

**UNIVERSIDAD NACIONAL
TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS**



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO**

**TESIS PARA OBTENER
EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN EN TURISMO**

**“IMPACTO SOCIOECONÓMICO DEL COVID-19 EN LOS
ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE Y
RESTAURANTE DE LA CIUDAD CHACHAPOYAS, 2021”**

Autora:

Bach. Johana Lizbeth Valqui Fernandez

Asesor:

Mg. Franklin Omar Zavaleta Chavez Arroyo

Registro:(.....)

CHACHAPOYAS - PERÚ

2023

AUTORIZACIÓN DE LA PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UNTRM



ANEXO 3-H

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UNTRM

- Datos de autor 1**
Apellidos y nombres (tener en cuenta las tildes): Valqui Fernandez Johana Lizbeth
DNI N°: 72656267
Correo electrónico: 7265626741@untrm.edu.pe
Facultad: Ciencias Económicas y Administrativas
Escuela Profesional: Administración en Turismo
- Datos de autor 2**
Apellidos y nombres (tener en cuenta las tildes): _____
DNI N°: _____
Correo electrónico: _____
Facultad: _____
Escuela Profesional: _____
- Título de la tesis para obtener el Título Profesional**
Impacto Socioeconómico del Covid-19 En los Establecimientos DE Hospedaje Y Restaurantes de la Ciudad de Chachapoyas, 2021
- Datos de asesor 1**
Apellidos y nombres: Franklin Omar Zavaleta Chavez A1040
DNI, Pasaporte, C.E N°: 43674734
Open Research and Contributor-ORCID (<https://orcid.org/0000-0002-9670-0970>) (<https://orcid.org/0000-0001-7630-7701>)
- Datos de asesor 2**
Apellidos y nombres: _____
DNI, Pasaporte, C.E N°: _____
Open Research and Contributor-ORCID (<https://orcid.org/0000-0002-9670-0970>)
- Campo del conocimiento según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos- OCDE (ejemplo: Ciencias médicas, Ciencias de la Salud-Medicina básica-Immunología)**
https://catalogos.concytec.gob.pe/vocabulario/ocde_ford.html
Ciencias Sociales - Economía, Negocios - Negocios, Administración
- Originalidad del Trabajo**
Con la presentación de esta ficha, el(la) autor(a) o autores(as) señalan expresamente que la obra es original, ya que sus contenidos son producto de su directa contribución intelectual. Se reconoce también que todos los datos y las referencias a materiales ya publicados están debidamente identificados con su respectivo crédito e incluidos en las notas bibliográficas y en las citas que se destacan como tal.
- Autorización de publicación**
El(las) titular(es) de los derechos de autor otorga a la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas (UNTRM), la autorización para la publicación del documento indicado en el punto 2, bajo la *Licencia creative commons* de tipo BY-NC: Licencia que permite distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir de su obra de forma no comercial por lo que la Universidad deberá publicar la obra poniéndola en acceso libre en el repositorio institucional de la UNTRM y a su vez en el Registro Nacional de Trabajos de Investigación-RENATI, dejando constancia que el archivo digital que se está entregando, contiene la versión final del documento sustentado y aprobado por el Jurado Evaluador.

Chachapoyas, 21 de Julio de 2022



Firma del autor 1



Firma del Asesor 1

Firma del autor 2

Firma del Asesor 2

DEDICATORIA

Esta tesis está dedicada:

A mis padres, Fany Manuelita Fernandez Gutierrez y José Eduardo Viton Cisneros quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me permitieron cumplir mi meta de ser profesional y estar siempre pendiente de mi en los momentos de fracaso en los que no me permitieron darme por vencida, así como en los de éxito que siempre festejaban a mi lado. A mi padre por todas las ocasiones que me ayudó, a mi madre mi más grande apoyo e inspiración ya que sin ella no lo habría logrado.

A mi hermana, Anghela Viton Fernandez, por su cariño y su apoyo incondicional, durante todo el proceso de vida universitaria, por ser mi compañera y estar siempre a lado mío.

Johana Lizbeth Valqui Fernandez

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco a Dios por darnos la salud y la vida y permitirnos seguir cumpliendo nuestros sueños propuestos a pesar de las adversidades.

De igual manera a mi familia, por su apoyo incondicional y soporte emocional durante todo este tiempo de formación personal y universitaria.

A mis dos más íntimos amigos; ya que, gracias a su verdadera amistad e incondicional apoyo que me han brindado ayuda en cada momento que lo he necesitado.

Mi gratitud con la Universidad Nacional Toribio Rodríguez De Mendoza, A mi carrera de Administración En Turismo, a cada uno de mis profesores quienes gracias a sus enseñanzas y conocimientos formaron la profesional que soy, y que siempre estaré orgullosa de haber pertenecido a esta alma mater.

**AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ
DE MENDOZA DE AMAZONAS**

**Ph.D. JORGE LUIS MAICELO QUINTANA
RECTOR**

**Dr. OSCAR ANDRÉS GAMARRA TORRES
VICERRECTOR ACADÉMICO**

**Dra. MARÍA NELLY LUJÁN ESPINOZA
VICERRECTORA DE INVESTIGACIÓN**

**Mg. CIRILO LORENZO ROJAS MALLQUI
DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS**

VISTO BUENO DEL ASESOR DE LA TESIS



ANEXO 3-L

VISTO BUENO DEL ASESOR DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

El que suscribe el presente, docente de la UNTRM ()/Profesional externo (), hace constar que ha asesorado la realización de la Tesis titulada Impacto Socioeconómico Del Covid-19 En Los Establecimientos de Hospedaje y Restaurante de la Ciudad de Chachapoyas, 2021 ; del egresado Johana Lizbeth Valqui Fernandez de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas Escuela Profesional de Administración en Turismo de esta Casa Superior de Estudios.

El suscrito da el Visto Bueno a la Tesis mencionada, dándole pase para que sea sometida a la revisión por el Jurado Evaluador, comprometiéndose a supervisar el levantamiento de observaciones que formulen en Acta en conjunto, y estar presente en la sustentación.

Chachapoyas, 21 de Julio de 2022

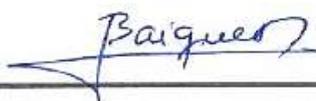

Firma y nombre completo del Asesor

Mg. Franklin Omar Zavaleta Chavez
Asesor

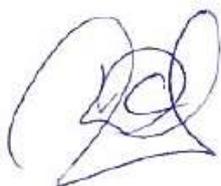
JURADO EVALUADOR DE LA TESIS



Dra. Milena Leticia Weepiu Samekash
PRESIDENTE



Mg. Dennis Brayan Baique Timaná
SECRETARIO



Lic. Cynthia Medallith Diaz Plasencia
VOCAL

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS



ANEXO 3-Q

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

Los suscritos, miembros del Jurado Evaluador de la Tesis titulada:

IMPACTO ECONOMOMÉTRICO DEL COVID-19 EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE
HOSPEDAJE Y RESTAURANTE DE LA CIUDAD CHACHAPOYAS 2021

presentada por el estudiante ()/egresado (X) JOHANA LIZBETH VALCUI FERNÁNDEZ

de la Escuela Profesional de ADMINISTRACIÓN EN TURISMO

con correo electrónico institucional 7365626742@untrm.edu.pe

después de revisar con el software Turnitin el contenido de la citada Tesis, acordamos:

- a) La citada Tesis tiene 22 % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es menor (X) / igual () al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM.
- b) La citada Tesis tiene _____ % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es mayor al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM, por lo que el aspirante debe revisar su Tesis para corregir la redacción de acuerdo al Informe Turnitin que se adjunta a la presente. Debe presentar al Presidente del Jurado Evaluador su Tesis corregida para nueva revisión con el software Turnitin.



Chachapoyas, 27 de marzo del 2023

[Signature]
SECRETARIO

[Signature]
VOCAL

[Signature]
PRESIDENTE

OBSERVACIONES:

.....
.....

ACTA DE SUSTENTACION DE LA TESIS



UNTRM

REGLAMENTO GENERAL
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

ANEXO 3-5

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

En la ciudad de Chachapoyas, el día 23 de mayo del año 2023, siendo las 11:00 horas, el aspirante Johana Lizbeth Valqui Fernandez, asesorado por Mg. Franklin Omar Zavaleta Chávez Arroyo defiende en sesión pública presencial (X) / a distancia () la Tesis titulada: Impacto Socioeconómico del Covid-19 en los establecimientos de hospedaje y restaurante de la ciudad de Chachapoyas, 2021, para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración en Turismo a ser otorgado por la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas; ante el Jurado Evaluador, constituido por:

Presidente: Dña. Milena Leticia Weepiu Samakash

Secretario: Mg. Dennis Bryan Baiguo Timand

Vocal: Lic Cynthia Medallith Diaz Plasencia

Procedió el aspirante a hacer la exposición de la Introducción, Material y métodos, Resultados, Discusión y Conclusiones, haciendo especial mención de sus aportaciones originales. Terminada la defensa de la Tesis presentada, los miembros del Jurado Evaluador pasaron a exponer su opinión sobre la misma, formulando cuantas cuestiones y objeciones consideraron oportunas, las cuales fueron contestadas por el aspirante.

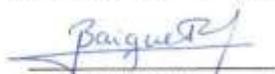
Tras la intervención de los miembros del Jurado Evaluador y las oportunas respuestas del aspirante, el Presidente abre un turno de intervenciones para los presentes en el acto de sustentación, para que formulen las cuestiones u objeciones que consideren pertinentes.

Seguidamente, a puerta cerrada, el Jurado Evaluador determinó la calificación global concedida a la sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional, en términos de:

Aprobado (X) por Unanimidad (X)/Mayoría () Desaprobado ()

Otorgada la calificación, el Secretario del Jurado Evaluador lee la presente Acta en esta misma sesión pública. A continuación se levanta la sesión.

Siendo las 12:25 horas del mismo día y fecha, el Jurado Evaluador concluye el acto de sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional.


SECRETARIO


VOCAL


PRESIDENTE

OBSERVACIONES:

INDICE O CONTENIDO GENERAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UNTRM.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS	v
VISTO BUENO DEL ASESOR DE LA TESIS	vi
JURADO EVALUADOR DE LA TESIS.....	vii
CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS.....	viii
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE LA TESIS.....	ix
ÍNDICE O CONTENIDO GENERAL	x
ÍNDICE DE TABLAS	xii
ÍNDICE DE FIGURAS	xiv
RESUMEN	xvi
ABSTRACT.....	xvii
I. INTRODUCCIÓN	18
II. MATERIAL Y MÉTODOS.....	24
2.1. Diseño de investigación.....	24
2.2. Población, muestra y muestreo.....	24
2.3 Métodos	24
2.4. Técnicas e instrumentos.....	25
2.5. Procedimiento	26
2.6. Análisis de datos	26
III. RESULTADOS.....	27
3.1. Impactos sociales del COVID-19 en los establecimientos de hospedaje y restaurante.....	29
3.2. Impactos económicos del COVID-19 en los establecimientos de hospedaje y restaurante	36
3.3. Propuesta de uso sostenible para la reactivación del turismo de la ciudad de Chachapoyas.....	51
IV. DISCUSIÓN.....	56
V. CONCLUSIONES	59

VI. RECOMENDACIONES	60
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	61
ANEXOS.....	63

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Dimensiones socioeconómicas	26
Tabla 2. Distribución de frecuencias y porcentajes de la identificación del sector de servicio de la empresa.....	27
Tabla 3. Distribución de frecuencias y porcentajes del tiempo de funcionamiento de la empresa	28
Tabla 4. Distribución de frecuencias y porcentajes de los efectos sobre la calidad alimenticia de los dueños, directivos y/o trabajadores de la empresa.....	29
Tabla 5. Distribución de frecuencias y porcentajes de los efectos sobre el acceso a vivienda de los dueños, directivos y/o trabajadores de la empresa.....	30
Tabla 6. Distribución de frecuencias y porcentajes de los efectos sobre el acceso a seguro de salud de los dueños, directivos y/o trabajadores de la empresa	31
Tabla 7. Distribución de frecuencias y porcentajes de los efectos sobre el acceso a educación de los dueños, directivos y/o trabajadores de la empresa	33
Tabla 8. Distribución de frecuencias y porcentajes de los efectos sobre el acceso a servicios básicos de los dueños, directivos y/o trabajadores de la empresa.....	34
Tabla 9. Distribución de frecuencias y porcentajes de los impactos sobre el despido de trabajadores en el primer año de pandemia.....	35
Tabla 10. Distribución de frecuencias y porcentajes de los efectos sobre las ventas de las empresas que brindan servicios de alojamiento y restaurante en la ciudad de Chachapoyas	36
Tabla 11. Distribución de frecuencias y porcentajes de los impactos sobre los sueldos de los dueños, directivos y/o trabajadores de la empresa	37
Tabla 12. Distribución de frecuencias y porcentajes de los impactos sobre productos y/o servicios con los que brindan los hospedajes y restaurantes.....	38
Tabla 13. Distribución de frecuencias y porcentajes de los impactos sobre acceso de financiamiento por parte del estado hacia los establecimientos de hospedaje y restaurante.....	39
Tabla 14. Distribución de frecuencias y porcentajes de los impactos sobre fuente de ayuda /financiamiento económico por parte del Estado a las empresas turísticas de hospedaje y restaurante	40
Tabla 15. Distribución de frecuencias y porcentajes de los impactos sobre la capacidad de pago de préstamos adquiridos antes del inicio de la pandemia por las empresas	

turísticas de hoteles y restaurantes	41
Tabla 16. Distribución de frecuencias y porcentajes de los impactos sobre la capacidad de pago de préstamos adquiridos durante la pandemia.....	42
Tabla 17. Distribución de frecuencias y porcentajes de los impactos sobre la capacidad de pago de sueldos al personal durante las cuarentenas obligatorias.....	43
Tabla 18. Distribución de frecuencias y porcentajes de los impactos sobre el porcentaje de personal que percibía el pago de sueldo durante las cuarentenas obligatorias	45
Tabla 19. Distribución de frecuencias y porcentajes de los impactos económicos sobre las empresas turísticas de restaurante y hoteles tuvieron que suspender sus servicios en el estado de emergencia sanitaria.....	46
Tabla 20. Distribución de frecuencias y porcentajes de los impactos económicos sobre el tiempo de cierre de atención al público por las empresas de hospedajes y restaurantes.	47
Tabla 21. Distribución de frecuencias y porcentajes de los impactos económicos relacionado con las empresas de hoteles y restaurantes planean continuar en el mercado.	48
Tabla 22. Distribución de frecuencias y porcentajes de los impactos económicos sobre la cantidad de trabajadores que contaba las empresas de hospedaje y restaurante antes de la pandemia	49
Tabla 23. Distribución de frecuencias y porcentajes de los impactos económicos sobre el porcentaje de trabajadores en planilla durante la pandemia	50

