021, el 34% de los destinos han implementado la medida de cierre parcial de fronteras, es decir que no todos los tipos de transporte están habilitados (aéreo, terrestre y marítimo) para realizar viajes con fines turísticos, además que algunos países han restringido el ingreso a ciertas nacionalidades, debido al alto nivel de contagios o nuevas variantes en los países de origen. Asimismo, se observa que un 32% de los destinos se encuentran completamente cerrados para la actividad turística, mientras que el otro 32% tienen abiertas sus fronteras, con la condición de poseer con un test antígeno que arroje negativo para el COVID-19, y ésta debe ser tomada entre las 72 y 24 horas antes de ingresar al país de destino, seguido de un periodo de cuarentena y una nueva prueba de descarte. Finalmente, el 2% de destinos, no cuenta con medidas de restricción para realizar turismo nacional o internacional.

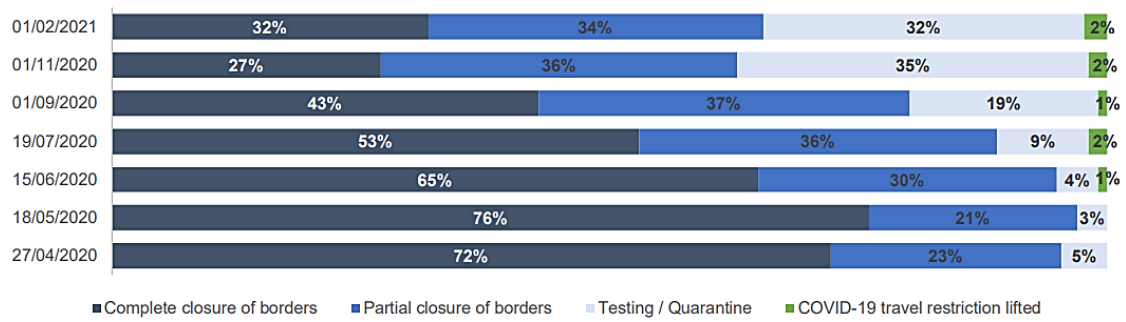


Figura 13. Evolución de las restricciones de viajes a nivel mundial de abril de 2020 a febrero de 2021. Fuente: UNWTO, 2021.

Igualmente, se puede observar en la figura anterior un cambio positivo para la actividad turística a nivel mundial. De un 72% de cierre total de fronteras en el 2020 a un 32% para el año 2021 y de un 5% de ingreso bajo las restricciones de testeo y cuarentena a un 32%. Añadiendo que para el año 2021 se cuenta con un 2% de destinos que no cuentan con ninguna restricción de viaje.

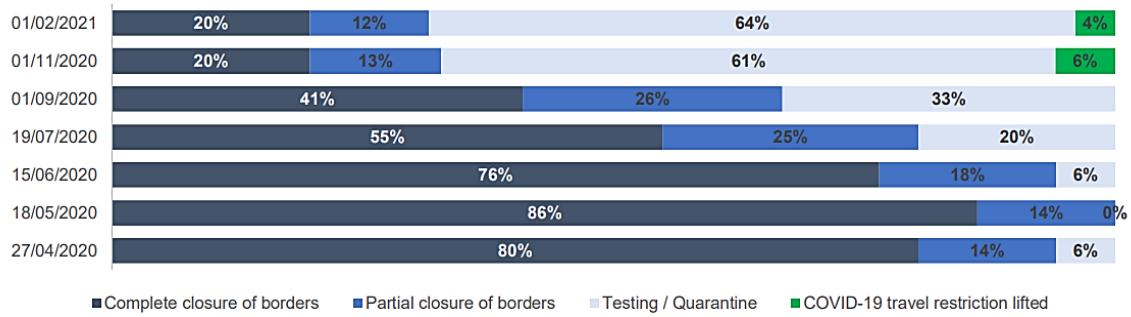


Figura 14. Evolución de las restricciones de viajes en la región de las Américas de abril del 2020 a febrero de 2021. Fuente: UNWTO, 2021.

En la región de las Américas, como se puede apreciar en la figura anterior, las medidas han ido flexibilizándose a fin de contribuir con la reactivación de la actividad turística, notándose que para el mes de febrero de 2021 solamente el 20% de los destinos en territorio americano tiene las fronteras totalmente cerradas para el turismo, a diferencia de mayo, el mes más estricto del año 2020, donde el 86% de países del territorio americano había aplicado esa restricción.

En cuanto a las restricciones parciales el cambio ha sido del 14% de mayo del 2020 a un 12% a febrero del 2021.Asimismo, se puede observar que para febrero de 2021 un 64% del destino permiten el ingreso de turistas, previa prueba de descarte de COVID-19 y posterior practica de cuarentena, en caso se requiera.

Finalmente se observa que para febrero del 2021 solo un 4% de destinos en las Américas que han levantado las restricciones totales de viaje.

En el Perú, de acuerdo con el Decreto Supremo N°070-2021-PCM que cambia los artículos 8 y 14 del Decreto Supremo N°184-2020-PCM, en el artículo 8 publicado por el diario El Peruano (2021) menciona que queda suspendió hasta el 30 de mayo de 2021, el ingreso al Perú de foráneos con residencia en el extranjero procedentes de Sudáfrica, Brasil o de la India, o que hubieran efectuado vuelo con escala en estos países en los últimos catorce días.

De esta manera el Perú conforma parte del 12% del territorio en las Américas que mantiene restricciones parciales de ingreso, como son la aplicación de la prueba antígeno y cuarentena. Asimismo, todas las restricciones son impuestos por el gobierno de turno y están sujetas a constantes cambios.

En panorama general vemos que las restricciones de ingreso a otros países para la práctica turística son más flexibles y cambiante, permitiendo la actividad siempre y cuando se respeten las medidas de prevención y protección establecidas por los entes rectores en contra la propagación del coronavirus.

Ante este receso del turismo el secretario general Zurab Pololikashvili de la OMT, (2021) menciona que la comunidad internacional necesita tomar acciones fuertes y urgentes para asegurar un mejor 2021 porque es el sustento de millones de personas, para ello se debe de mejorar la coordinación entre países y armonizar los viajes con los protocolos sanitarios, los cuales son esenciales para restaurar la confianza en el turismo y permitir los viajes internacionales.

Si bien, cada vez más países abren sus fronteras al turismo, las medidas para viajar son cada vez más estrictas, que retan la recuperación rápida del turismo. A nivel mundial uno de cada tres destinos está completamente cerrados, como resultados de las variantes de virus y su rápida propagación, obligando a los gobiernos a tomas mediadas más estrictas y

retrocediendo en aquellas tomadas previamente para promover el turismo, siendo las regiones de Europa y Asia Pacífico donde más sobresale (OMT, 2021).

Ante esta situación se ha buscado por parte de los entes mundiales de turismo una manera de contar con medidas de precaución más rápidas y prácticas para el viajero, al mismo tiempo que la OMT también es consciente de que las medidas tomadas por parte de los gobiernos a cargo para detener el virus son parte de la solución, no sin antes precisar que es necesario el monitoreo constante de dichas medidas, ya que muchos trabajos dependen de ello (OMT, 2021).

En pocas palabras, cada vez más países en el mundo abren sus fronteras gracias a las medidas implementadas por los diferentes países alrededor del mundo a fin de brindar un viaje seguro en contexto COVID-19. Sin embargo, se puede observar que estas medidas no generan los resultados esperados, debido a que muchas personas aún no se sienten seguras o cómodos para viajar. Sin embargo, respetar estas medidas es la única manera segura de viajar a fin de evitar la propagación del coronavirus.

Capítulo III

Reiniciando el turismo

3.1 Medidas para apoyar al turismo

Durante este tiempo el turismo ha buscado reinventarse, transformarse en uno sostenible, inclusivo y resiliente. Es por ello que, el Comité Mundial de Crisis para el Turismo de la OMT busca generar ideas eficaces y rápidas para la recuperación del turismo durante tiempos de coronavirus, el cual está conformado por diferentes técnicos profesionales en turismo de las Naciones Unidas, siendo estos miembros afiliados y entes privados (Organización Mundial del Turismo [OMT], 2020).

Asimismo, la Organización Mundial del Turismo plantea una hoja de ruta para un turismo más resiliente e inclusivo como respuesta al impacto generado por el COVID-19 basadas en las siguientes estrategias: (a) administración de la crisis y eliminación de las consecuencias sociales y económicas en los medios de subsistencia, la cual involucra la protección de empleos e ingresos en empresas del rubro, esto a través de aplazamiento de pagos, ayuda económica directa a través de programas del estado, subvenciones, entre otros. Además, plantea proteger a los empleados a través de indemnizaciones, pagos de seguros social, de salud y préstamos de 20% del sueldo. También, menciona que es necesario fomentar la confianza de los visitantes a través de protocolos de salud y

seguridad en toda actividad turística, empoderar la coordinación, las coaliciones y la fraternidad para la restauración social y económica; (b) impulso de la competitividad y aumento de la resiliencia, la cual buscan políticas turísticas más sólidas y resilientes a nivel empresarial. A fin de apoyar a las medianas y pequeñas empresas a través de educación, tecnología, desarrollo de infraestructuras y mejoramiento de servicios que motiven la inversión y promoción del turismo, en especial el interno y regional; (c) difusión de los adelantos y de la digitalización del ecosistema turístico, estrategia de vital importancia para entender el comportamiento y nuevas tendencias en el sector turístico; (d) difusión de la conservabilidad y el incremento ecológico inclusivo, la cual busca desarrollar iniciativas turísticas sostenibles basadas en el Programa de Turismo Sostenible de la red One Planet; y (e) el fortalecimiento para convertir el turismo y conseguir las metas del desarrollo sostenible, a través de alianzas sólidas entre todos los niveles del sector público y privado como lo plantea la Organización mundial del Turismo (Naciones Unidas [ONU], 2020).

