



UNIVERSIDAD DEL AZUAY

Departamento de Posgrados

Maestría en Administración de Empresas, Mención Proyectos

**FACTORES DE RIESGO EMPRESARIAL DE LAS AGENCIAS DE VIAJES DE
LA CIUDAD DE CUENCA-ECUADOR ANTE SITUACIONES DE CRISIS
COMO LA GENERADA POR LA PANDEMIA DEL COVID-19**

Autora: Lcda. Dayana Christin Chica Martínez

Directora: Mgst. María José González Calle

Cuenca, Ecuador

2021

DEDICATORIA

A mi madre Emma Martínez, por ser mi pilar, mi guía y mi apoyo incondicional.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por darme el maravilloso regalo de vivir.

A mi esposo, por su amor y paciencia.

A mis hijos, por darme su tiempo, por ser mi luz y mi principal motivación.

A mi madre, por su amor infinito.

A mis profesores y mis compañeros, por compartir sus conocimientos y experiencias.

ÍNDICE

RESUMEN	5
ABSTRACT	6
INTRODUCCIÓN	7
DESARROLLO	8
Mipymes	8
Riesgo empresarial	9
Estrategias de innovación	10
Competitividad	11
METODOLOGÍA	12
RESULTADOS	13
DISCUSIÓN	23
CONCLUSIONES	28
ANEXOS	30
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	33

RESUMEN

El objetivo de este estudio fue determinar los factores que causaron el cierre de las agencias de viajes de Cuenca en tiempos de COVID-19, y las condiciones que llevaron a que estas empresas fueran vulnerables al cierre o quiebra. Con el fin de crear estrategias que mitiguen los riesgos en futuros escenarios de crisis.

El diseño de la investigación fue no experimental, con un enfoque metodológico cualitativo y de tipo descriptivo. Se seleccionó una muestra de agencias de viajes de la ciudad de Cuenca, según la disponibilidad de estas empresas de formar parte de la muestra. Los datos se obtuvieron mediante encuestas por cuestionarios y revisión de artículos científicos.

Los resultados muestran que el efecto negativo que provocó la pandemia en las actividades económicas de las agencias de viajes se debió a factores de riesgo empresarial como, la falta de liquidez y fuentes de financiamiento; así como también, la falta de digitalización en estas empresas. Igualmente, se identificaron estrategias para la reactivación económica, como: implementación de e-commerce, inversión en publicidad en redes y equipos de bioseguridad.

PALABRAS CLAVES: Agencias de Viajes, COVID-19, innovación, riesgo empresarial, turismo

ABSTRACT

The objective of this study was to determine the factors that caused the closure of Cuenca's travel agencies, in times of COVID-19, and the conditions that led these companies become vulnerable to closure or bankruptcy. The aim was to create strategies that mitigate risks in future crisis scenarios.

The research was non-experimental, with a qualitative and descriptive methodological approach. A sample of travel agencies in Cuenca was selected, according to the availability of these companies to be part of the sample. The data was obtained through questionnaires and scientific articles review.

The results show that the negative effect caused by the pandemic in travel agencies' economic activities were due to risk factors such as; lack of liquidity, financial resources, and lack of digitalization. Strategies for economic reactivation were identified: implementation of e-commerce, networks advertising and biosafety equipment investment.

KEYWORDS: Business risk, COVID-19, innovation, tourism, travel agencies

A handwritten signature in blue ink, reading "Magali Aiteaga". The signature is written in a cursive style with a large, stylized flourish at the end.