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Distribución porcentual del sector de servicio de la empresa.....	27
Figura 2. Distribución porcentual del tiempo de funcionamiento de la empresa	28
Figura 3. Distribución de porcentajes de los efectos sobre la calidad alimenticia de los dueños, directivos y/o trabajadores de la empresa.....	29
Figura 4. Distribución de porcentajes de los efectos sobre el acceso a vivienda de los dueños, directivos y/o trabajadores de la empresa.....	31
Figura 5. Distribución de porcentajes de los efectos sobre el acceso a vivienda de los dueños, directivos y/o trabajadores de la empresa.....	32
Figura 6. Distribución de porcentajes de los efectos sobre el acceso a educación de los dueños, directivos y/o trabajadores de la empresa.....	33
Figura 7. Distribución de porcentajes de los efectos sobre el acceso a servicios básicos de los dueños, directivos y/o trabajadores de la empresa	34
Figura 8. Distribución porcentual del impacto sobre el despido de trabajadores en el primer año de pandemia por parte de las empresas que brindan servicios de alojamiento y restaurante en la ciudad de Chachapoyas.....	35
Figura 9. Distribución porcentual de los efectos sobre las ventas de las empresas que brindan servicios de alojamiento y restaurante en la ciudad de Chachapoyas.....	37
Figura 10. Distribución porcentual del impacto sobre los sueldos de los dueños, directivos y/o trabajadores de las empresas que brindan servicios de alojamiento y restaurante en la ciudad de Chachapoyas.....	38
Figura 11. Distribución porcentual del impacto sobre los productos y/o los servicios que brindaban las empresas que brindan servicios de alojamiento y restaurante en la ciudad de Chachapoyas en la pandemia	39
Figura 12. Distribución porcentual del impacto sobre acceso de financiamiento por parte del estado hacia de las empresas que brindan servicios de alojamiento y restaurante en la ciudad de Chachapoyas.....	40
Figura 13. Distribución porcentual del impacto sobre fuente de ayuda /financiamiento económico por parte del Estado de las empresas que brindan servicios de alojamiento y restaurante en la ciudad de Chachapoyas.....	41
Figura 14. Distribución porcentual del impacto sobre fuente de ayuda sobre la capacidad de pago de préstamos adquiridos antes del inicio de la pandemia de las empresas que brindan servicios de alojamiento y restaurante en la ciudad de Chachapoyas.....	42

Figura 15. Distribución porcentual sobre la capacidad de pago de préstamos adquiridos durante la pandemia por las empresas que brindan servicios de alojamiento y restaurante en la ciudad de Chachapoyas.....	43
Figura 16. Distribución porcentual sobre la capacidad de pago de sueldo al personal durante las cuarentenas obligatorias por las empresas que brindan servicios de alojamiento y restaurante en la ciudad de Chachapoyas.....	44
Figura 17. Distribución porcentual del impacto sobre el porcentaje de personal que percibía el pago de sueldo durante las cuarentenas obligatorias de las empresas que brindan servicios de alojamiento y restaurante en la ciudad de Chachapoyas.....	45
Figura 18. Distribución porcentual del impacto de las empresas que brindan servicios de alojamiento y restaurante en la ciudad de Chachapoyas que tuvieron que suspender sus servicios en el estado de emergencia sanitaria.....	46
Figura 19. Distribución porcentual del impacto sobre el tiempo de cierre de atención al público por las empresas que brindan servicios de alojamiento y restaurante en la ciudad de Chachapoyas	47
Figura 20. Distribución porcentual del impacto relacionado de las empresas que brindan servicios de alojamiento y restaurante en la ciudad de Chachapoyas planean continuar en el mercado	48
Figura 21. Distribución porcentual del impacto impactos sobre la cantidad de trabajadores que contaba de las empresas que brindan servicios de alojamiento y restaurante en la ciudad de Chachapoyas.....	49
Figura 22. Distribución porcentual del impacto económicos sobre el porcentaje de trabajadores en planilla durante la pandemia por parte las empresas que brindan servicios de alojamiento y restaurante en la ciudad de Chachapoyas	50

Resumen

La siguiente indagación tuvo como fin determinar los principales impactos socioeconómicos del COVID-19 en los establecimientos de hospedajes y restaurantes de la ciudad de Chachapoyas, 2021, cuyos objetivos específicos fue identificar los impactos sociales y económicos que ha causado el covid-19 en un año de pandemia, sobre el turismo en la región Amazonas, y por último se analizó los factores claves que permitió elaborar una propuesta sostenible para la reactivación del turismo. Para ello se utilizó la metodología de estudio de tipo mixto, es decir cualitativa y cuantitativa, inductivo, deductivo, el descriptivo y analítico, al mismo tiempo para la recopilación de datos se efectuó la técnica de encuesta, esta fue aplicada a 24 alojamientos y 18 restaurantes de esta ciudad. Luego estos datos tuvieron que ser procesados en Excel, dando como resultados que el impacto social relacionado a la calidad de vida, y acceso a la vivienda, salud, educación han tenido impactos notables en 52%,48%,50%y 38, respectivamente; por su parte, la dimensión acceso a servicios básicos el 45% ha sufrido muy notablemente en la disminución de este servicio. En el caso de lo económico las ventas han disminuido muy notable en 76%, así como también los sueldos de los trabajadores y los productos y servicios de las empresas se afectaron muy notable en un 50%. De la misma manera se plantea un plan para la reactivación turística sostenible en la ciudad de Chachapoyas que consiste en cumplir con los lineamientos de protocolos de bioseguridad, proyectos relacionados a sostenibilidad del uso de los recursos naturales, destino inteligente y promocionar a la ciudad de Chachapoyas como un lugar seguro mediante las plataformas digitales.

Palabras Claves: Impacto, socioeconómico, covid-19, hospedaje, restaurante.

Abstract

The purpose of the following inquiry was to determine the main socioeconomic impacts of COVID-19 in lodging and restaurant establishments in the city of Chachapoyas, 2021, whose specific objectives were to identify the social and economic impacts caused by covid-19 in a year of pandemic, on tourism in the Amazon region, and finally, the key factors that allowed the development of a sustainable proposal for the reactivation of tourism were analyzed. For this, the mixed-type study methodology was used, that is, qualitative and quantitative, inductive, deductive, descriptive and analytical. At the same time, for the data collection, the survey technique was carried out, this was applied to 24 accommodations and 18 restaurants in this city. Then these data had to be processed in Excel, giving as results that the social impact related to the quality of life, and access to housing, health, education have had notable impacts on 52%, 48%, 50% and 38, respectively; for its part, the dimension of access to basic services, 45%, has suffered very significantly from the decrease in this service. In the economic case, sales have decreased significantly by 76%, as well as the salaries of the workers and the products and services of the companies were affected very significantly by 50%. In the same way, a plan is proposed for the sustainable tourist reactivation in the city of Chachapoyas, which consists of complying with the guidelines of biosafety protocols, projects related to the sustainability of the use of natural resources, an intelligent destination and promoting the city of Chachapoyas. as a safe place through digital platforms.

Keywords: Impact, socioeconomic, covid-19, lodging, restaurant.

I. INTRODUCCIÓN

El turismo como fuente socioeconómica en el Perú y en el mundo es muy fundamental, porque genera trabajos a diferentes personas desde varones y mujeres. Así en el año 2019 surgió uno de los virus más mortales que haya enfrentado la raza humana, que es el SARS- Covid -19, afectando social y económicamente al recurso humano que se dedica a la actividad Los servicios turísticos de hospedaje y restaurante, son operados por personas desde la administración, limpieza, mantenimiento y atención al cliente. Estos individuos por sus servicios labores reciben una remuneración económica que les sirve para el sustento económico y social de su familia.

Según CEPAL (2020), realizó un “Informe sobre el impacto económico en América Latina y el Caribe de la enfermedad por coronavirus (COVID-19)” con el fin de “determinar los impactos económicos y sociales de la pandemia de la enfermedad (COVID-19) en América Latina y el Caribe”. Empleó la metodología de documentar, proceso por el cual elaboraron 3 informes; asimismo, como parte de la metodología, realizó reuniones virtuales, en las que participaron autoridades de organismos nacionales de estadística, la OIT, INE Chile, ONU Mujeres; asimismo, la Asociación Internacional de Mujeres en el Sector del Comercio y el Transporte Marítimo (WISTA) así como también la Red de Mujeres de Autoridades Marítimas de Latinoamérica (Red MAMLA). La indagación determina con la idea principal de que la contracción de la actividad económica es del 5.3% originando el incremento de más de 30 millones de pobres, siendo el impacto más fuerte que haya sufrido todos los latinos y los caribeños. La dimensión de esta contracción es comparable con la Gran Depresión de la década de 1930 (-5%) o, en el peor de los casos, tendríamos que retroceder hasta 1914 (-4,9%).

Fernández, (2020) en su artículo titulado “El impacto de la crisis sanitaria del COVID-19 en el sector turístico español”, planteó analizar los impactos causados por el COVID-19 durante el primer trimestre desde su declaratoria como tal. La investigadora utilizó el método deductivo. Como resultado de su investigación, es que, en el mes de marzo de 2020, al inicio de la pandemia, se registró un 64.27%, relacionado al 2019 en el

mismo mes de estudio, es drástica por el declive de llegada de turistas internacionales tras el cierre de sus fronteras. Para España, esta situación ha sido grave, ya que la economía de este país depende, mayormente, del sector turismo, de hecho. El sector económico representado en el turismo genera más del 12% del Producto Bruto Interno, contribuyendo miles de millones de euros y ocupando a más del 13% de las personas activamente activas registradas en España. Tras la puesta en marcha la reactivación económica, sin dejar de lado al sector turismo, el estado español trabajó en una serie de estrategias que contribuyan a reiniciar el turismo y amortizar el posicionamiento competitivo del destino español a nivel mundial, del mismo modo generar una confianza a segmentos de turistas, tanto nacionales e internacionales; en ese sentido, el estado español elaboró un “Plan para impulsar al sector turístico hacia un turismo seguro y sostenible pos-COVID-19”, este documento estratégico permitirá recuperar el destino dando una confianza al visitante.

Bilsky, (2020), en su investigación titúlala “Impacto de la pandemia asociada al Covid-19 en el turismo de Rusia” el objetivo fue “analizar las medidas tomadas por el gobierno ruso en relación al sector turístico durante la pandemia producida por la propagación de Covid-19 en el mundo a partir del mes de marzo de 2020”. La investigadora utilizó el método deductivo analítico para poder sistematizar los resultados, pudo identificar que, como causa de la pandemia el turismo ruso perdió cerca de 200 mil millones de dólares durante los primeros tres meses de 2020, en términos macroeconómicos, el sector turismo no aporta significativamente al PIB de la Federación Rusa, el cual logra solo el 3,5 %. Como consecuencia de la pandemia, el turismo interno sufrió un decrecimiento enorme, provocando que balnearios, bares, restaurantes y hoteles se cierren. Por otro lado, aparecieron nuevos negocios como tiendas de alimentación y telefonía, nuevas sucursales bancarias, farmacias, y sanidad, y el transporte público y privado siguió funcionando; todos ellos con inspecciones de las fuerzas del orden. Asimismo, algunos hospedajes ofertaron su servicio a todos los rusos que se encontraban en otros continentes y que quieran retornar pudieran realizar el aislamiento reglamentario de 14 días a su llegada a Rusia. Con el objeto de prevenir y reducir el peligro de infección y difusión del COVID-19; Rusia, por limitar con China, decidió cerrar sus fronteras el 30

de enero de 2020, el cual impactó al turismo receptivo ya que en Rusia el segmento de visitante chinos es relevante: sabiendo que en 2019 llegaron 1,26 millones personas provenientes de este país. Como en muchos países del mundo, Rusia también implementó estrategias para la reactivación del turismo, promoviendo los viajes únicamente dentro del país, y para eso implementaron el primer destino de playa ruso: en localidad de Sochi, situada en las orillas del Mar Negro y parte meridional de Rusia. Sin embargo, los lugares más importantes de Rusia, como la ciudad de Moscú y San Petersburgo por mencionar algunas, ya iniciaron la reapertura del turismo interno, presentaron un gran porcentaje de disminución de sus ingresos de cinco veces menos de lo que frecuentemente era antes de la pandemia relacionado con los visitantes extranjeros en todas las actividades dependientes del sector. Por otro lado, los viajes para entrar y salir de Rusia comenzaron a iniciarse desde 1 de septiembre.