Como respuesta rápida hacia el COVID-19 la OMT diseñó el Programa de asistencia técnica para la recuperación del turismo de la crisis del COVID-19 dirigido a los agentes del sector público en todos sus niveles de gobierno e intersectorialmente al privado, a fin de ayudar a recuperar el turismo de manera gradual, el cual se enfoca en tres pilares fundamentales, los cuales son: (a) recuperación económica, basada en la medición de la data cuantitativa y cualitativa de la COVID-19 a fin de tomar mejores decisiones y acelerar la recuperación a través de planes de recuperación, programas de apoyo para las empresas en especial las pequeñas y medianas empresas y reorientar la cadena de valor turística a la sostenibilidad; (b) marketing y promoción, a fin de desarrollar actividades y estrategias post COVID-19, a través de actividades como identificar nuevos mercados potenciales, estrategias dirigidas para turismo internacional, nacional, segmentos, promover la diversificación turística y programas de incentivos para incentivar los viajes;

(c) fortalecimiento institucional y mejora de la resiliencia, la cual busca mejorar la capacidad de comunicaciones entre los sectores estatales y particulares a fin de adaptar la actividad turística a las nuevas condiciones que impone la COVID-19 con respecto a la salud, la seguridad y el restablecimiento de la confianza de los consumidores (OMT, 2020).

Como se puede apreciar líneas arriba, para poder practicar la actividad turística de manera segura en este contexto, es necesario que, los entes públicos en alianzas con empresas privadas contribuyan con la creación de políticas que ayuden a mejorar el servicio turístico durante esta crisis sanitaria y que abarquen todos los niveles de gobierno.

De acuerdo con la OMT (2021) estas medidas para promover el turismo se dividen en las categorías de: políticas fiscales, monetaria, trabajo y habilidades, inteligencia de mercado, alianzas público privadas, reiniciar con el turismo doméstico, entre otros.

En el Perú se ha desarrolla políticas que contribuyan a la promoción del turismo, trabajadas bajo el ente rector Ministerio de Comercio Exterior y Turismo -MINCETUR, en concordancia con otros ministerios tales como el Ministerio de Cultura - Mincul, Ministerio del Ambiente - MINAM, Ministerio de Trasportes y Comunicaciones-MTC; entre otros que se encuentren involucrados con la actividad turística.

Ante esto, la OMT (2021) menciona que el Perú ha desarrollado las siguientes políticas y medidas para dar soporte al turismo.

En cuanto a políticas fiscales el MINCETUR a través de PROMPERÚ, ha exonerado los pagos de impuestos hacia compañías relacionadas al turismo y la exportación. Así, en temas de inteligencia de mercado, se ha realizado webinars y paneles de expertos en temas de marketing y ventas, considerando la crisis sanitaria, registrando 980 participantes; así como la creación de una sección especializada sobre el COVID, el cual contiene estudios, reportes, consejos para emprendedores y empresarios del sector.

Además, se ha realizado acciones que promueven el turismo interno, entre ellas se publicó el Decreto Legislativo N° 1507 que permite el ingreso libre provisional para niños, niñas, personas de la tercera edad y funcionarios públicos, hacia museo, sitios arqueológicos y áreas naturales protegidas.

Bajo esta misma línea, el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo ha implementado protocolos de bioseguridad para los diferentes sectores del turismo, realizados en base al documento técnico Plan Nacional de Preparación y Respuesta frente al riesgo de introducción del Coronavirus 2019-nCoV desarrollado por el Ministerio de Salud -MINSA. Es por ello que, el sector turístico en el Perú actualmente cuenta con protocolos, guías, lineamientos y estrategias para reactivar el turismo en contexto COVID-19 que se detalla a continuación:

A. Protocolo Sanitario Sectorial ante el COVID-19

- Dirigido a agencias de viaje y turismo.
- Dirigido a albergues.
- Dirigido al guiado turístico.
- Dirigido a salas de juego.
- Dirigido a hoteles categorizados.
- Dirigido a apart-hotel, aplicable al servicio de hospedaje.
- Dirigido a la realización de eventos en el marco del turismo de reuniones.
- Dirigido al turismo de aventura, canotaje, caminata y alta montaña.
- Dirigido al turismo de aventura, canotaje y caminata.
- Dirigido a hostales categorizados y establecimientos de hospedaje no clasificados ni categorizados con constancia de declaración jurada.
- Dirigido a la atención de visitas turísticas en las Áreas Naturales Protegidas.

- Protocolo Sanitario, Restaurantes y Servicios Afines en la modalidad de atención en salón con aforo al 40%, excepto bares.

b) Lineamientos sanitarios y sectoriales ante el COVID-19

- Dirigido a destinos turísticos.
- Dirigido al Servicio de Transporte Terrestre Regular de Personas tanto nacional como regional.
- Dirigido a la Prestación del Servicio de Transporte Aéreo de pasajeros a Nivel Internacional.

También, se aprobó el fondo de Apoyo Empresarial a las Mype del Sector Turismo FAE-Turismo con S/ 200 000 000,00, creado por Decreto de Urgencia N.° 076-2020. Asimismo, se aprobó bajo Resolución Viceministerial N° 004-2021-MINCETUR/VMT, la Estrategia Nacional de Reactivación del Sector Turismo 2021 – 2023. Simultáneamente, se publicaron guías informativas para prestadores responsables de servicios turísticos, viajero responsable y medidas de bioseguridad ante el COVID -19 para emprendimientos de turismo comunitario.

3.2 Tendencias del turismo como resultado del COVID-19

De acuerdo con el estudio realizado por Expedia Group Media Solutions (2020) a 11 mil viajeros de diferentes nacionalidades[1] y generaciones[2] a fin de comprender el impacto que ha generado el COVID-19 en sus mentes y corazones. Llegaron a los resultados que, durante el año 2020, seis de cada diez viajeros alrededor del mundo cancelaron sus viajes a causa de la pandemia, siendo los chinos, mexicanos y brasileros las nacionales con los porcentajes más altos por causa del coronavirus.

Así también señala que los viajes realizados en contexto COVID-19, basados en el grupo de estudio, la mayoría de ellos fueron motivados por la búsqueda de un nuevo escenario, cambio de clima, visitar familiares o amigos o algún evento particular importante. Siendo las personas de la generación milénica (1980-1994) los que más realizaron viajes en busca de nuevos escenarios, seguidos por la generación Z (1995-2001), quienes la mayoría de ellos visitaron amigos y familiares.

En cuanto al futuro, uno de cada dos viajeros se siente optimista sobre los viajes dentro de los 12 meses siguientes, es decir dentro del año 2021. Mientras que, la otra mitad aún necesita una razón para que su viaje sea seguro. Siendo las generaciones Z y mileniales los más optimistas, mientras que la generación silenciosa (nacidos antes de 1946), es la con mayor porcentaje de incertidumbre sobre los viajes.

Además, el estudio revela que la mayoría de encuestados están más propensos a viajar a partir del tercer trimestre del año 2021. También, siete de los diez encuestados considera que se sentiría con más confianza para viajar por temas de placer si las empresas son más flexibles a los cambios, como reembolsos totales al cancelar servicios y seguros

[1] Estudio realizado en los países de América del Norte, Canadá, Brasil, México, Alemania, Reino Unido, Francia, Italia, China, Japón y Australia, en personas nacidas hasta el año 2001

[2] Generación Silencio (nacidos antes de 1946), Baby Boomers (1946-1964), Generación X (1965-1979), Generación Milénica (1980-1994) y Generación Centúrica o Z (1995-2001).

de viajes que cubran diferentes tipos de eventualidades. Así como la implementación de máscaras, reducción de aforo, distanciamiento físico, limpieza y desinfección continua y servicio sin contacto.

Se puede observar, de acuerdo con este estudio, que los visitantes potenciales a corto plazo son aquellos pertenecientes a las generaciones milénicas y centúricas o generación Z, los cuales buscan principalmente viajes de placer y consideran que las medidas de bioseguridad, así como el uso de la tecnología como requisito primordial para volver viajar.

La encuesta realizada por la Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo (2020) a fin de conocer mejor al vacacionista nacional precisa que el 45% de vacacionista encuestados viajarían dentro de un año, es decir para mediados del año 2021, siendo este grupo liderado por mileniales. Así, ocho de cada diez vacacionistas elegirán destino dentro del Perú, del 84% de los mileniales el 83% prefiere ir a otro departamento y solo el uno por ciento realizaría turismo dentro de su departamento de residencia. Señala también que los vacacionistas visitarían lugares que tengan una tasa baja de contagios, evitarían actividades en masa y que los destinos respeten los protocolos de seguridad decretados por el estado. Enfatizando la importancia de los protocolos de bioseguridad, aforo reducido, acceso a la información, reserva y compra de los servicios por vía online y buena relación de calidad y precio. En cuanto al medio de trasporte a utilizar, precisan que del 100% de encuestados el 46% se transportaría en bus, seguido de un 37% en avión, 14% en auto propio y el 4% restante en colectivo, es necesario precisar que de acuerdo con el estudio la preferencia de viajar en autobús bajo un 14%. Sobre el establecimiento de hospedaje a usar el 12% eligió hotel de 4 o 5 estrellas, el otro 30 % prefirió el hotel/hostal de 3 estrellas, seguido por un 18 % que escogió el hotel/hostal de1 o 2 estrellas, el 10 % selecciono el departamento alquilado y finamente el 28 % decidió hospedarse en una casa

de familiares o amigos. Además, tres de cada cuatro planes de viaje incluyen el servicio de una agencia de viajes y el 74% considera importante que las compras se puedan realizar por vía online. Entre los principales destinos para realizar turismo dentro del Perú tenemos a Cusco con un 25 %, Arequipa y Lima con un 10 % cada uno, Cajamarca con el 8 % y Amazonas 5 %. Siendo el turismo de naturaleza, cultural, urbano, gastronómico y de bienestar los más solicitados (Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo, 2020).

De acuerdo con la encuesta realizada por Amadeus (2020)[3], el cual tiene como objetivo dar a conocer los sentimientos y preferencias de los viajeros, así también determinar la importancia del uso de las nuevas tecnologías para que los viajeros alrededor del mundo se sientan seguros en tiempo de coronavirus, muestra que las cinco preocupaciones más resaltantes por parte de los viajeros son: (a) durante el viaje el riesgo de contraer o trasmitir el virus es más alto, (b) que los gobiernos declaren nuevamente estado de cuarentenas cuando aún no hayan regresado a casa, (c) miedo a quedarse varado, (d) miedo de mezclarse con la multitud en el aeropuerto o terminal, y (e) una reducción en el disfrute del viaje debido a las restricciones.

Figura 15. Las 5 preocupaciones más importantes al momento de realizar un viaje. Fuente: Amadeus, 2020.

[3] Encuesta realizada en alrededor de 6,074 residentes de Francia, Alemania, India, Singapur, Reino Unido y Estados Unidos quienes viajaron los ultimos18 meses.

También menciona que las inquietudes van a depender mucho de las edades de los viajeros, detallando que la generación *baby boomer* considera más importante el distanciamiento social, reducción de la multitud en aeropuertos, estaciones de bus o tren y la reducción en el disfrute del viaje por causa de las restricciones. Mientras que, los mileniales consideran más importante que los establecimientos de hospedaje y medios de transporte cumplan con los lineamientos de bioseguridad (Amadeus, 2020).

Además, la investigación también muestra las cinco preferencias más importantes que los viajeros tomarán muy en cuenta antes de realizar un viaje, a fin de sentirse cómodos y seguros, las cuales son: (a) cambios más flexibles, crear políticas de cancelación y términos de pagos para evitar penalidades o pérdida de dinero, (b) reducir el aforo en aviones a fin de evitar el contacto, (c) aplicar el distanciamiento social en todo momento del servicio, (d) visibilizar y garantizar la aplicación del protocolo de bioseguridad, y (e) la creación de un programa para la aplicación de pruebas de descarte, ubicación y rastreo a fin de contener la propagación del virus (Amadeus, 2020).

En cuanto al uso de la tecnología para contribuir con las necesidades del actual viajero mencionan que los usos más importantes son: (a) reducción de colas y congestión en espacios públicos, (b) reducir el contacto físico, (c) proteger la información personal y financiera, (d) informar sobre los retrasos, (e) garantizar la seguridad del programa de testeo, localización y rastreo contra el coronavirus. Sobre esto, los *baby boomers* consideran que lo usarían principalmente para reducción de colas y evitar el contacto físico con otras personas, mientras que los mileniales lo usarán para realizar reservaciones más personalizas, que contribuya a una mejor experiencia (Amadeus, 2020).

En conclusión, las necesidades y decisiones del nuevo turista están basados en el nivel de sanidad que el destino le puede brindar, para ello se debe fortalecer el trabajo en conjunto entre el sector público y privado para proteger al turista a nivel sanitario creando,

actualizando y respetando los lineamientos sanitarios de manera intersectorial. Así también, en cuanto a la protección del turista a través de políticas que protejan a los visitantes de manera económica, como la modificación en las condiciones de viaje, más flexibles y basadas en la nueva realidad.

Al mismo tiempo que se adopta el uso de la tecnología, la cual contribuye con la simplificación en contratación, reprogramación y/o cancelación de servicios, además de brindar información actualizada sobre cualquier acontecimiento.

Aplicación práctica

1. Información general de la institución

1.1. Razón social : Municipalidad Metropolitana de Lima (MML)

1.2. RUC : 20131380951

1.3. Dirección : Jirón de la Unión 300 – Jirón Conde de Superunda 141 – Cercado de Lima

1.4. Teléfono : (01) 632-1300

1.6. Funcionarios : Jorge Vicente Martín Muñoz Wells - alcalde

2. Descripción

De acuerdo con las normas de Organizaciones y Funciones de la Municipalidad Metropolitana de Lima (MML, 2019) en su artículo número uno señala que es "una persona jurídica de carácter público, autónoma en lo político, administrativo y económico en temas concerniente a la municipalidad y a la región" (p.1). Asimismo, indica que su jurisdicción ejerce exclusivamente en la provincia de Lima, enfatizando que en situaciones de divergencias producto de la urbanización de las provincias, la última palabra recae en la MML. En cuanto a sus funciones, son ejercidas en función a lo señalado con la constitución peruana, las leyes de bases de la descentralización, la orgánica de municipalidades y la de los gobiernos regionales.

3. Fundamentos estratégicos: misión, visión y valores.

Como base a los fundamentos estratégicos La Municipalidad Metropolitana de Lima (MML) tiene por misión y visión:

> Generar valor público, promoviendo el desarrollo integral, armónico y sostenible de la provincia de Lima, a través de una gestión eficiente, transparente, participativa, concertadora y moderna y como visión es una institución moderna, líder del desarrollo nacional y modelo en América Latina que brinda servicios de calidad con eficiencia y eficacia a sus ciudadanos. Administra una ciudad autónoma, competitiva e insertada en la red de megaciudades del mundo (Municipalidad Metropolitana de Lima [MML], s.f.)

La Municipalidad Metropolitana de Lima se basa en seis valores, señalados en el Código de Ética y Conducta de la MML, aprobado bajo la directiva N°001—2019-MML/GP-SDI (MML, 2019).

Tabla 1
Principios organizacionales de la MML

	Valores
Responsabilidad	Compromiso orientado a tomar acciones a fin de proteger los intereses de la ciudadanía.
Compromiso	Articular esfuerzos para cumplir con los objetivos institucionales.
Honestidad	Desempañar las funciones de manera eficiente y con respeto con el fin de retribuir la confianza depositada por la ciudadanía.
Ética	Presente en cada acción y decisión a tomar.
Transparencia	Brindar información de manera abierta y oportuna.
Respeto	Entre funcionarios, servidores públicos en general, al medio ambiente y entorno social.

Nota: Valores con los que se identifica la MML. Fuente: MML, 2019.

4. Objetivos institucionales

Objetivos institucionales indicados en el Plan Estratégico Institucional 2020-2024 Ampliado, el cual se encuentra aprobado bajo la Resolución de Alcaldía N° 117-2021.

Tabla 2
Objetivos institucionales de la MML

Código OEI.	**Objetivo estratégico**	**Indicadores**
1	Incrementar la seguridad de los ciudadanos limeños.	Porcentaje de distritos adheridos al Sistema Metropolitano de Seguridad Ciudadana en Lima.
2	Corregir la movilidad urbana sostenible a favor de los ciudadanos.	Índice de desplazamiento urbano sostenible en Lima.
4	Implementar gestiones ambientales sostenible y la mantención de los ecosistemas limeños	Índice de implementación de la gestión del medio ambiente y mantención de los ecosistemas limeños.
4	Proteger a la comunidad y los medios de vida ante los desastres naturales y antrópicos en Lima	Porcentaje de capacidad instalada basal frente a desastres y emergencias en Lima
5	Acceso a los servicios sociales y a salvaguardar los derechos humanos de los ciudadanos limeños.	Índice de acceso a los servicios sociales y a la defensa de los derechos humanos de los limeños
6	Fomentar la educación, el deporte, el ocio y la salud de los ciudadanos limeños.	Índice de difusión de la educación, deporte, ocio y salud limeña.
7	Desarrollo de gestiones territoriales competitivos en Lima.	Índice de la gestión territorial en Lima
8	Fomentar la conservación del acervo sociocultural de los limeños.	Porcentaje de acciones de mantención del acervo sociocultural de Lima.
9	Mejorar la gestión de la Municipalidad de Lima.	Porcentaje de cumplimiento anual del Plan Estratégico Institucional de la Municipalidad de Lima.

Nota: Los 9 objetivos estratégicos institucionales de la Municipalidad de Lima. Fuente: MML, 2021.

5. Estructura orgánica

La Municipalidad de Lima está conformada por Órganos de Alta Dirección, Consultivos, de Control Institucional, de Defensa Jurídica, de Asesoramiento, de Apoyo, de Línea, Desconcentrados, Organismos Descentralizados y Empresas Municipales (Reglamento de Organizaciones y Funciones de la MML, 2019) (véase apéndice B).

6. Gerencia de desarrollo económico

Gerencia dependiente la MML y órgano de línea responsable a nivel provincia, en generar las situaciones requeridas para su regulación, legalización y difusión, con la finalidad última de generar decentes empleos estimulando la economía nacional (MML, 2019).

7. Subgerencia de Turismo

La Subgerencia de Turismo perteneciente a la Gerencia de Desarrollo Económico de la MML, es la entidad de las actividades turísticas inclusivas, de acceso general en la provincia de Lima. La cual en asuntos de servicios turísticos para el año 2019, realizó 313 recorrido turísticos presenciales en Lima Metropolitana con 9 124 participantes beneficiarios (véase apéndice C).