Paredes *et al* (2020); han realizado una investigación titulada “La covid-19 y el turismo en el Perú: Análisis y propuestas ante un nuevo escenario”, tiene como finalidad analizar la situación actual del turismo en el Perú para presentar de un conjunto de propuestas para su reactivación, dentro del contexto global y en determinados subsectores clave”. Los autores utilizaron el método descriptivo obteniéndose los siguientes resultados; relacionado a las proyecciones del turismo receptivo e interno para el año 2020, el aporte al PIB nacional no sería mayor al 0.63%, ello gracias a que en los meses de enero, febrero y los quince primeros días del mes de marzo se desarrolló la actividad turística. Pronostica que los dos años siguientes, el turismo solo generará al PIB solo el 0.63%, este aporte, sería fundamentalmente gracias a la llegada de turistas de negocios. Antes de la emergencia sanitaria nacional, los empresarios hoteleros peruanos proyectaban un crecimiento económico alto ya que se pretendía construir 22 proyectos, entre los años 2019 y 2021, cuyo costo de ejecución sobrepasaba los \$789 millones; entre los cuales, más del 86% se localizan en la capital de nuestro país. La paralización de la actividad turística generó la suspensión a la atención al público por parte de los servicios hoteleros, pero algunos establecimientos siguieron atendiendo, gracias al financiamiento del gobierno, ya que aceptaron dar el servicio de hospedaje a los compatriotas que se encontraban fuera de país, a personal de salud y policía, por eso el

programa fue denominado “Apoyo Solidario”.

Castro (2020), realizó un estudio relacionado al “Impacto del COVID-19 en el sector turismo al primer semestre de 2020”; en dicho documento se dimensionó los impactos del covid-19 en la actividad turística de nuestro país; de lo cual, el autor utilizó el método inductivo logrando obtener los resultados siguientes; en el primer semestre de 2020 los arribos de turistas internacionales al Perú disminuyeron en 61.2% (MINCETUR, 2020), esto semejante a un crecimiento negativo de 1.3 millones de turistas, comparado a los meses de enero a marzo de 2019. Esta disminución drástica se debió al cierre de las fronteras tras la declaratoria del estado de emergencia a nivel nacional. Los seis primeros meses del 2020 tuvo dos escenarios, el primero comprendido entre enero y marzo, es decir, antes de decretarse las restricciones debido a la pandemia, donde, los turistas podían ingresar y salir del país con total normalidad, el segundo periodo está comprendido entre el “16 de marzo y el 31 de mayo”, tiempo correspondiente al primer periodo de la emergencia sanitaria por lo que únicamente se efectuaron traslados humanitarios a personas varadas, individuos que necesitaban ser atendidos por profesionales especializados, galenos de salud y Fuerzas Armadas. Por otro lado; el turismo interno, que se convertiría en una palanca para la reactivación del turismo después de implementarse las fases de reactivación económica, se estimó una disminución del 42%, al pasar de 48.6 millones a 28.3 millones de turistas nacionales.

El “Informe nacional sobre el impacto del COVID-19 en las dimensiones económica, social y en salud en el Perú elaborado por la Mesa para la Concertación para la Lucha contra la Pobreza (MCLCP, 2020)” abordó los efectos de la paralización de todos los sectores económicos por la pandemia, para lo cual empleo el método explicativo y obtuvo los siguientes resultados; la pandemia producida por el COVID-19 con mayor frecuencia afectó a trabajadores independientes y/o informales, estos efectos se apreció principalmente a aquellas personas que estaban en situación de pobreza, revelándose que en nuestro territorio existe un gran porcentaje de persona que tienen un trabajo informal, de lo cual se estima que este grupo es representado por el 70%; relacionado a los entes económicos que fueron más perjudicados por las medidas de confinamiento

y distanciamiento social, acorde la Mesa de Concertación para la Lucha Contra la Pobreza fue la actividad turística que comprende los servicios de transporte marítimo, terrestre, aéreo, alojamiento y alimentación ; como también el comercio/pequeños empresarios, la ganadería, y agricultura. Según COMEXPERU (2015), tres sectores principales del turismo genero la contribución del 63.6% al PBI del Perú; estos son: el servicio de transporte (27%), servicio restaurante y bebidas (22.6%) y hospedaje a turistas (14%). Por otro lado, informalidad proviene, principalmente, del sector restaurantes y alojamiento (40%) del sector transportes y comunicaciones (33%). El MINCETUR ha implementado medidas de apoyo, tanto a empresarios, mediante el FAE turismo y Turismo Emprende, y mediante este último programa, también se buscó de apoyar económica a los Guías de Turismo formales, donde estos mediante un proyecto podrían ser elegidos y recibir una subvención económica de S/ 1500.00.

El 15 de marzo del 2020 el estado peruano decreto el estado de emergencia sanitaria en todo el país, de lo cual se tuvo que cerrar sectores económicos del país. Viendo esta realidad, se planteo el siguiente problema de investigación ¿Cuál es el impacto del Covid -19 a nivel socioeconómico en los establecimientos de hospedaje y restaurante de la ciudad de Chachapoyas? Asimismo se efectuó la siguiente investigación cuyo objetivo general fue determinar los principales impactos socioeconómicos del COVID-19 en los establecimientos de hospedaje y restaurante de la ciudad de Chachapoyas, 2021, y como objetivos específicos fue identificar los impactos sociales que ha causado el Covid -19 en los establecimientos de hospedaje y restaurante en la ciudad de Chachapoyas, identificar los impactos económicos que ha causado el Covid -19 en los establecimientos de hospedaje y restaurante en la ciudad de Chachapoyas y por último se analizó los factores claves que permitió elaborar una propuesta sostenible para la reactivación del turismo.

Y finalmente se plante como hipótesis como el COVID-19 afecta negativamente sobre la dimensión socioeconómica de los establecimientos de hospedaje y restaurante de la ciudad de Chachapoyas. Este estudio determinará nuevos conocimientos para otros investigadores.

Esta indagación consta de una introducción como primer capítulo, también cuenta con el segundo capítulo que consta de metodología, la población, muestra y muestreo, técnicas e instrumentos, procedimiento y análisis de datos, que se efectuó para su estudio. El tercer capítulo se caracteriza por obtener los resultados que son la identificación de los establecimientos, dimensión de calidad de vida, dimensión de desempeño económico y un plan que propone el uso sostenible para la reactivación del turismo de la ciudad de Chachapoyas. Al mismo tiempo tenemos el cuarto capítulo donde se discute los resultados encontrados con otras investigaciones nacionales e internacionales. En el quinto capítulo encontraremos las conclusiones en el sexto capítulo las recomendaciones a lo que llegó la investigación.

II. MATERIAL Y MÉTODOS

2.1. Diseño de investigación

El diseño de investigación es descriptivo simple de corte transversal. Ya que no se manipularon variables, ni se administraron tratamientos, los datos fueron recogidos en un único momento en el tiempo. Se identificaron los impactos sociales y económicos del COVID-19 en los establecimientos de hospedaje y restaurante de la ciudad de Chachapoyas.

2.2. Población, muestra y muestreo

Con el fin de determinar los impactos socioeconómicos del COVID-19 en los establecimientos de hospedaje y restaurante de la ciudad de Chachapoyas se aplicaron encuestas a los directivos de las empresas de hospedaje y restaurantes, para lo cual, se tomó como referencia al directorio de prestadores de servicios turísticos proporcionado por la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo – DIRCETUR Amazonas.

Por lo tanto, la población estuvo conformada por 42 empresas del rubro de hospedaje y restaurante representadas por sus respectivos directivos quienes respondieron de manera voluntaria, sincera y objetiva a cada una de las preguntas propuestas divididas en cuatro dimensiones; calidad de vida, desempeño económico, presencia en el mercado y consecuencias económicas indirectas.

2.3. Métodos

Los métodos efectuados en esta investigación fueron los siguientes.

Cuantitativa: Metodología que se fundamenta en el paradigma positivista; estudia los fenómenos sociales a través de la observación y experimentación, cuantifica la realidad y utiliza las pruebas estadísticas para el análisis de los datos. Esto nos sirvió para dar tratamiento a los datos recopilados a través de las encuestas, para cual se realizaron cuadros y gráficos estadísticos para una mejor interpretación de los resultados. Como también facilitar la comparación con los antecedentes considerado en la investigación. (Sánchez *et al.*,2018).

Cualitativa: Sirvió para comprender la perspectiva, experiencias, opiniones y significados que tuvieron los directivos de los hoteles y restaurantes relacionado en lo socioeconómico a causa del covid-2019 en el año 2021. Como que también ha sido poco estudiado en el área de estudio. (Sánchez *et al.*,2018).

Descriptivo: Consistió en describir las propiedades, características y los perfiles de las personas que fueron afectadas socioeconómicas durante su trabajo en hoteles y restaurantes, tal como mencionaron los directivos de las empresas encuestada relacionado al tema de estudio en la ciudad de Chachapoyas. (Arias *et al.*, 2022).

Inductivo: Método de conocimiento que va de lo particular a lo general, de los hechos a la teoría. Es decir, se comenzó a estudiar el impacto socioeconómico del covid-19 a cada uno de los establecimientos de hospedajes y restaurantes de la ciudad de Chachapoyas, 2021; sacando algunas conclusiones y así se fue comparando cada resultado encontrado. (Sánchez *et al.*,2018).

Deductivo: Método de conocimiento que parte del reconocimiento de una proposición general para derivar a una proposición particular, es decir, va de la teoría a los hechos. Consistió en saber sobre teorías, leyes y antecedentes relacionado al objeto de estudio que consistió a tener conclusiones. (Sánchez *et al.*,2018).

Analítico: Procedimiento que consistió en aislar, diferenciar y distinguir los elementos del objeto de estudio y revisarlos ordenadamente, cada uno por separado. (Sánchez *et al.*,2018).

2.4. Técnicas e instrumentos

Encuesta: Dicha técnica e instrumento fue la principal en utilizar en la investigación, porque generó conocer la realidad de manera concreta, interactuando con los gerentes de los hoteles y restaurantes en la ciudad de Chachapoyas, cuyo fin fue recopilar datos exactos de los objetivos planteados. (Tamayo & Silva, 2026).

2.5. Procedimiento

La encuesta fue plasmada en los formatos de Google Forms, los mismos que fueron enviados a los correos electrónicos de los prestadores de servicios turísticos del rubro hospedaje y restaurante de la ciudad de Chachapoyas, los mismos que fueron elegidos aleatoriamente.

La ficha de encuesta estuvo compuesta por cuatro indicadores cada una con sus respectivos indicadores (Tabla 1).

Tabla 1

Dimensiones socioeconómicas

Dimensión	Indicadores
Calidad de vida	Atención de Necesidades Básicas <i>Salud y seguridad social:</i> Acceso a algún seguro de salud <i>Educación:</i> Continuidad en la educación de los integrantes de la familia en edad escolar y/o que están en formación académica superior <i>Servicios públicos:</i> Pago de servicios y rentas (en caso de tener inmueble alquilado, etc.)
Desempeño económico	Valor económico directo generado
Presencia en el mercado	Empresas que continúan en el mercado Número de clientes pre pandemia Número de clientes a un año pandemia
Consecuencias socioeconómicas indirectas	Índice de desempleo

2.6. Análisis de datos

Con ayuda de la hoja de cálculo de EXCEL 2016 se confeccionó una base de datos donde se procedió a tabular la información obtenida, la misma que fue analizada y sistematizada en tablas y gráficos de barras.

III. RESULTADOS

En este capítulo se detallan los resultados de la investigación. En primer lugar, se identificaron los impactos sociales, seguido de los impactos económicos y, finalmente, se realizó una propuesta para la reactivación del turismo en la ciudad de Chachapoyas. Asimismo, como parte de la investigación y a fin de conocer a los establecimientos de restaurante y hospedaje de la ciudad de Chachapoyas, apoyándonos en la muestra calculada, se caracterizó a estos prestadores de servicios turísticos. Los resultados se muestran en la tabla 2 y tabla 3.