8. Funciones de específicas de la Subgerencia de Turismo.

En la tabla 3 se muestra la funciones y atribuciones indicadas en el Reglamento de Organizaciones y Funciones de la Municipalidad Metropolitana de Lima.

Tabla 3
Obligaciones y tareas de la Subgerencia de Turismo de la MML

	Obligaciones y tareas
F1	Planear, ordenar, direccionar, efectuar, controlar y valorar las tareas de progreso sustentable del turismo limeño, en coherencia con los mecanismos formales valederos, las instituciones, el sector particular, y los agentes comunitarios.
F2	Elaborar estrategias y programas de progreso del turismo centrado en la oferta y demanda, atendiendo a las políticas sectoriales limeñas.
F3	Difundir, en coordinación con los agentes del turismo, la competitividad de los servicios y el turismo limeño; contribuyendo en la mejora de vida de los usuarios locales y la beatitud de los turistas.
F4	Fomentar el orden y la formalidad del servicio turístico en Lima.
F5	Plantear y afianzar áreas de desarrollo turístico potenciales, que logren transformarse en ejes del progreso limeño.

	Obligaciones y tareas
F6	Difundir y vigilar el nivel de las atenciones turísticas y la ejecución en la práctica de los estándares formulados a los proveedores de turismo
F7	Actualizar la data de prestadores de turismo, calendarios de eventos y el Inventario de Recursos Turísticos limeños, según el método determinado por el MINCETUR.
F8	Facilitar el turismo coordinadamente con los demás entidades estatales y particulares.
F9	Reconocer y promover proyectos de inversión en áreas potenciales turísticas en Lima, que mejoren la economía y la sociedad a través del afianzamiento de productos de turismo sostenibles, difundiendo la conservación del patrimonio peruano; en coherencia con los canones planteados en el Plan Estratégico Nacional de Turismo (PENTUR).
F10	Educar y capacitar al personal que brinda servicio de turismo
F11	Evaluar a los prestadores de servicios de turismo limeño según los estándares mencionados en las normas legales.
F12	Difundir el turismo por medio de plataformas virtuales y las oficinas informativas de turismo.
F13	Generar y difundir actividades preventivas de la explotación sexual infantil y juvenil en el turismo limeño; vigilando el cumplimiento de las reglas establecidas entre los prestadores de turismo y otros agentes concernientes al turismo.
F14	Planear y aplicar actividades en temas de turismo con el resto de dependencias de la MML y demás municipalidades distritales con interés turístico.
F15	Difundir con el ente rector la planeación y aprovechamiento turístico sostenible del patrimonio peruano.
F16	Reconocer los requerimientos de servicios infraestructurales de sostén al turismo y la coordinación con instituciones estatales y particulares, para el desarrollo de intervenciones que contribuyan el progreso del turismo
F17	Formular y llevar a efecto estrategias de turismo integrador, asequible y sustentable, con entidades estatales y particulares, con el propósito de generar posibilidades para el goce de eventos turísticos en beneficio de las comunidades con acceso reducido.
F18	Realizar y promover investigaciones que conlleven planear, crear estrategias y emprender actividades para difusión del turismo, como también determinar y evaluar tendencias de turismo novedosas en Lima.
F19	Planear, asumir y vigilar las actividades concernientes al levantamiento, renovación y sistematización de los datos de turismo que actualice el programa de estadística.
F20	Fomentar el oficio artesanal en Lima por medio de estrategias conjuntamente con las instituciones estatales, particulares y los agentes sociales implicados.
F21	Planear, conducir, vigilar y examinar el cumplimiento de propósitos o indicadores y la aplicación de intervenciones y cálculo previsto del costo de la Subgerencia, en función a su contexto de competencia.
F22	Exponer y crear ordenanzas, convenios y demás normas aplicativas que obedezcan a sus competencias.
F23	Planear, conducir y vigilar que se cumplan los planes de gestión y planeación de la subgerencia, coordinadamente con las entidades correspondientes.
F24	Formular, coordinar e instaurar correcciones en los procesos de su competencia.
F25	Formular, concertar y llevar a efecto las acciones requeridas para implementar el Sistema de Control Interno, además fomentar el implemento de las sugerencias manifestadas por el Sistema Nacional de Control.
F26	Efectuar las funciones asignadas por la gerencia de desarrollo económico.

Nota: Las 26 obligaciones de la Subgerencia de Turismo de la MML. Fuente: MM- Reglamento de Organizaciones y Funciones, 2019.

9. Problemática

Se declara al Perú en Emergencia Sanitaria a través del Decreto Supremo Nº 044-2020-PCM, el cual restringe las actividades comerciales, culturales y recreativas, así como el funcionamiento de hoteles y restaurantes, además declaran el cierre de fronteras a nivel marítimo, aéreo y terrestre. Generando estas medidas un gran receso en la actividad turística (El Peruano, 2020).

Como resultado las actividades turísticas quedaron paralizadas, sin embargo, más adelante se aprueba el Decreto Supremo N°080-2020-PCM que señala el reemprendimiento de las actividades económicas de manera sucesiva según el marco de la declaratoria de Emergencia Sanitaria Nacional. El cual brinda una apertura para el reinicio de actividades y reactivación económica vinculada al sector turístico, bajo estos lineamientos se implementa la iniciativa Déjame que te cuente que se detallará a continuación (El Peruano, 2020).

10. La iniciativa Déjame que te cuente

La iniciativa llamada Déjame que te cuente nace como respuesta a la necesidad de continuar con la promoción y difusión de la oferta turística diversificada del destino Lima durante el contexto del COVID-19 y el marco de Estado de Emergencia Nacional. La cual implementa recorridos turísticos virtuales (véase apéndice D), a fin de seguir brindando el servicio de guiado, pero desde la seguridad de casa, al mismo tiempo que, busca contribuir con el bienestar mental de los ciudadanos. Más adelante, se reinicia con los recorridos turísticos presenciales (véase apéndice E), la cual busca principalmente reactivar la economía en aquellos atractivos turísticos que han implementado las medidas sanitarias y prestadores de servicios turísticos formales afectados por la pandemia, respetando todos

los protocolos de bioseguridad y a través de un trabajo articulado entre los sector público y privado.

Como se pude observar la iniciativa cumple con los tres pilares fundamentales del programa para el restablecimiento del turismo desarrollado por la Organización Mundial del Turismo las cuales son: recuperación económica, marketing y promoción y fortalecimiento institucional.

Déjame que te cuente se inició el mes de julio del 2020 y tiene planificado continuar hasta diciembre del año 2021, para temas de análisis de este trabajo de investigación solamente se considera la información del año 2020.

11. Objetivo principal

En el marco de la reactivación económica se busca promover y posicionar la oferta turística del centro histórico y el destino Lima, a través de experiencias turísticas diversificadas de manera presenciales y virtuales seguras, inclusivas y sostenibles, cumpliendo con los lineamientos sanitarios sectoriales establecidos.

12. Objetivos secundarios

Brindar experiencias turísticas a la ciudadanía, priorizando espacios abiertos, atractivos turísticos culturales y de naturaleza, que respeten los protocolos de bioseguridad durante toda la cadena de valor.

Impulsar la reactivación económica en los diferentes atractivos y prestadores de servicios turísticos del destino Lima.

Fortalecer la conciencia sobre la importancia de proteger y conservar el patrimonio natural y cultural del destino Lima, dirigido a ciudadanos de diferentes distritos.

Fortalecer el sentido de pertenencia entre los limeños y el patrimonio cultural y natural de la ciudad.

Promover experiencias turísticas inclusivas dirigidas a personas con discapacidad física y auditiva.

Fortalecer las alianzas con actores públicos y privados claves del sector turismo del destino Lima.

13. Déjame que te cuente virtuales

La Subgerencia de Turismo de la MML se ha implementado durante el año 2020, 14 recorridos virtuales multitemáticos que a continuación se detallan.

Tabla 4
Recorridos virtuales de la MML

Nombre del recorrido	Fecha de Publicación	Reacciones
Rímac	04/07/2020	8,630
Lima, cuna de la libertad.	28/07/2020	941
Parque de la Reserva, legado patriótico.	31/07/2020	5,885
Pantanos de Villa.	23/08/2020	4,262
Tras los pasos de Santa Rosa.	30/07/2020	2,596
Chabuca Granda, memorias de "La flor de la canela"	04/09/2020	1,020
El Señor de los Milagros	18/10/2020	989
Tradición Criolla en el Presbítero Maestro	31/10/2020	1,138
Ruta literaria de Santa Beatriz.	01/11/2020	589
La historia de José Olaya.	20/11/2020	442
Complejo Arqueológico Monumental Mateo Salado.	25/11/2020	222
Conociendo a nuestras aves en el Parque de la Reserva.	30/11/2020	106
En bici del centro al malecón.	19/12/2020	379
Parque de las Leyendas, legado arqueológico.	31/12/2020	94

Nota: La aceptación de los recorridos virtuales se han incremento por el covid-19. Fuente MML, 2021.

14. Déjame que te cuente presenciales

La implementación de los recorridos presenciales Déjame que te cuente inician el mes de diciembre del 2020, para el iniciar con los recorridos presenciales se tomó dos en cuenta dos factores. El primero, contar con espacios turísticos que hayan implementados los protocolos sanitarios para la práctica turística y segundo es el monitoreo de los picos de contagio en el país.

Tabla 5
Recorridos presenciales de la MML

Nombre del recorrido	Fecha de Publicación	Horarios	Numero de involucrados
Parque de la Reserva	05/12/2020	De 8:00 a 10:00 am	06 personas
Tradicional en el Centro Histórico de Lima	09/12/2020	De 9:30 am a 2:00 pm	04 personas
Tradicional en el Centro Histórico de Lima	09/12/2020	De 2:00 pm a 6:00 pm	05 personas
Parque de la Reserva	12/12/2020	De 8:00 a 10:00 am.	08 personas
Jirón de la Unión	12/12/2020	De 10:00 am a 12:00 pm	05 personas
Eje Lima-Ucayali	13/12/2020	De 3:00 a 5:00 pm	04 personas
En bici del centro al malecón (Cercado de Lima -Miraflores)	13/12/2020	9:00 am a 12:30 pm	08 personas
Recorrido Tradicional en el Centro Histórico de Lima	22/12/2020	De 10 am a 1:00 pm	02 personas

Nota: Los recorridos presenciales se han regularizado progresivamente. Fuente: MML, 2021.

Se puede observar que los recorridos desarrollados han considerado la diversificación turística y priorización del uso de espacios turísticos al aire libre como áreas protegidas, parques, plazas, plazuelas, alamedas, jirones emblemáticos y que cuenten con los protocolos de bioseguridad tales como: casonas, museos, iglesias; entre otros.

15. Resultados consolidados de la iniciativa Déjame que te cuente - 2020

A continuación, se muestras los resultados cuantitativos obtenidos a través de la iniciativa durante el año 2020.

Tabla 6
Resultados numéricos de la iniciativa Déjame que te cuente.

Servicio Turístico	Resultados
Recorrido turístico virtual	- 14 recorridos virtuales. - 27, 293 beneficiados, basada en reacciones de Facebook.
Recorrido turístico presencial	- 08 recorridos presenciales en diciembre. - 42 beneficiarios. - El 80% de los encuestados indicaron que el recorrido fue muy bueno.
Atractivos turísticos involucrados	- 30 espacios involucrados entre atractivos y empresas prestadoras de servicios.

Nota: Resultados numéricos de los recorridos virtuales y presenciales - 2020. Fuente: MML, 2021.

Como se puede examinar, los 14 recorridos turísticos virtuales han llegado a un gran número de beneficiados (espectadores) nacionales y extranjeros, Al mismo tiempo, es preciso mencionar que las cifras están basadas en las reacciones de Facebook como comentarios, compartidos y/o me gusta.

Por otro lado, algo muy diferente sucede con los recorridos presenciales, que, debido a los protocolos de bioseguridad, se han visto en la obligación de reducir el número de personas por grupo, disminuyendo de esta manera el número de beneficiados, generando de esta manera una demanda insatisfecha. Finalmente, la iniciativa durante el año 2020 apoyó con la promoción y reactivación económica de 30 espacios turísticos entre atractivos turísticos y prestadores de servicio turístico formales.

16. Análisis FODA de la iniciativa Déjame que te cuente

A continuación, se realiza un análisis de los factores externos e internos de las diferentes modalidades de la iniciativa estudiada.

Tabla 7
Diagnóstico FODA de los recorridos virtuales organizados por la Municipalidad Metropolitana de Lima.

	Recorrido Virtuales
Debilidades	Limitada experiencia en la realización de un guion audiovisual y conducción de videos por parte de los guías oficiales de turismo. Limitado número de equipos para la filmación y profesionales en audiovisuales. No contar con una red de espacios turísticos formal a nivel destino Lima interesados en ser parte de la iniciativa.
Fortalezas	Contar con el apoyo del equipo de comunicaciones de la Subgerencia de Turismo. Tener el apoyo de la Gerencia de Comunicaciones y aliados externos. Contar con un equipo de guías y profesionales de turismo para el desarrollo técnico de la iniciativa.
Amenazas	No obtener los permisos de ingreso hacia algunos atractivos o espacios turísticos. Riesgo de contagio con el COVID-19. Constantes manifestaciones ciudadanas cerca a los atractivos turísticos en los que se va a grabar o visitar. Inseguridad.
Oportunidades	Contar con una gran variedad de aliados turísticos en el destino Lima. Contar con los protocolos de bioseguridad para la práctica de recorridos turísticos. Disponer con un banco de imágenes de respaldo para reforzar las ideas en los recorridos virtuales. Apoyo por parte de la Plataforma Bilingüe de la MML

Nota: Diagnóstico FODA de la iniciativa Déjame que te cuente-2020. Fuente: MML, 2021.

Tabla 8
Diagnóstico FODA de los recorridos turísticos presenciales realizados por la MML

	Recorridos Presenciales
Debilidades	Número limitado de recorridos programados simultáneos, debido al limitado número de recurso humano para la implementación de recorrido de acuerdo a los protocolos, ocho personas por grupo turístico. No cuenta con un sistema que identifique a aquellas personas que de manera reiterada se inscriben en los recorridos, quitando la oportunidad de conocer la ciudad a otras personas e ingresos económicos a los atractivos y/o prestadores involucrados.
Fortalezas	Contar con profesionales de turismo capacitados con los protocolos de bioseguridad. Contar con todos los EPP e implementos para la aplicación de protocolos. Documentación en formato digital establecido por el ente rector MINCETUR. Contar con encuestas y formularios de inscripción en formatos digitales. Implementación de la línea de WhatsApp para contactar a los visitantes y compartir la documentación establecida por el ente rector MINCETUR a través de enlaces, en el menor tiempo posible. Atractivos y prestadores de servicio turístico que cuenten con los protocolos de bioseguridad establecidos por los entes rectores respectivos.
Amenazas	Demanda desatendida, debido al limitado número de personas por recorrido, la cual podría generar reacciones negativas hacia el servicio. Contraer el COVID-19. Constantes manifestaciones cerca a los atractivos turísticos y cierres de calles. Inseguridad.
Oportunidades	Uso de formulario digitales para el registro y confirmación de los recorridos. Contar con el Protocolo Sanitario Sectorial ante el COVID-19 para el guiado turístico. Apoyo de la Plataforma Bilingüe de la MML

Nota: Diagnóstico FODA de la iniciativa Déjame que te cuente-2020. Fuente: MML, 2021.

17. Estrategias de la iniciativa Déjame que te cuente

Acciones y/o soluciones de acuerdo al formato de la iniciativa.

Tabla 9
Estrategias para la implementación de la iniciativa Déjame que te cuente.

Virtuales	Presenciales
- Desarrollar herramientas de diseño para las experiencias digitales, capacitación a los guías en técnicas de conducción en videos y desenvolvimiento en cámaras - Considerar a aquellos atractivos turísticos que se encuentren abiertos al público y que cumplan con los protocolos sanitarios sectoriales - Crear guiones audiovisuales con contenido turístico por parte de los guías oficiales de turismo en coordinación con el equipo de comunicaciones - Capacitar e implementar a los agentes involucrados (áreas de turismo y comunicaciones) en cuanto a los protocolos de bioseguridad para la prevención del COVID 19 - Trabajar articuladamente con los diferentes actores públicos y privados de turismo del destino Lima - Publicar y difundir los diferentes recorridos turísticos virtuales a través de la página oficial de Facebook Visita Lima - Monitorear las métricas de Facebook (reacciones, comentarios, número de veces compartidas, segundos de reproducción, etc.) de manera periódica a fin de evaluar la aceptación del contenido por parte de los espectadores.	- Digitalización del sistema de inscripción (véase apéndice F) y encuestas de satisfacción de los recorridos turísticos (véase apéndice G). - Implementación de los protocolos de bioseguridad para el guiado turístico, así como la digitalización de las declaraciones juradas para el pasajero (véase apéndice H) y fichas de sintomatologías para el pasajero (véase apéndice I). - Selección de atractivos turísticos y empresas prestadoras de servicios turísticas abiertas que cumplen con todos los protocolos de bioseguridad.

Nota: Estrategias utilizadas para desarrollar la iniciativa Déjame que te cuente. Fuente: MMl, 2021.

18. Sugerencias de mejora para la iniciativa Déjame que te cuente

Si bien la iniciativa está desarrollada como resultado del impacto del COVID-19, se puede plantear acciones para simplificar y mejorar el servicio ofertado, basados en los puntos débiles y amenazas identificadas en el diagnóstico FODA en sus respectivas modalidades.

La modalidad virtual, señala la limitada experiencia en temas de audiovisuales por parte de los guías, como por ejemplo la realización de un guion audiovisual y/o conducción de videos, se propone trabajar en conjunto con el área de comunicaciones para capacitar a los guías, actuales y futuros, en temas de conducción y creación de guiones audiovisuales.

Asimismo, sobre el limitado número de equipos para la filmación y profesionales en audiovisuales, se plantea trabajar en conjunto con el soporte de las otras gerencias pertenecientes a la Municipalidad de Lima, municipalidades distritales y/o prestadores de servicios que se vean beneficiadas en la realización del recorrido virtual.

Finalmente, sobre la falta de una red de espacios turísticos, de índole natural y cultural, a nivel Lima Metropolitana interesados en ser parte de esta iniciativa de manera formal, a fin de contar con las facilidades para ingresar a las instalaciones y proveer contenido histórico-cultural, se propone generar convocatorias de manera abierta a todos los espacios que deseen ser parte, para luego crear mesas de trabajo a fin de articular los esfuerzos de promoción a través de las diferentes plataformas digitales e implementar un cronogramas de publicaciones con el objeto de que cada espacio turístico interesado pueda contar con su propio recorrido virtual ofreciendo nuevas experiencias a los espectadores. Al mismo tiempo, se pueden ir implementando postcast, basados en los recorridos, con contenido de actividades, datos curiosos, experiencias y servicios de cada uno de los espacios turísticos que conforman la red.