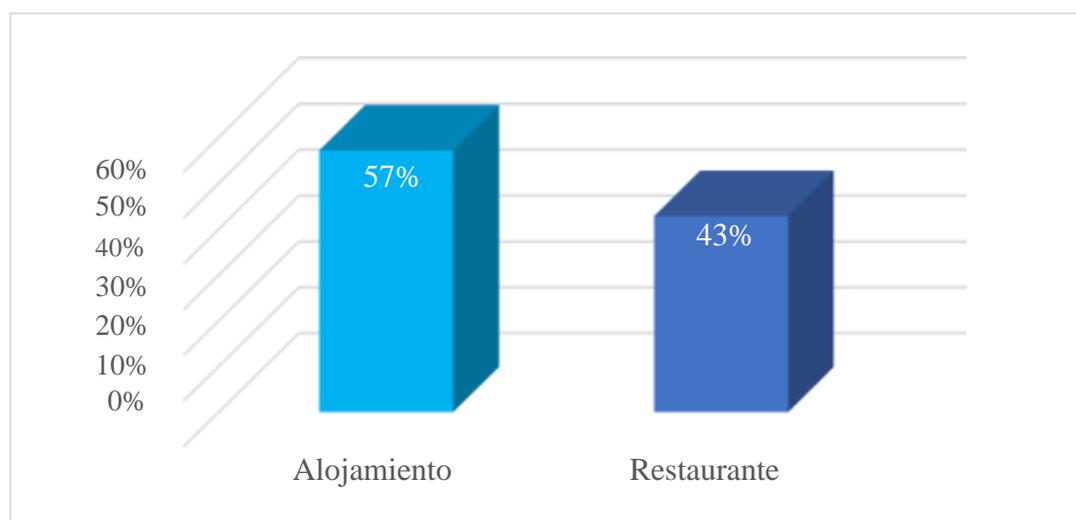
Tabla 2

Distribución de frecuencias y porcentajes de la identificación del sector de servicio de la empresa.

Prestador de servicio turístico	Sub Total	Porcentaje
Alojamiento	24	57%
Restaurante	18	43%
TOTAL	42	100%

Figura 1

Distribución porcentual del sector de servicio de la empresa



La tabla 2 y figura 1 muestran que con mayor frecuencia las empresas encuestadas fueron del sector de servicios de alojamiento, ya que tienen una representatividad del 57% frente al 43% de restaurantes. Este porcentaje es proporcional al número de empresas prestadoras de servicios de alojamiento y restaurante existentes en el mercado turístico de la región Chachapoyas.

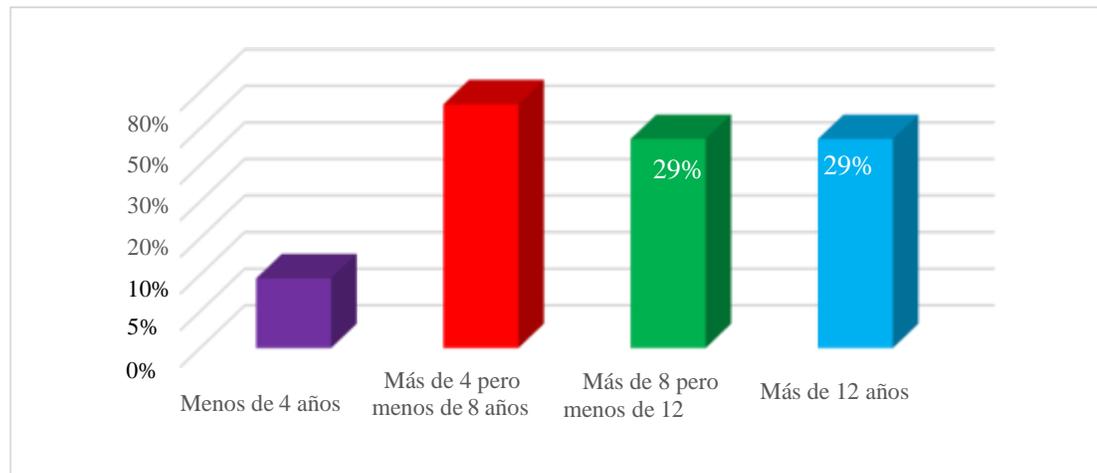
Tabla 3

Distribución de frecuencias y porcentajes del tiempo de funcionamiento de la empresa.

Prestador deservicio turístico	Menos de 4 años	Más de 4 pero menos de 8 años	Más de 8 pero menos de 12 años	Más de 12 años	Sub Total
Alojamiento	3	9	5	7	24
Restaurante	1	5	7	5	18
FRECUENCIA	4	14	12	12	42
PORCENTAJE	10%	33%	29%	29%	100%

Figura 2

Distribución porcentual del tiempo de funcionamiento de la empresa.



La tabla 3 y figura 2 muestran que en la ciudad de Chachapoyas las empresas prestadoras de servicios turísticos de alojamiento y restaurante con mayor frecuencia de representatividad que es un 33% tienen una permanencia en el mercado entre 4 y 8 años. Asimismo, se evidencia que hay un porcentaje de 29% de empresas que están entre 8 y

12 y también hay un 29% de empresas que tienen más de 12 años ofertando sus servicios en la ciudad de Chachapoyas.

Impactos sociales del COVID-2019 en los establecimientos de hospedaje y restaurante.

Los trabajadores, directivos y propietarios, desde el inicio de la pandemia, se vieron impactados en la normalidad a la que habían estado acostumbrados, teniendo efectos directos en las dimensiones calidad de vida y consecuencias sociales indirectas.

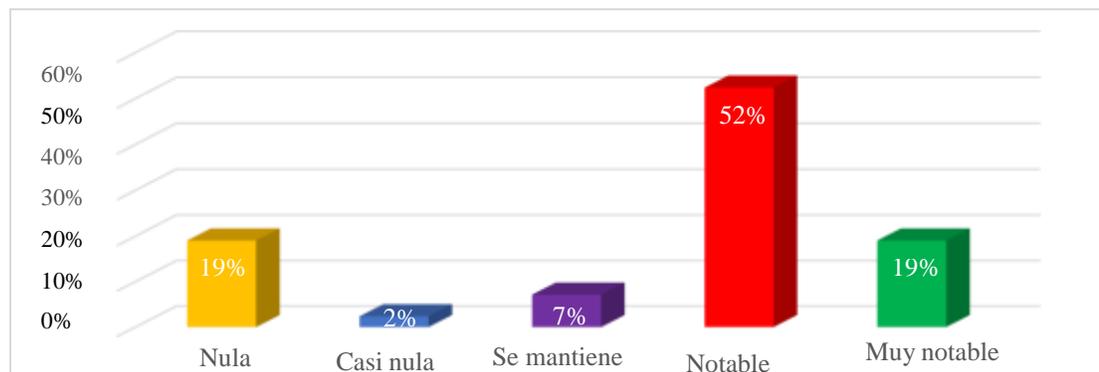
Tabla 4

Distribución de frecuencias y porcentajes de los efectos sobre la calidad alimenticia de los dueños, directivos y/o trabajadores de la empresa.

Prestador de servicio turístico	Nula	Casi nula	Se mantiene	Notable	Muy notable	Sub Total
Alojamiento	8	1	1	7	7	24
Restaurante	0	0	2	15	1	18
FRECUENCIA	8	1	3	22	8	42
PORCENTAJE	19%	2%	7%	52%	19%	100%

Figura 3

Distribución de porcentajes de los efectos sobre la calidad alimenticia de los dueños, directivos y/o trabajadores de la empresa



La tabla 4 y figura 3 muestran que la pandemia ha tenido un efecto muy negativo sobre la calidad alimenticia relacionado con los recursos humanos y dueños de las empresas de turismo de hoteles y restaurantes, el cual nos dice que el 52% de ellos fue impactado notablemente, en cambio para un 19 muy notable y solo un 2% no sintió el impacto. Esto es explicado por la disminución de ingresos por desempleo causados por los cierres obligatorios de los establecimientos, ya sea por las cuarentenas obligatorias; así como también el cierre de las fronteras, alto número de contagios y la suspensión de actividades de turismo. Muchas empresas no podían seguir pagando los sueldos de sus trabajadores.

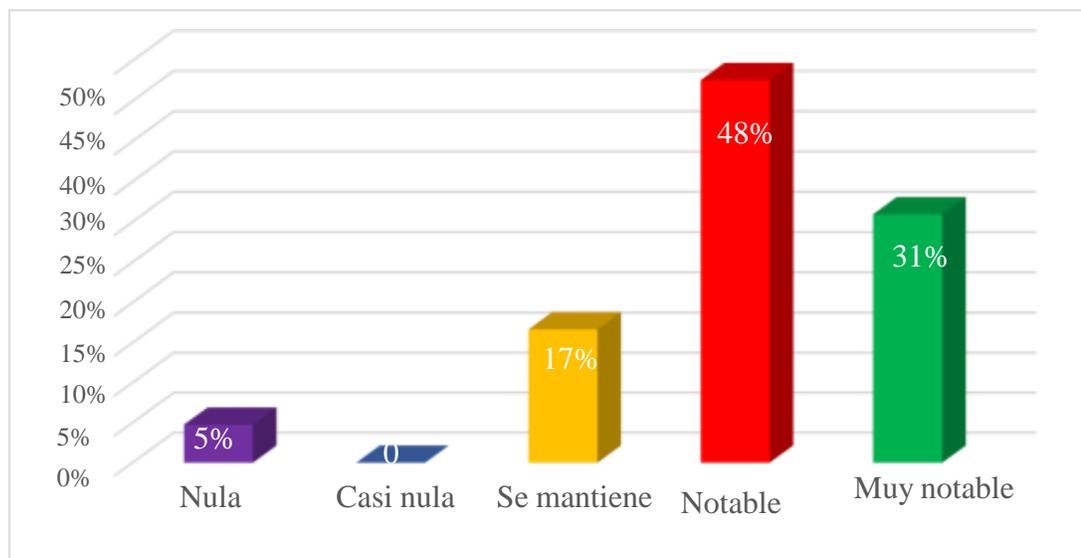
Tabla 5

Distribución de frecuencias y porcentajes de los efectos sobre el acceso a vivienda de los dueños, directivos y/o trabajadores de la empresa.

Prestador deservicio turístico	Nula	Casi nula	Se mantiene	Notable	Muy notable	Sub Total
Alojamiento	2	0	3	8	11	24
Restaurante	0	0	4	12	2	18
FRECUENCIA	2	0	7	20	13	42
PORCENTAJE	5%	0%	17%	48%	31%	100%

Figura 4

Distribución de porcentajes de los efectos sobre el acceso a vivienda de los dueños, directivos y/o trabajadores de la empresa.



La tabla 5 y figura 4 muestra que el 48% se han visto afectados notablemente en el acceso de vivienda digna, pues al no percibir un sueldo fijo y constante (aún en pandemia), estos no podían seguir pagando el alquiler de sus cuartos; de igual forma por un 31% fue muy notable, es así que muchos de ellos tuvieron que ver otras alternativas, como el de compartir entre varias personas un solo ambiente, esto incluye los servicios higiénicos. Y solo un 5% no sintió ningún cambio puesto a que contaban con vivienda propia.

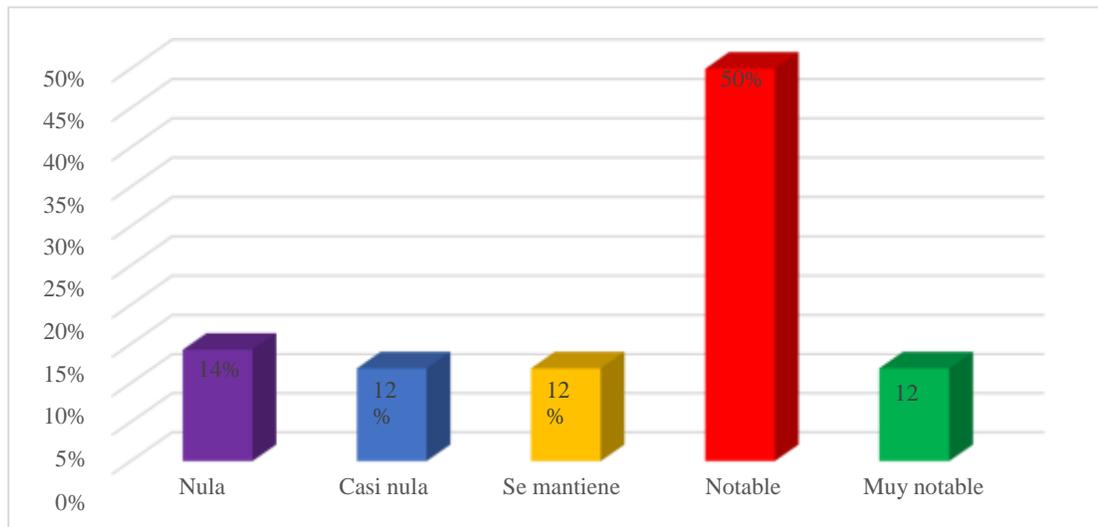
Tabla 6

Distribución de frecuencias y porcentajes de los efectos sobre el acceso a seguro de salud de los dueños, directivos y/o trabajadores de la empresa.

Prestador deservicio turístico	Se					Muy notable	Sub Total
	Nula	Casi nula	Se mantiene	Notable			
Alojamiento	5	4	4	8	3	24	
Restaurante	1	1	1	13	2	18	
FRECUENCIA	6	5	5	21	5	42	
PORCENTAJE	14%	12%	12%	50%	12%	100%	

Figura 5

Distribución de porcentajes de los efectos sobre el acceso a salud de los dueños, directivos y/o trabajadores de la empresa.