Por otro lado, sobre los recorridos presenciales y el limitado número de recurso humano para la implementación de varios recorridos presenciales al mismo tiempo, se propone la contratación de más guías oficiales de turismo, siempre y cuando un estudio de demanda avale dicha medida. En caso de no contar con el presupuesto, se puede generar alianzas con institutos y/o universidades para generar vacantes de practicantes que realicen

las funciones de *tours conductors* a fin de apoyar a los grupos de visitantes a desplazarse de un espacio turístico a otro dentro de la ruta establecida.

En cuanto a los espacios desperdiciados en los recorridos, debido a la inasistencia de participantes inscritos, dado que el servicio brindado por la municipalidad es gratuito en término de recorrido, mientras que, el pago es una transacción directa entre el visitante y el atractivo turístico visitado, se puede implementar el pago a través de diferentes modalidades virtuales al momento de realizar la inscripción, previa coordinación con los espacios aliados.

Síntesis

Por intermedio de esta monografía se revisó los impactos actuales generados por el COVID-19 en el sector turístico a nivel mundial, regional y del Perú, mediante el uso de literatura oficial y especializada, la cual nos da luces sobre los grandes cambios y pérdidas que atraviesa el sector, así como los futuros panoramas y tendencias del turismo.

Además, se ha podido analizar la iniciativa Déjame que te cuente, desarrollada por la MML durante el contexto del COVID-19, la cual se creó y adecuó como respuesta al impacto del COVID-19 a fin de continuar contribuyendo con la promoción y difusión de la actividad turística de manera segura en el destino Lima.

Apreciación crítica y sugerencias

De acuerdo con la información analizada, se identifica cómo el turismo ha sido uno de los sectores económicamente más afectados por causa del COVID-19 pero con escenarios futuros positivos, siempre y cuando se gane nuevamente la confianza del viajero.

Sin embargo, también se puede ver que las restricciones a nivel mundial son muy cambiantes, imposibilitando tener un panorama sólido ante un virus que muta constantemente generando incertidumbre sobre la efectividad de las medidas sanitarias adoptadas como la vacunación, es por ello que, muchos países del mundo y más Latinoamérica que no cuenta con buen sistema sanitario que, si bien debemos prepararnos para mañana, es ahora cuando debemos adaptarnos a las nuevas exigencias del visitante.

En cuanto a las tendencias del consumidor se muestran diferencias debido a las edades, pero todas las analizadas consideran que lo más importante es el nivel sanitario en el destino y el uso de la tecnología como soporte vital durante los viajes.

Por ello, es necesario que las empresas de turismo implementen un área encargada para velar por la seguridad sanitaria de los visitantes, mediante el monitoreo constante de los viajeros y agentes del sector, así como la implementación de la tecnología para la contratación, modificación y cancelación de los servicios.

En esta línea, se debe considerar la creación de un programa que brinde asesoría técnica a través de la implementación y promoción del uso de las tecnologías aplicadas al turismo a nivel nacional, tanto para prestadores de servicios como atractivos y recursos turísticos, contribuyendo de esta manera a la creación de una nueva rama de especialización para los profesionales del turismo y facilitando la investigación de mercados.

La teoría revisada también señala que los vacacionistas peruanos visitarían lugares que tengan una tasa baja de contagios, evitarían actividades en masa y elegirían destinos que respeten los protocolos de seguridad decretados por el gobierno.

Ante esto, es necesario que el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo en concordancia con el Ministerio del Ambiente generen planes a corto plazo para promover zonas protegidas y el turismo rural sostenible en el destino Lima para traer beneficio económico, social, cultural, ambiental y bioseguridad tanto para los visitantes como para agentes turísticos involucrados.

Referencias

AMADEUS. (2020). *Rethink Travel Global Survey 2020*. Recuperado de file:///D:/MONO%3BUNE/pdf%20sobre%20el%20la%20monoraf%C3%ADa/Capitulo%203/Rethink%20travel%20global%20survey%20-%20World%20insights.pdf

Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo - PROMPERÚ. (2021). *Arribos de turistas internacionales al mundo, a Sudamérica y al Perú.* Recuperado de https://www.promperu.gob.pe/turismoin/estadisticasenlinea/reportes/index

Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo. (2020). *Conociendo al nuevo vacacionista nacional.* Recuperado de file:///D:/MONO%3BUNE/pdf%20sobre%20el%20la%20monoraf%C3%ADa/Capitulo%203/El%20nuevo%20vacacionista%20nacional.pdf

Committee for the Coordination of Statistical Activities. (2021). *How COVID-19 is changing the world: a statistical perspective Volume III.* Recuperado de https://unstats.un.org/unsd/ccsa/documents/covid19-report-ccsa_vol3.pdf

Diccionario de la Real Academia Española. (2009). *Real Academia Española*. Recuperado de https://dle.rae.es/turismo

El Peruano. (3 de mayo de 2020). Normas Legales. *Decreto Supremo que aprueba la reanudación de actividades económicas en forma gradual y progresiva dentro del marco de la declaratoria de Emergencia Sanitaria Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del COVID*, págs. 10,11,12,13.

El Peruano. (15 de marzo de 2020). Normas Legales. *Decreto Supremo que declara Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de a Nación a consecuencia del brote del COVID-19,* págs. 10, 11,12,13.

El Peruano. (8 de mayo de 2021). Normas Legales. *Decreto Supremo que modifica los artículos 8 y 14 del Decreto Supremo N° 184-2020-PCM,* págs. 7,4,5,6,7.

Expedia Group Media Solutions. (2020). *2020-2021 Traveler Sentiment & Influences.* Recuperado de file:///C:/Users/Genifer/Downloads/Travel%20Sentiment%20Influences.pdf

Municipalidad de Lima. (s.f.). *Información Institucional*. Recuperado de https://www.munlima.gob.pe/informacion-institucional

Municipalidad Metropolitana de Lima. (14 de noviembre de 2019). *Codigo de Ética y Conducta de la Municipalidad Metropolitana de Lima-Resolucion de Gerencia Municipal Metropolitana N°150-2019-MML/GMM.* Recuperado de file:///D:/MONO;UNE/pdf%20sobre%20el%20la%20monoraf%C3%ADa/Capitulo%203/codigo-de-etica%20mml.pdf

Municipalidad Metropolitana de Lima. (2 de diciembre de 2019). *Reglamento de Organización y Funciones de la Municipalidad Metropolitana de Lima.* Recuperado de http://www.transparencia.munlima.gob.pe/images/descargas/gobierno-abierto/transparencia/mml/planeamiento-y-organizacion/planeamiento-organizacion/ROF-MML-MOD-ORD-2208-del-20-12-19.pdf

Municipalidad Metropolitana de Lima. (31 de marzo de 2021). *Plan Estratégico Institucional 2020-2024 - Ampliado.* Recuperado de https://www.munlima.gob.pe/images/descargas/gobierno-abierto/transparencia/mml/planeamiento-y-organizacion/planeamiento-

organizacion/plan-estrategico-institucional-2020-2024-resolucion-nro-117-2021.pdf

Naciones Unidas. (agosto de 2020). *Información de Políticas: La COVID-19 y la transformación del Turismo*. Recuperado de https://www.un.org/sites/un2.un.org/files/policy_brief_covid-19_and_transforming_tourism_spanish.pdf

Comisión Económica para América Latina y el Caribe -Naciones Unidas-CEPAL (8 de enero de 2020). *Evaluación de los efectos e impactos de la pandemia de COVID-19 sobre el turismo en América Latina y el Caribe. Santiago, Chile, Chile*. Recuperado de https://repositorio.cepal.org//handle/11362/46551

Organización Mundial del Turismo. (8 de mayo de 2020). *Programa de asistencia técnica para la recuperación del turismo de la crisis de la COVID-19*. Recuperado de https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2020-07/COVID-19%20Tourism%20Recovery%20TA%20Package_8%20May%202020%20ES.pdf

Organización Mundial de la Salud. (10 de Noviembre de 2020). *Organización Mundial de la Salud*. Recuperado de https://www.who.int/es/news-room/q-a-detail/coronavirus-disease-covid-19#:~:text=La%20COVID-19%20es%20la,Wuhan%20(Rep%C3%BAblica%20Popular%20China).

Organización Mundial del Turismo. (1994). *Introducción al Turismo.* La Paz, La Paz, Bolivia: Organización Mundial del Turismo. Recuperado de http://repositorio.uasb.edu.bo/handle/54000/1178

Organización Mundial del Turismo. (20 de marzo de 2020). *La OMT Convoca un comité mundial de crisis.* Recuperado de https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2020-03/200320%20-%20Coronavirus%20ES_0.pdf

Organización Mundial del Turismo. (28 de enero de 2021). *2020: el peor año de la historia del turismo, con mil millones menos de llegadas internacionales.* Recuperado de https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2021-01/210128-barometer-es.pdf?afhE7NpuFgX_3avC5b8GTiE2T7Ptcw9J

Organización Mundial del Turismo de las Naciones Unidas. (enero de 2021). *COVID-19 Y EL SECTOR TURÍSTICO. EL TURISMO ANTES DE LA PANDEMIA.* Recuperado de https://www.unwto.org/es/covid-19-y-sector-turistico-2020

Organización Mundial del Turismo de las Naciones Unidas. (2008). *Glosario de Términos de Turismo*. Recuperado de https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos

Panosso Netto, A., & Lohmann, G. (2012). *Teorías del turismo: conceptos,modelos y sistemas.* México: Trillas.