La tabla 6 y figura 5 muestra que en acceso de salud el 50% de los trabajadores fue notable y para un 12% expresan que fue muy notable, este gran porcentaje es debido por la crisis sanitaria, el servicio de salud por parte del estado, se debilitó por lo que, si un trabajador resultaba contagiado de la COVID-19, las probabilidades de pasar por cuadros graves de salud por falta de atención oportuna son bastantes altas. Sin embargo, en su gran mayoría solo el 12% cuentan con un seguro y un 14% no ha tenido ningún tipo de problema para acceder a un seguro de salud ya que estos se encuentran protegidos por estar en planilla.

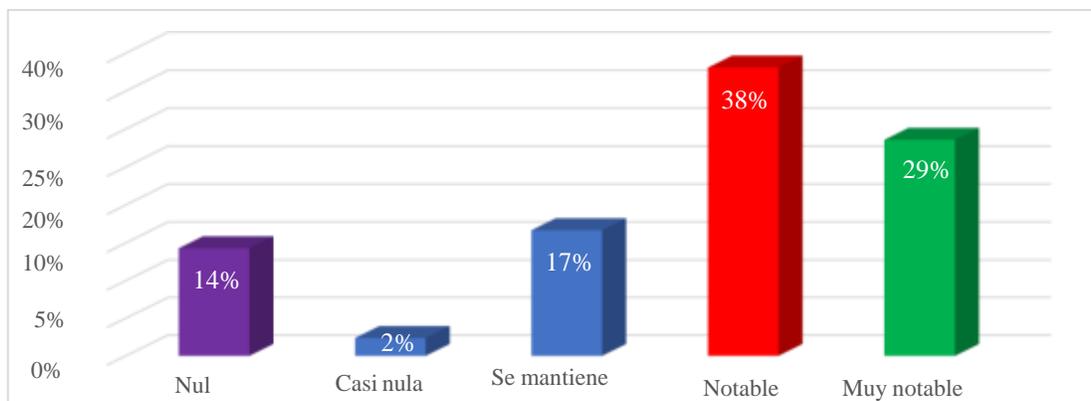
Tabla 7

Distribución de frecuencias y porcentajes de los efectos sobre el acceso a educación de los dueños, directivos y/o trabajadores de la empresa.

Prestador deservicio turístico	Se					Sub Total
	Nula	Casi nula	mantiene	Notable	Muy notable	
Alojamiento	4	1	5	5	9	24
Restaurante	2	0	2	11	3	18
FRECUENCIA	6	1	7	16	12	42
PORCENTAJE	14%	2%	17%	38%	29%	100%

Figura 6

Distribución de porcentajes de los efectos sobre el acceso a educación de los dueños, directivos y/o trabajadores de la empresa.



La tabla 7 y figura 6 muestra que los colaboradores de los servicios turísticos de hospedaje y restaurante de la ciudad de Chachapoyas e incluso algunos de los propietarios tuvieron que volver a sus lugares de origen, eso implicaba regresar a zonas remotas. La calidad del servicio de comunicaciones y telecomunicaciones en zonas rurales de la región Amazonas, y del país en general, son de baja calidad. El estado, por estrategia de mitigar los contagios de la COVID-19, decretó que las clases se dicten de manera virtual; en un 38% y 29% se ha visto impactado directamente en los trabajadores que se encontraban cursando estudios superiores, así como también sus hijos e hijas de

estos trabajadores, ya que muchos de ellos y ellas tenían que realizar sus clases mediante celulares inteligentes o computadores, pero que, al no tener la cobertura suficiente, su rendimiento académico se ha visto mermado y/o postergado. En cambio, un 17% y 14% no se vio tan afectado ya que tenían acceso a computadoras; celulares con cobertura de internet para realizar sus estudios en cambio solo un 2% no tuvo ningún tipo de inconveniente.

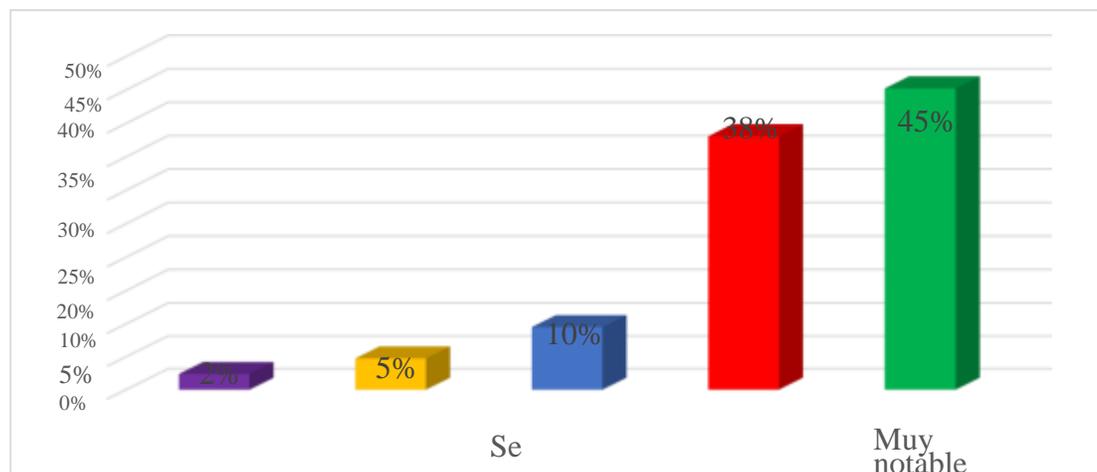
Tabla 8

Distribución de frecuencias y porcentajes de los efectos sobre el acceso a servicios básicos de los dueños, directivos y/o trabajadores de la empresa.

Prestador deservicio turístico	Se					Muy	Sub Total
	Nula	Casi nula	mantiene	Notable	notable		
Alojamiento	1	0	4	9	10	24	
Restaurante	0	2	0	7	9	18	
FRECUENCIA	1	2	4	16	19	42	
PORCENTAJE	2%	5%	10%	38%	45%	100%	

Figura 7

Distribución de porcentajes de los efectos sobre el acceso a servicios básicos de los dueños, directivos y/o trabajadores de la empresa.



La tabla 8 y figura 7 muestra que los colaboradores de las empresas de alojamiento y restaurante de la ciudad de Chachapoyas se han visto impactados de manera muy notable y notable con un 45% y 38%, ya que al no contar con ingresos fijos mensuales o al bajar sus ingresos no podían pagar a tiempo sus servicios, esto implicando una disminución en la calidad de vida de cada uno de ellos. Solo un 2% logro mantener sus ingresos y mantenerse al día con sus pagos de servicio.

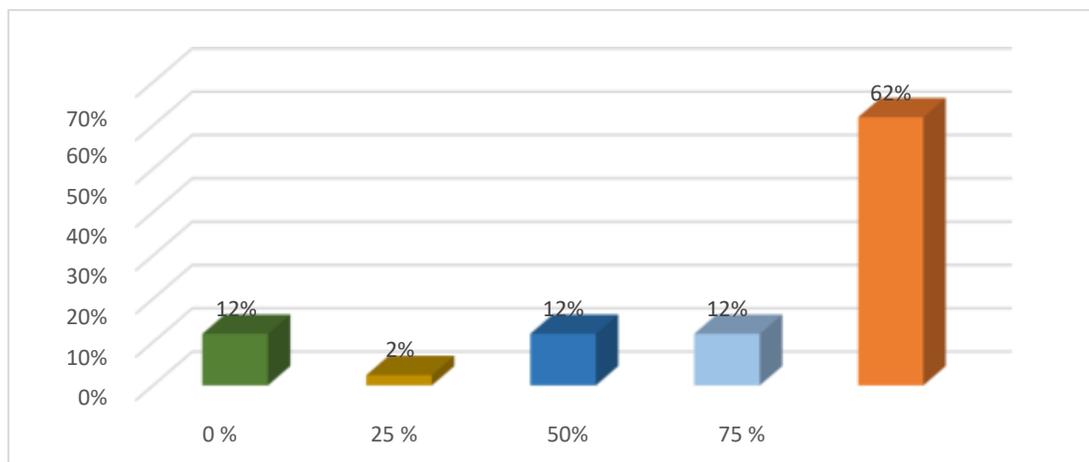
Tabla 9

Distribución de frecuencias y porcentajes de los impactos sobre el despido de trabajadores en el primer año de pandemia.

Prestador de servicio turístico	0 %	25 %	50%	75 %	100 %	Sub Total
Alojamiento	4	1	3	2	14	24
Restaurante	1	0	2	3	12	18
FRECUENCIA	5	1	5	5	26	42
PORCENTAJE	12%	2%	12%	12%	62%	100%

Figura 8

Distribución porcentual del impacto sobre el despido de trabajadores en el primer año de pandemia por parte de las empresas que brindan servicios de alojamiento y restaurante en la ciudad de Chachapoyas.



La tabla 9 y figura 8 muestra que en el primer año de pandemia los establecimientos de hospedaje y restaurante, sufrieron un gran impacto económico, es por ello que un 62% de los empresarios despidieron al 100% de sus trabajadores, un 12% solo a un 75% de sus ayudantes, en cambio otro 12% despidió al 50% de sus colaboradores, un 2% decidió no continuar contratando a un 25% de su recurso humano y para un 12% no era necesario hacer algún despido alguno. Estos despidos mutuos a los trabajadores género que muchos de ellos no tengan un ingreso económico a sus hogares, ocasionando que sus estilos de vida que son salud, alimentación y servicios básicos se vean afectados en gran magnitud.

Impactos económicos del COVID-19 en los establecimientos de hospedaje y restaurante.

La pandemia causada por el virus SarsCov2 que ha causado la pandemia COVID-19 en todo el mundo, tiene impactos en diferentes aspectos, uno de ellos es el “económico”, lo cual se muestran a continuación, especialmente en las dimensiones de desempeño económico, presencia en el mercado y consecuencias económicas indirectas.

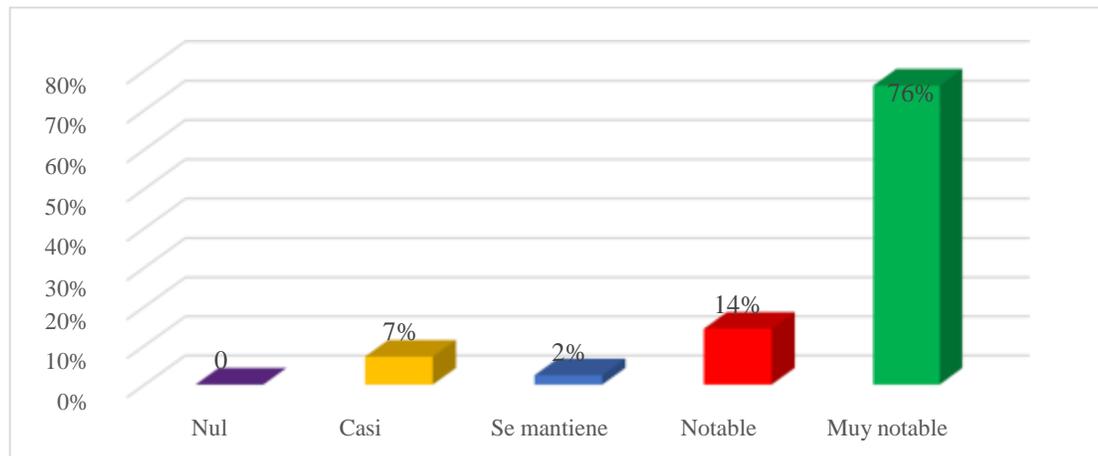
Tabla 10

Distribución de frecuencias y porcentajes de los efectos sobre las ventas de las empresas que brindan servicios de alojamiento y restaurante en la ciudad de Chachapoyas.

Prestador de servicio turístico	Nula	Casi nula	Se mantiene	Notable	Muy notable	Sub Total
Alojamiento	0	2	0	1	21	24
Restaurante	0	1	1	5	11	18
FRECUENCIA	0	3	1	6	32	42
PORCENTAJE	0%	7%	2%	14%	76%	100%

Figura 9

Distribución porcentual de los efectos sobre las ventas de las empresas que brindan servicios de alojamiento y restaurante en la ciudad de Chachapoyas.



La tabla 10 y figura 9 muestra que el 76% de los entrevistados afirma que sus ventas se afectaron de manera muy notable y para un 14% fue notable. Se puede apreciar que hay un 7% que manifiestan que su impacto fue casi nulo; esto se debe a que; por viajes humanitarios, el cual consistía en la autorización de viaje a aquellas personas que se quedaron varados en un lugar distinto al de su residencia, estas personas tenían que realizar una cuarentena obligatoria en establecimientos de alojamientos autorizados y financiados por el estado.

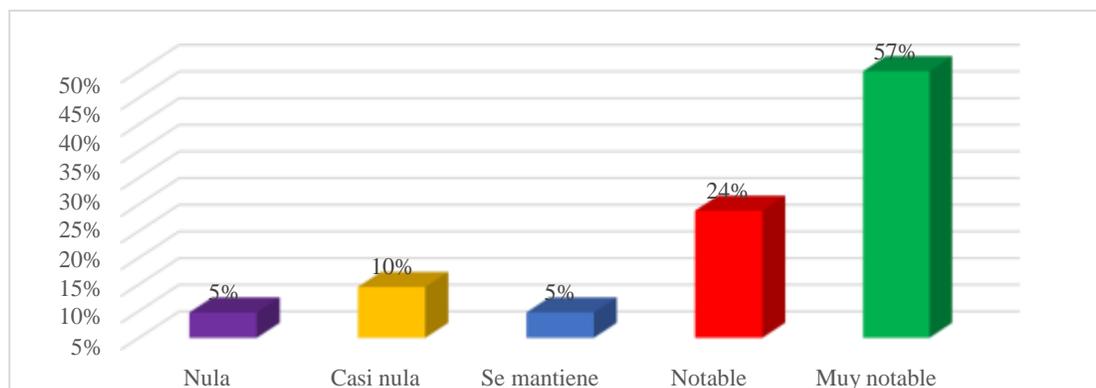
Tabla 11

Distribución de frecuencias y porcentajes de los impactos sobre los sueldos de los dueños, directivos y/o trabajadores de la empresa

Prestador de servicio turístico	Nula	Casi nula	Se mantiene	Notable	Muy notable	Sub Total
Alojamiento	0	1	1	5	17	24
Restaurante	2	3	1	5	7	18
FRECUENCIA	2	4	2	10	24	42
PORCENTAJE	5%	10%	5%	24%	57%	100%

Figura 10

Distribución porcentual del impacto sobre los sueldos de los dueños, directivos y/o trabajadores de las empresas que brindan servicios de alojamiento y restaurante en la ciudad de Chachapoyas



La tabla 11 y figura 10 muestra a los colaboradores de las empresas que brindan servicios de alojamiento y restaurante en la ciudad de Chachapoyas percibían parcialmente sus sueldos fijos y, en muchos casos, dejaron de tener una remuneración mensual, esto debido al alto índice de informalidad laboral del sector corroborado con el 57% que afirman que el impacto fue muy notable, seguido de un 24% de un nivel notable de afectación. Aunque para un 5% y 10% afirma no haberse afectado o afectado parcialmente, la explicación se relaciona a las medidas de viajes humanitarios explicados en la interpretación de la figura 8.

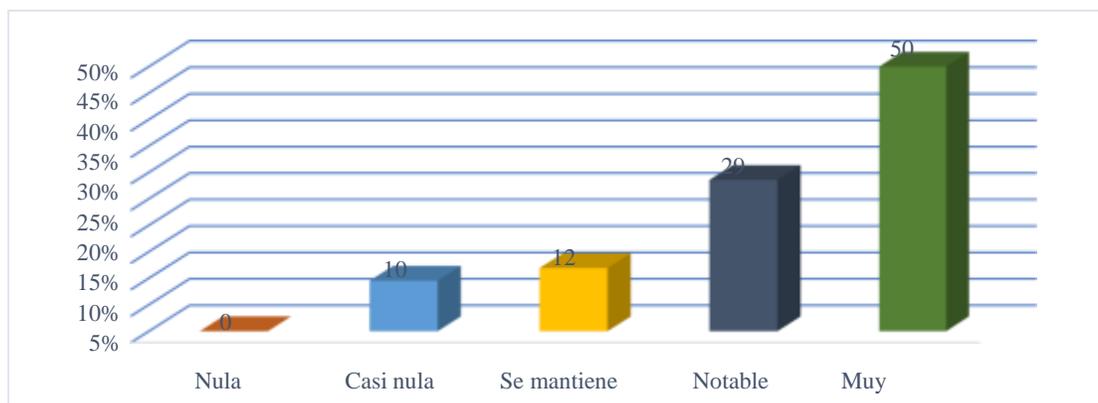
Tabla 12

Distribución de frecuencias y porcentajes de los impactos sobre productos y/o servicios con los que brindan los hospedajes y restaurantes.

Prestador de servicio turístico	Nula	Casi nula	Se mantiene	Notable	Muy notable	Sub Total
Alojamiento	0	1	3	4	16	24
Restaurante	0	3	2	8	5	18
FRECUENCIA	0	4	5	12	21	42
PORCENTAJE	0%	10%	12%	29%	50%	100%

Figura 11

Distribución porcentual del impacto sobre los productos y/o los servicios que brindaban las empresas que brindan servicios de alojamiento y restaurante en la ciudad de Chachapoyas en la pandemia.



En la tabla 12 y figura 11 muestra que los empresarios turísticos enfrentaron un gran impacto relacionado a los productos y/o servicios que ofertaban, es así que para un 10% fue casi nula, el 12% se mantuvo, pero para un 29% fue notable, en cambio un 50% le afecto muy notable. Como podemos apreciar más de la mitad de los hoteles y restaurantes, no tuvieron ninguna venta en época de la pandemia, así como los productos de limpieza y los alimentos que se ofertaban al público era muy complicado conseguirlos ya que en el mercado se encontraban escasos dichos insumos.

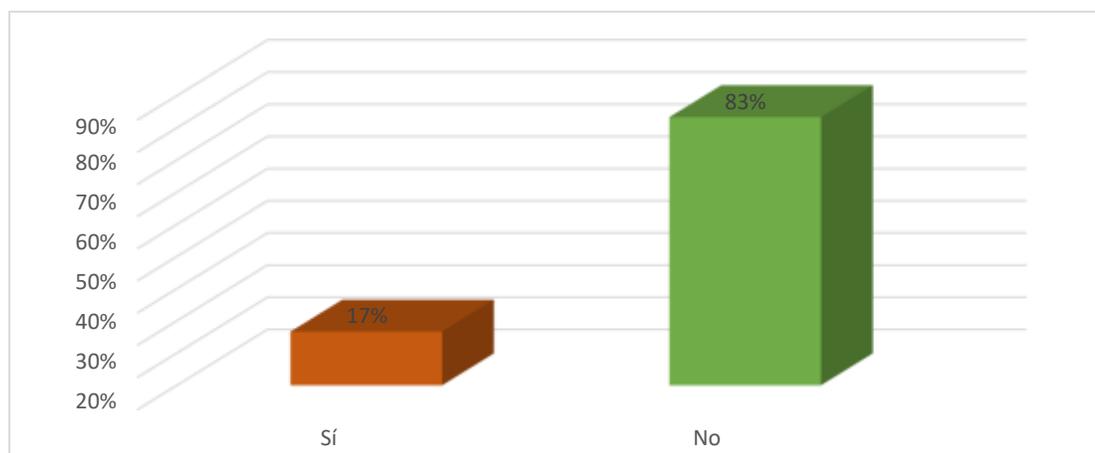
Tabla 13

Distribución de frecuencias y porcentajes de los impactos sobre acceso de financiamiento por parte del estado hacia los establecimientos de hospedaje y restaurante.

Prestador de servicio turístico	Sí	No	Sub Total
Alojamiento	6	18	24
Restaurante	1	17	18
FRECUENCIA	7	35	42
PORCENTAJE	17%	83%	100%

Figura 12

Distribución porcentual del impacto sobre acceso de financiamiento por parte del estado hacia las empresas que brindan servicios de alojamiento y restaurante en la ciudad de Chachapoyas.



La tabla 13 y figura 12 muestra los resultados en cuanto a si el estado peruano les apoyó con un financiamiento económico, de lo cual un 17% respondió que sí, ya que habían ganado turismo emprende o en algunos casos refugiaron o dado de comer a personas que habían venido de otras ciudades a la ciudad de Chachapoyas, un 83% afirmó no haber recibido ningún financiamiento por parte del estado, pero que lograron subsistir en el mercado por el capital que tuvieron y la fidelidad de sus clientes.

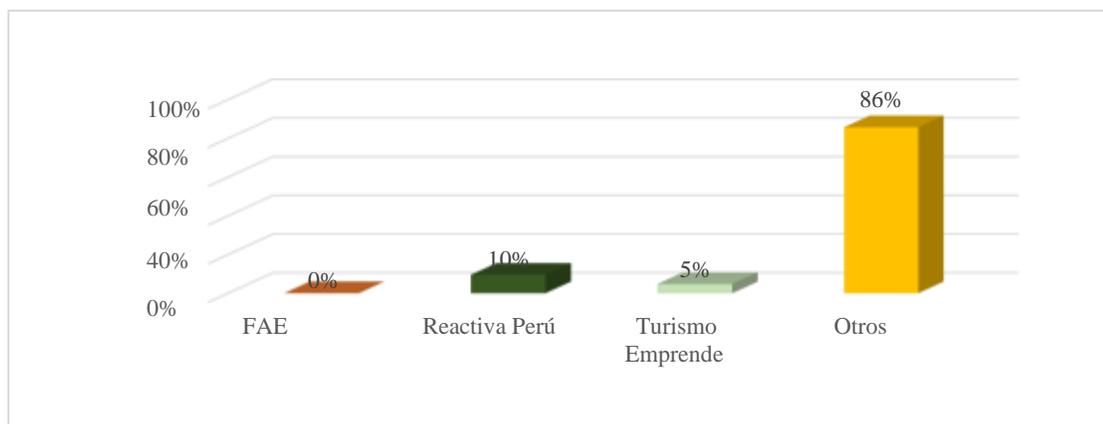
Tabla 14

Distribución de frecuencias y porcentajes de los impactos sobre fuente de ayuda /financiamiento económico por parte del Estado a las empresas turísticas de Hospedaje y restaurante.

Prestador deservicio turístico	FAE Turismo	Reactiva Perú	Turismo Emprende	Otros	Sub Total
Alojamiento	0	4	1	19	24
Restaurante	0	0	1	17	18
FRECUENCIA	0	4	2	36	42
PORCENTAJE	0%	10%	5%	86%	100%

Figura 13

Distribución porcentual del impacto sobre fuente de ayuda /financiamiento económico por parte del Estado de las empresas que brindan servicios de alojamiento y restaurante en la ciudad de Chachapoyas.



La tabla 14 y figura 13 muestra que de todos los encuestados entre hoteles y restaurantes el 5% afirma percibido una ayuda económica del fondo concursable no reembolsable de Turismo Emprende, a un 10% el FAE Turismo les financió para su reapertura en el mercado. En cambio, a un 86% de los empresarios turísticos manifiestan otros fondos, refiriéndose a préstamos financieros que efectuaron a Cajas o bancos de la Ciudad de Chachapoyas que les garantizó reiniciar en la actividad turística.

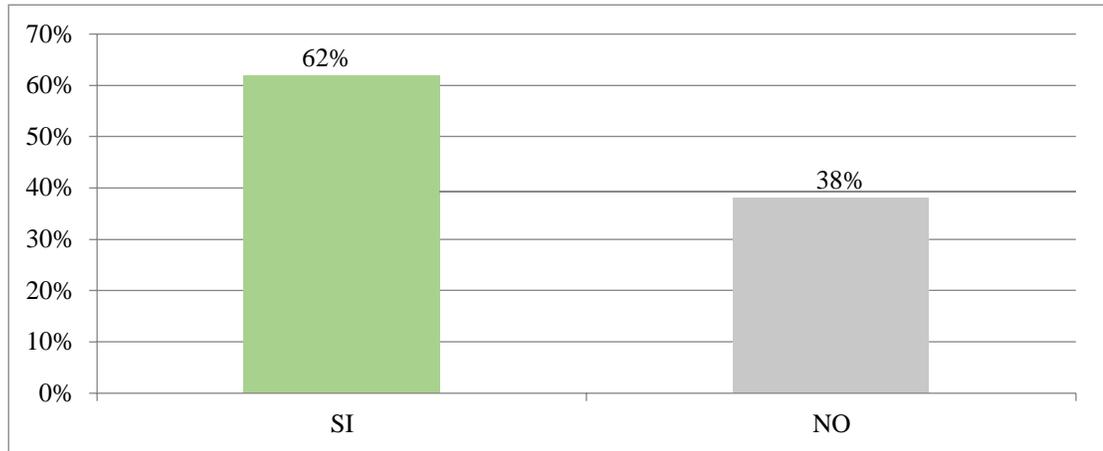
Tabla 15

Distribución de frecuencias y porcentajes de los impactos sobre la capacidad de pago de préstamos adquiridos antes del inicio de la pandemia por las empresas turísticas de hoteles y restaurantes.

Prestador de servicio turístico	Sí	No	Sub Total
Alojamiento	11	13	24
Restaurante	15	3	18
Frecuencia	26	16	42
PORCENTAJE	62%	38%	100%

Figura 14

Distribución porcentual del impacto sobre fuente de ayuda sobre la capacidad de pago de préstamos adquiridos antes del inicio de la pandemia de las empresas que brindan servicios de alojamiento y restaurante en la ciudad de Chachapoyas.



En la tabla 15 y figura 14 muestra que de los prestadores de servicios turísticos de la ciudad de Chachapoyas antes de la pandemia, solamente un 62% había adquirido un préstamo en una entidad financiera que les permitió trabajar en el mercado turístico regional, por otra parte, un 38% no gestionó ningún financiamiento. Los datos descritos demuestran que antes de la pandemia un emprendedor del rubro de hotel o restaurante podía efectuar un préstamo con facilidad y al mismo tiempo pagar los intereses con mucha facilidad.