United Nations World Tourism Organization. (8 de marzo de 2021). *COVID-19 Related travel restrictions a global review for tourism.* Recuperado de https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2021-03/210309-Travel-Restrictions.pdf

United Nations World Tourism Organization. (16 de marzo de 2021). *COVID-19: Measures to Support Travel and Tourism*. Recuperado de https://www.unwto.org/covid-19-measures-to-support-travel-tourism

United Nations World Tourism Organization. (7 de marzo de 2021). *Tightened Travel Restrictions Underline Current.* Recuperado de https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2021-03/210307-travel-restrictions-en_0.pdf?rUYV5s9DQuiVihLFEDHOKl0k7OECMv3g

United Nations World Tourism Organization. (31 de marzo de 2021). *Tourist Arrivals Down 87% in January 2021 as UNWTO calls for stronger Coordinations to Restart Tourism*. Recuperado de https://www.unwto.org/news/tourist-arrivals-

down-87-in-january-2021-as-unwto-calls-for-stronger-coordination-to-restart-tourism

United Nations World Tourism Organization. (12 de mayo de 2021). *UNWTO Tourism Dashboard - International Tourism and COVID-19*. Recuperado de https://www.unwto.org/international-tourism-and-covid-19

Apéndices

Apéndice A: Captura de pantalla de tour virtual 360° del Museo Numismático- BCRP, 2021

Apéndice B: Organigrama de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2019 (MML)

Apéndice C: Data cuantitativa de los recorridos organizados por la MML 2019

Apéndice D: Capturas de pantalla del recorrido virtual Déjame que te cuente, 2020

Apéndice E: Fotografías de los recorridos presenciales Déjame que te cuente, 2020

Apéndice F: Sistema de inscripción digital para recorridos presenciales, 2020

Apéndice G: Encuesta de satisfacción digital para recorridos presenciales, 2020.

Apéndice H: Declaración jurada para el visitante, 2020

Apéndice I: Ficha de sintomatología para el visitante digital, 2020

Apéndice A: Captura de pantalla de tour virtual 360° del Museo Numismático- BCRP, 2021

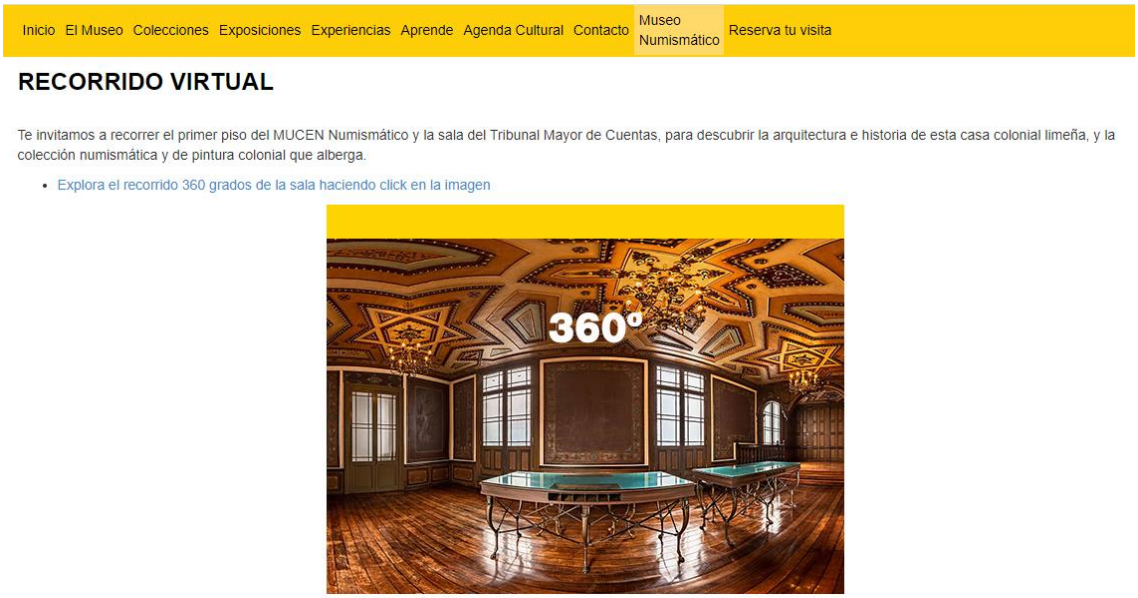


Figura A1. Visión de 360° del Museo Numismático. Fuente: Museo Central del BCRP.

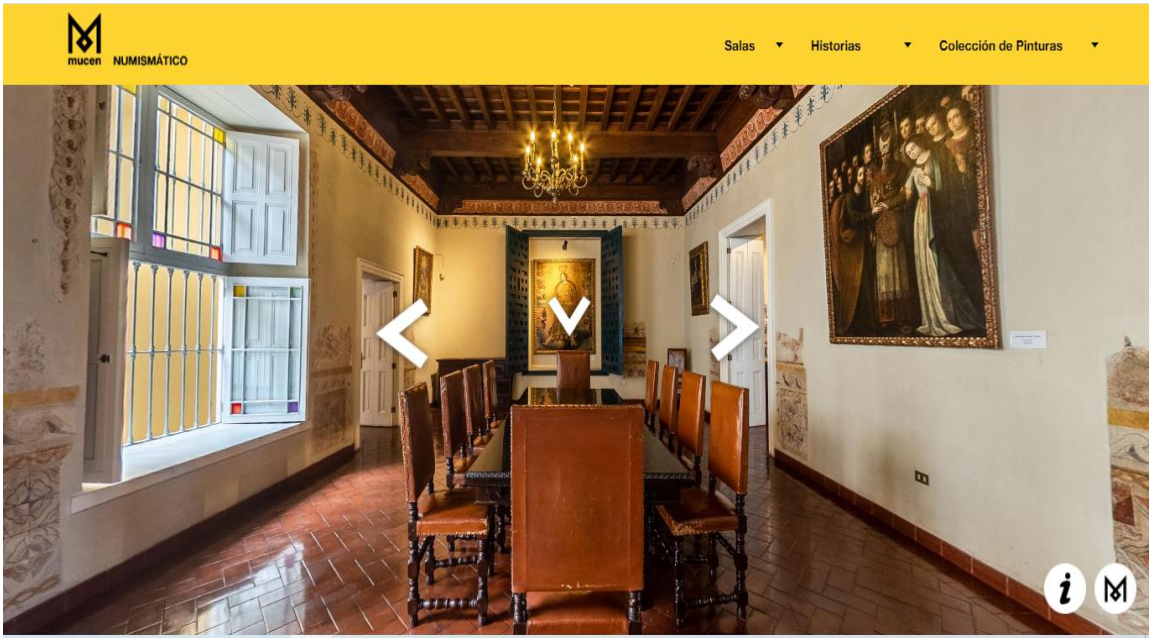
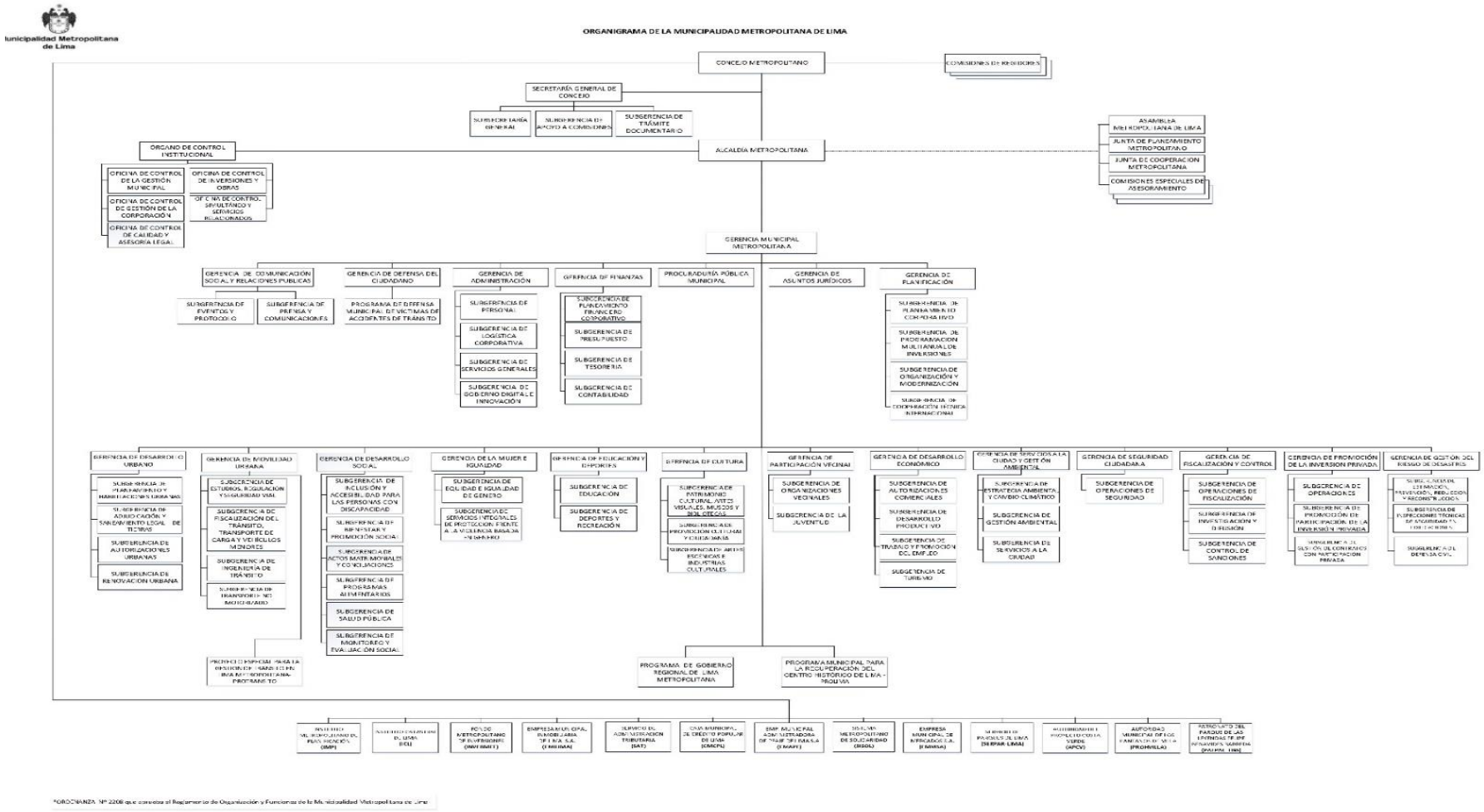


Figura A2. Sala del Museo Numismático. Fuente: Museo Central del BCRP.

Apéndice B: Organigrama de jerarquías de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2019 (MML)



Fuente: MML

Apéndice C: Data cuantitativa de los recorridos organizados por la MML, 2019

Fuente: Subgerencia de Turismo de la MML

Apéndice D: Capturas de pantalla del recorrido virtual Déjame que te cuente, 2020

Figura D1. Inicio del recorrido virtual Déjame que te cuente. Fuente: Página de Facebook Visita Lima.

Figura D2. Bienvenida al recorrido virtual Déjame que te cuente. Fuente: Página de Facebook Visita Lima.

Apéndice E: Fotografías de los recorridos presenciales Déjame que te cuente, 2020

Figura E1. Sala principal del Mueso Déjame que te cuente. Fuente: Subgerencia de Turismo de la MML

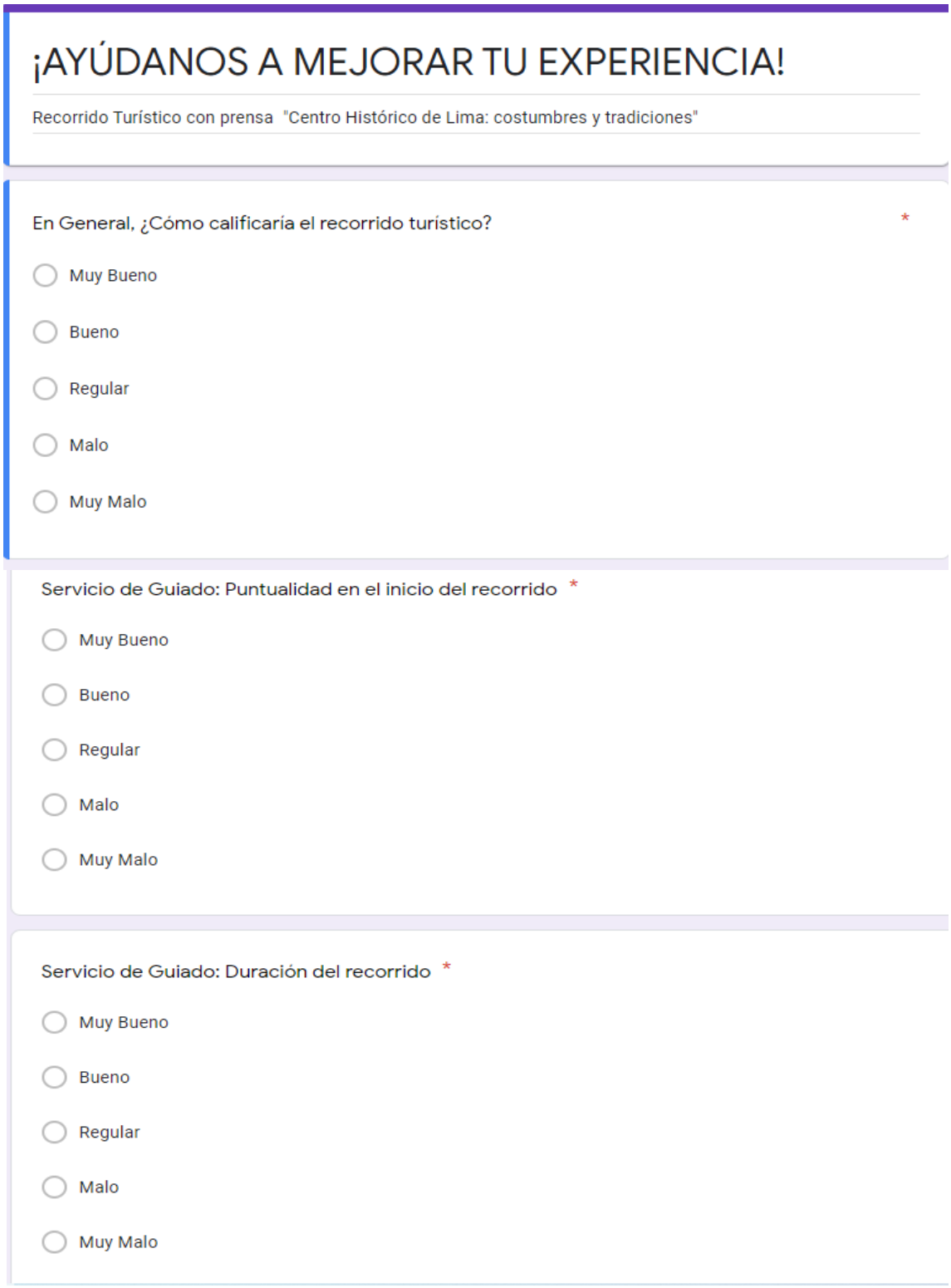
Figura E2. Desinfección de los visitantes al Mueso Déjame que te cuente. Fuente: Subgerencia de Turismo de la MML

Apéndice F: Sistema de inscripción digital para recorridos presenciales, 2020

Figura F1. Volante virtual de los recorridos turísticos. Fuente: Pagina de Facebook Visita Lima.

Figura F2. Inscripción virtual del visitante. Fuente: Subgerencia de Turismo de la MML

Apéndice G: Encuesta de satisfacción digital para recorridos presenciales, 2020



Fuente: Subgerencia de Turismo de la MML

.

Apéndice H: Declaración jurada para el visitante, 2020

DECLARACIÓN JURADA PARA PARTICIPAR EN LOS RECORRIDOS TURÍSTICOS PRESENCIALES ORGANIZADOS POR LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

No presento en el momento actual signos ni síntomas respiratorios compatibles con COVID-19 y que no me he expuesto a personas con la enfermedad o con los mismos síntomas en los últimos 14 días, de acuerdo a la ficha de sintomatología Covid-19 para el visitante.

Asimismo, me comprometo en todo momento a mantener el metro y medio de distancia, así como usar mascarilla y protector facial de manera correcta.

La falsedad de lo anteriormente declarado, será sujeto a las medidas legales pertinentes.

NOMBRE Y APELLIDOS

Texto de respuesta breve

DNI/CE/PASAPORTE

Texto de respuesta breve

NACIONALIDAD

Texto de respuesta breve

DOMICILIO

Texto de respuesta breve

Tengo conocimiento que la entidad edil, en aplicación a la fiscalización posterior y concordancia del Principio de Privilegio de Controles Posteriores, se reserva el derecho de comprobar la veracidad de la información presentada, en caso de no corresponder a la verdad, se me podrá aplicar sanciones administrativas y/o penales correspondientes.

Descripción (opcional)

Fuente: Subgerencia de Turismo de la MML

Apéndice I: Ficha de sintomatología para el visitante digital, 2020

FICHA DE SINTOMATOLOGÍA COVID-19 PARA EL VISITANTE

Ficha sintomatológica elaborada conforme al formato establecido por el "Protocolo sanitario sectorial ante el COVID-19 para agencias de viajes y turismo", aprobados mediante Resolución Ministerial N°112-2020-MINCETUR

Nombre y Apellidos *

Texto de respuesta breve

DNI/CE/PAS *

Texto de respuesta breve

Tiempo de estadía en Lima

Responder en caso de no vivir en Lima Metropolitana

Texto de respuesta breve

Lugar de origen *

Texto de respuesta breve

Lugar de estadía *

Texto de respuesta breve

Dirección *

Texto de respuesta largo

Teléfono *

Texto de respuesta breve

Correo Electrónico *

Texto de respuesta breve

¿Tiene sensación de falta de aire o dificultada para respirar? *

- Sí
- No

¿Siente desorientación y confusión ? *

- Sí
- No

¿ Tiene sensación de alza térmica o fiebre ? *

- Sí
- No

¿ Siente dolor de pecho? *

- Sí
- No

¿ Ha tenido contacto con personas con caso confirmado de COVID-19? *

- Sí
- No

¿Está tomando alguna medicación? (detallar) *

- Sí
- No

Tengo conocimiento que la entidad edil, en aplicación a la fiscalización posterior y concordancia del Principio de Privilegio de Controles Posteriores, se reserva el derecho de comprobar la veracidad de la información presentada, en caso de no corresponder a la verdad, se me podrá aplicar sanciones administrativas y/o penales correspondientes

Descripción (opcional)

Fuente: Subgerencia de Turismo de la MML