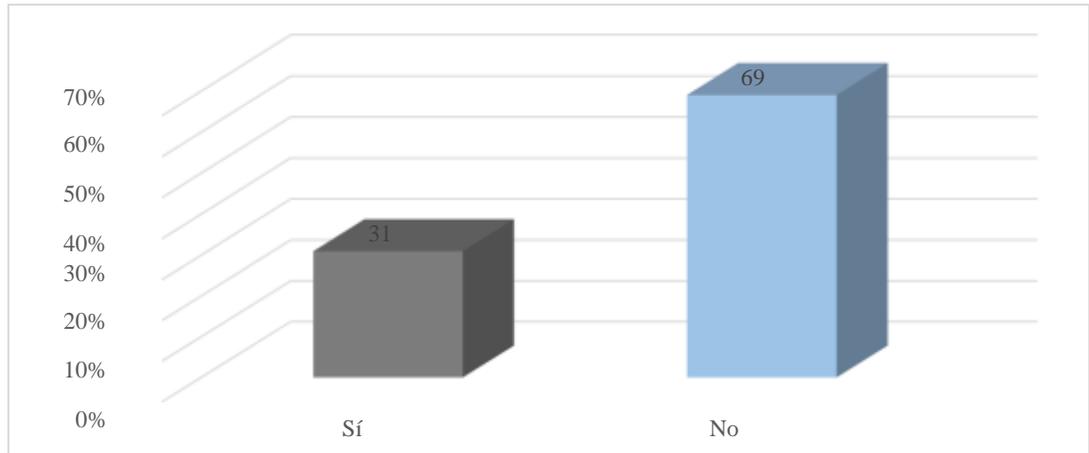
Tabla 16

Distribución de frecuencias y porcentajes de los impactos sobre la capacidad de pago de préstamos adquiridos durante la pandemia.

Prestador de servicio turístico	Sí	No	Sub Total
Alojamiento	7	17	24
Restaurante	6	12	18
FRECUENCIA	13	29	42
PORCENTAJE	31%	69%	100%

Figura 15

Distribución porcentual sobre la capacidad de pago de préstamos adquiridos durante la pandemia por las empresas que brindan servicios de alojamiento y restaurante en la ciudad de Chachapoyas.



En la tabla 16 y figura 15 muestra que solo un 31% podían pagar su deuda debido a las ventas que tenían hacia a los clientes fieles con los que contaban u ofertaron sus servicios a las personas que venían a vivir en la ciudad de Chachapoyas desde otra ciudad, y que tuvieron que hacer las famosa cuarentena de 15 días, y que los gastos eran reconocidos por el estado peruano, mientras un 69% no podía hacer ningún pago, ya que no tenían muchos ingresos económicos por falta de comensales o huéspedes hacia su emprendimiento.

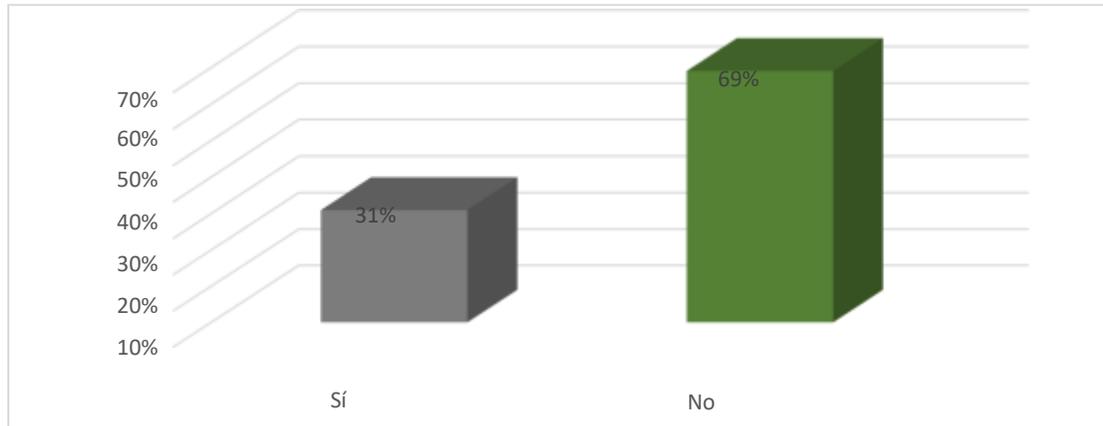
Tabla 17

Distribución de frecuencias y porcentajes de los impactos sobre la capacidad de pago de sueldos al personal durante las cuarentenas obligatorias.

Prestador de servicio turístico	Sí	No	Sub Total
Alojamiento	8	16	24
Restaurante	5	13	18
FRECUENCIA	13	29	42
PORCENTAJE	31%	69%	100%

Figura 16

Distribución porcentual sobre la capacidad de pago de sueldo al personal durante las cuarentenas obligatorias por las empresas que brindan servicios de alojamiento y restaurante en la ciudad de Chachapoyas.



La tabla 17 y figura 16 muestra que de los 42 establecimiento de servicios de hospedaje y restaurante que fueron estudiados, solamente el 31% pagaba regularmente a sus trabajadores en época de la pandemia; por el contrario, el 69 % no abonó ningún pago a sus trabajadores. Esto es un indicador porque la gran mayoría de las personas que laboran en la actividad turística, no se encuentran en planilla. Los datos apreciados también demuestran que los trabajadores y administradores fueron los más perjudicados porque no pudieron recibir ningún salario, generando que sus necesidades básicas no sean precarias.

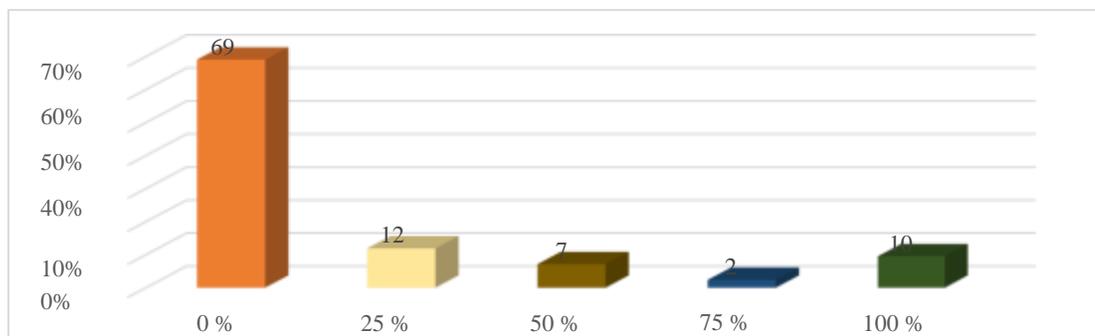
Tabla 18

Distribución de frecuencias y porcentajes de los impactos sobre el porcentaje de personal que percibía el pago de sueldo durante las cuarentenas obligatorias.

Prestador de servicio turístico	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	Sub Total
Alojamiento	16	3	2	1	2	24
Restaurante	13	2	1	0	2	18
FRECUENCIA	29	5	3	1	4	42
PORCENTAJE	69%	12%	7%	2%	10%	100%

Figura 17

Distribución porcentual del impacto sobre el porcentaje de personal que percibía el pago de sueldo durante las cuarentenas obligatorias de las empresas que brindan servicios de alojamiento y restaurante en la ciudad de Chachapoyas.



La tabla 18 y figura 17 muestra que el 69% de los establecimientos no continuaron con el pago a sus empleados durante las cuarentenas obligatorias, asimismo, un 12% de las empresas solo pagaba el 25% de su sueldo total, y, un 7% de los directivos, afirma que transfirió solo el 50% de su salario mensual, un 2% de la muestra solo el 75%, y solamente un 10% cancelaba su pago total. De los datos descritos se aprecia que más del 69% de los trabajadores no percibieron ningún sueldo alguno causando que sus necesidades básicas sean perjudicadas.

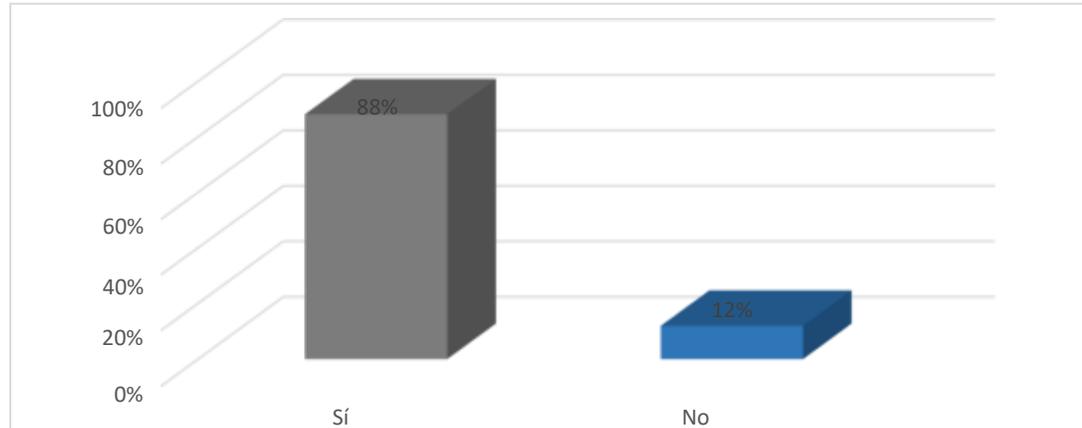
Tabla 19

Distribución de frecuencias y porcentajes de los impactos económicos sobre las empresas turísticas de restaurante y hoteles tuvieron que suspender sus servicios en el estado de emergencia sanitaria.

Prestador de servicio turístico	Sí	No	Sub Total
Alojamiento	21	3	24
Restaurante	16	2	18
FRECUENCIA	37	5	42
PORCENTAJE	88%	12%	100%

Figura 18

Distribución porcentual de los impactos económicos de las empresas que brindan servicios de alojamiento y restaurante en la ciudad de Chachapoyas que tuvieron que suspender sus servicios en el estado de emergencia sanitaria.



La tabla 19 y figura 18 muestra que el 88% de los establecimientos de hoteles y restaurantes en el estado de emergencia sanitaria tuvieron que suspender su atención al público, permitiendo que sus trabajadores sean despedidos en su gran mayoría, sin embargo, un 12% continuó ofertando sus servicios, ya que sus servicios fueron utilizados por personas que viajaron de otra ciudad a este destino y tuvieron que pasar una cuarentena de 15 días en sus instalaciones, según la normativa establecida por el estado peruano.

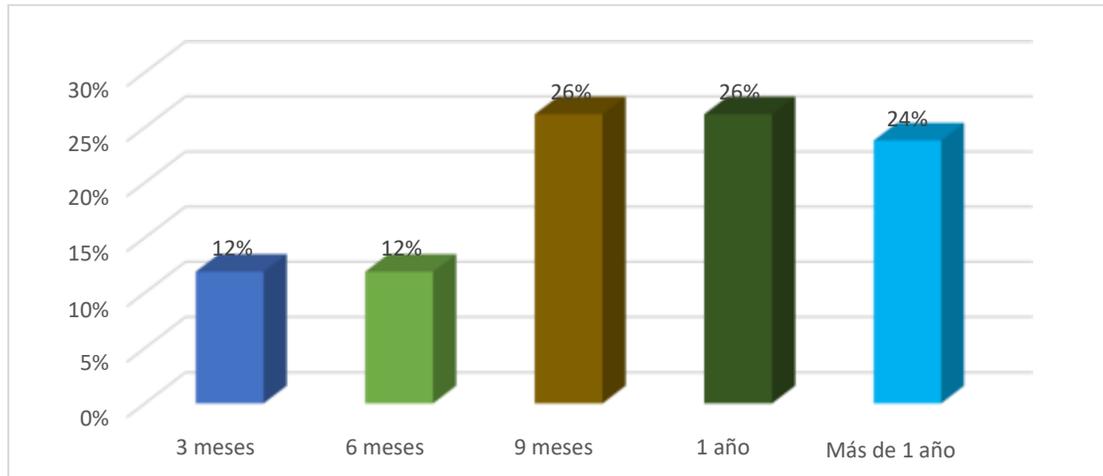
Tabla 20

Distribución de frecuencias y porcentajes de los impactos económicos sobre el tiempo de cierre de atención al público por las empresas de hospedajes y restaurantes.

Prestador de servicio turístico	3 meses	6 meses	9 meses	1 año	Más de 1 año	Sub Total
Alojamiento	3	1	7	6	7	24
Restaurante	2	4	4	5	3	18
FRECUENCIA	5	5	11	11	10	42
PORCENTAJE	12%	12%	26%	26%	24%	100%

Figura 19

Distribución porcentual de los impactos económicos sobre el tiempo de cierre de atención al público por las empresas que brindan servicios de alojamiento y restaurante en la ciudad de Chachapoyas.



La tabla 20 y figura 19 nos indica, relacionado al cierre de los hospedajes y restaurantes, un 12% no atendió al público tres meses, otro 12% cerró su negocio por 6 meses, un 26% abrió sus puertas después de 9 meses, en cambio un 26% comenzó a atender a sus comensales luego de un año y finalmente un 24% reinicio sus actividades a más de un año de paralizadas sus operaciones. De los datos encontramos se puede apreciar que entre 9 meses a más de un año es el porcentaje más elevado del cierre de los

establecimientos estudiados, y que la no atención al público genero muchas pérdidas económicas a estos emprendimientos causando que sean despedidos en su gran mayoría el recurso humano que les apoyaba antes de la pandemia.

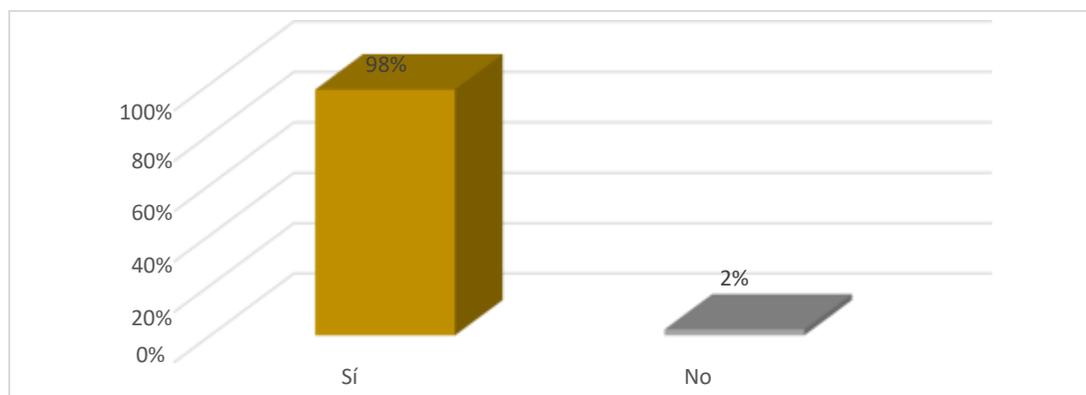
Tabla 21

Distribución de frecuencias y porcentajes de los impactos económicos relacionado con las empresas de hoteles y restaurantes planean continuar en el mercado.

Prestador de servicioturístico	Sí	No	Sub Total
Alojamiento	23	1	24
Restaurante	18	0	18
FRECUENCIA	41	1	42
PORCENTAJE	98%	2%	100%

Figura 20

Distribución porcentual de los impactos económicos relacionado de las empresas que brindan servicios de alojamiento y restaurante en la ciudad de Chachapoyas planean continuar en el mercado.



La tabla 21 y figura 19 nos indica que del 100% de los encuestados solo el 2% decidió no continuar en el rubro de servicio turístico y el 98% continuará en el mercado, ofertando sus respectivos productos. Estas decisiones de seguir ofertando los servicios de hospedaje y restaurante se sustentan en las diferentes estrategias de reactivación y la

necesidad de conseguir ingresos económicos para hacer frente a sus deudas atrasadas y suplir las necesidades básicas de sus hogares.

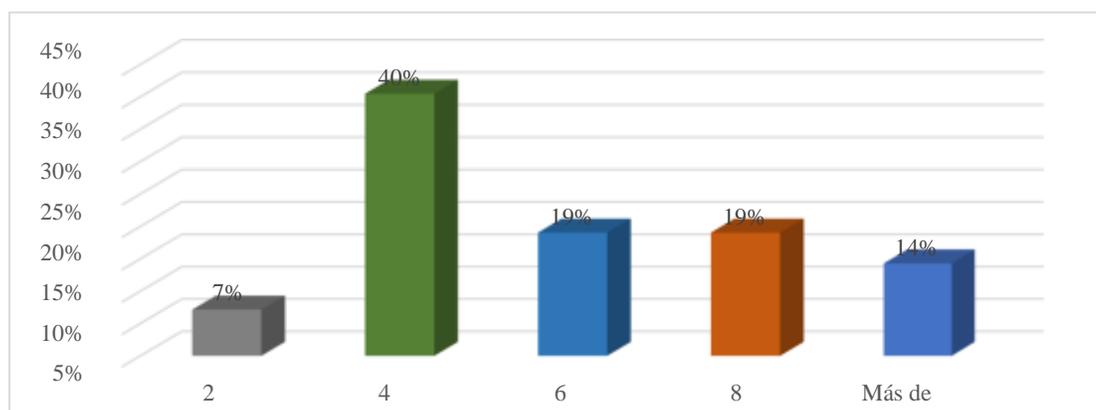
Tabla 22

Distribución de frecuencias y porcentajes de los impactos económicos sobre la cantidad de trabajadores que contaba las empresas de hospedaje y restaurante antes de la pandemia.

Prestador de servicio turístico	2	4	6	8	Más de 10	Sub Total
Alojamiento	3	10	4	3	4	24
Restaurante	0	7	4	5	2	18
FRECUENCIA	3	17	8	8	6	42
PORCENTAJE	7%	40%	19%	19%	14%	100%

Figura 21

Distribución porcentual de los impactos económicos sobre la cantidad de trabajadores que contaba de las empresas que brindan servicios de alojamiento y restaurante en la ciudad de Chachapoyas.



La tabla 22 y figura 21 muestra que antes de la pandemia los restaurantes y hospedajes, el 40% de estos contaban con 4 trabajadores, el 19% con 8 ayudantes, así algunos establecimientos contaban alrededor de 6 ayudantes, estos representan el 19%, otros

establecimientos tenían más de 10 colaboradores que simbolizan al 14% y solamente un 7% afirma, que con dos personas podían proveer sus bienes y servicios ofertados.

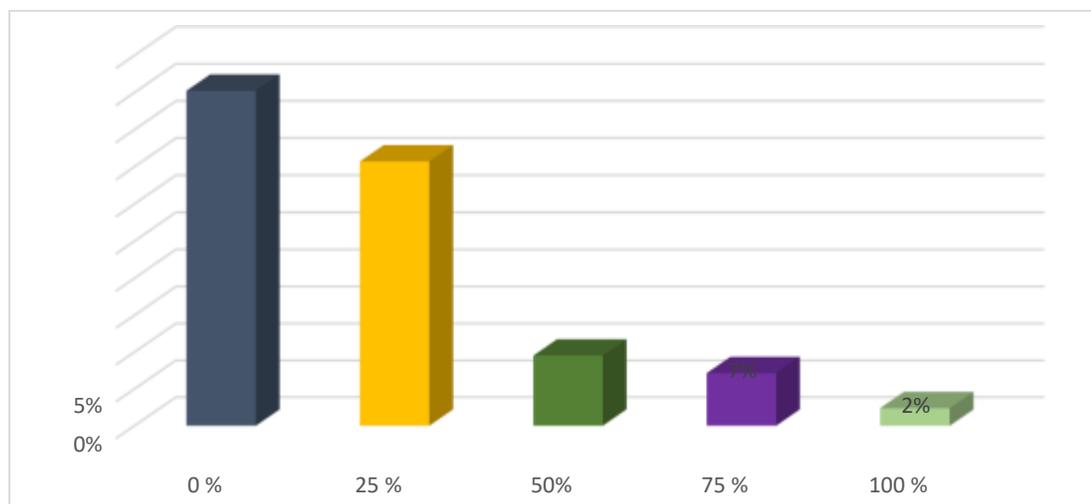
Tabla 23

Distribución de frecuencias y porcentajes de los impactos económicos sobre el porcentaje de trabajadores en planilla durante la pandemia.

Prestador de servicio turístico	0 %	25 %	50%	75 %	100 %	Sub Total
Alojamiento	14	7	2	1	0	24
Restaurante	5	8	2	2	1	18
FRECUENCIA	19	15	4	3	1	42
PORCENTAJE	45%	36%	10%	7%	2%	100%

Figura 22

Distribución porcentual del impacto de los económicos sobre el porcentaje de trabajadores en planilla durante la pandemia por parte las empresas que brindan servicios de alojamiento y restaurante en la ciudad de Chachapoyas.



Como observamos en la tabla 23 y figura 22, el 45% de los establecimientos durante la pandemia no contaban con personal en planilla, un 36% solo el 25% de sus

colaboradores se encontraban trabajando formalmente, para un 10% de los encuestados solamente el 50% de sus colaboradores laboraban bajo la normativa peruana, de un 7% solo el 25% trabajaba informalmente y solamente para un 2% todos sus trabajadores trabajaban en planilla. De los datos encontrados se aprecia la gran informalidad de trabajadores que brindaron sus servicios durante la pandemia en los establecimientos de hospedaje y restaurante en la ciudad de Chachapoyas y por no estar muchos de ellos en planilla no contaban con seguro de salud que brinde una mejor calidad de vida a su persona como a su familia.

Propuesta de uso sostenible para la reactivación del turismo de la ciudad de Chachapoyas

La pandemia causó muchos impactos económicos como sociales en los establecimientos de hospedaje y alimentos en la ciudad de Chachapoyas es por ello que se plantea las siguientes acciones para la reactivación de turismo:

Recuperar la confianza del turista a la ciudad de Chachapoyas.

Para recuperar la confianza del turista a la ciudad de Chachapoyas se implementará cada normativa sanitaria establecida por Ministerio de Salud (MINSA). La normativa principal en esta coyuntura de pandemia es la Resolución Ministerial N°972-2020 que aprueba el documento técnico “Lineamiento para la Vigilancia, Prevención y Control de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a COVID-19”, cuya aplicación es para las personas naturales con negocio y personas jurídicas que desarrollan actividades económica, entidades del sector público y personal con vínculo laboral y contractual en el sector público y privado, este documento estipula los lineamientos de limpieza, desinfección, evaluación de la condición de salud del trabajador previo al regreso o reincorporación al centro de labores, lavado y desinfección de manos obligatorio, sensibilización de la prevención del contagio en el centro de trabajo, etc. Estos parámetros permiten que todas las empresas, clientes, proveedores y terceros, cumplan con el uso de equipos de protección de personal, por ejemplo; mascarilla KN95, mascarillas quirúrgicas, mascarilla comunitaria, careta facial, guantes, respetar el distanciamiento social a un metro y que los ambientes estén ventilados.

Para garantizar la confianza de la visita de turistas nacionales e internacionales es que todos los establecimientos involucrados en la actividad turística de la ciudad de Chachapoyas implementen y cumplan con todas las medidas sanitarias reglamentarias para ser acreedores del Sello Internacional SAFE TRAVELS, según el Ministerio de Comercio Exterior Y Turismo - Mincetur (Mincetur, 2021), es un reconocimiento otorgado por el Consejo Mundial de Viajes y Turismo como resultado de la implementación de un conjunto de protocolos diseñados bajo las pautas de la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2021), cuyo objetivo es lograr que los destinos turísticos sean reconocidos como seguros y de calidad, a nivel nacional e internacional.

Acciones para la reactivación del turismo

Una de las medidas para la reactivación del turismo en la ciudad de Chachapoyas es:

Medidas laborales

El estado peruano tiene que seguir fortaleciendo a los programas de Turismo Emprende, FAE turismo, Reactiva Perú. Todos los empresarios que soliciten cualquier ayuda financiera al estado, tienen que implementar las normativas respecto a lo laboral, sanitario y a la vez brindar todas las facilidades para la fiscalización y monitoreo por parte del ente competente.

Capacitación a trabajadores y empresarios de turismo en las últimas tendencias en turismo

Una de las prioridades, tanto para los empresarios y trabajadores de sector turismo, es fortalecer las capacidades para brindar servicios de calidad y de acorde con las nuevas tendencias del viajero nacional e internacional. Los temas a abordar, mínimamente tienen que tratar tópicos relacionados con las normativas sanitarias relacionadas al COVID-2019, tendencias de turismo relacionado a destinos inteligentes, sostenibilidad, las nuevas TICs en el turismo, atención al cliente, técnicas de guiado, gestión de servicios hoteleros, costos de los productos ofrecidos acorde al mercado ofertado, etc.

Lograr que el 100% de los prestadores de servicio reciban el Sello Internacional SAFE TRAVEL

Consiste que los restaurantes, hoteles, agencias de viajes y guías turísticos de la ciudad de Chachapoyas reciban el Sello Internacional SAFE TRAVEL al 100%, esto se logrará con un convenio con el estado peruano que decreta una normativa que todos los establecimientos de servicios turísticos tengan que pagar el 50% del IGV, kits de descuento de gas, combustible e ingresos a los atractivos turísticos manejados por el estado peruano, y que siempre serán monitoreados, si siguen cumpliendo con estos protocolos, para que sigan con dicho beneficio. Dicho decreto solo sería desde el 2021 al 2023.

Mejora de competitividad del turismo

Un lugar turístico, como lo es la ciudad de Chachapoyas, además que se ha posicionado como el principal centro de soporte y distribución tiene que ir mejorando su competitividad, para ello tiene que estar acorde de las tendencias que utiliza y requiere los turistas en estos últimos años que es la digitalización y la sostenibilidad, es así que se plantea lo siguiente:

Financiamiento por parte del estado para la competitividad turística

El fin, es que el estado peruano apoye con financiamiento a los empresarios turísticos a través de un préstamo, relacionado a proyectos que integren la competitividad y la sostenibilidad, especialmente a proyectos que incluyan energías renovables y uso de recursos naturales y orgánicos.

Diseño de proyectos turísticos digitalizados

Un empresario, si en la actualidad no utiliza los medios digitalizados está perdiendo gran mercado potencial para su negocio, al mismo tiempo tiene que ser un gran innovador en esta industria y adaptarse a estas circunstancias, mediante proyectos de digitalización hacia sus empresas y proyectos de investigación de mercado relacionado a las últimas tendencias en el turismo.

Diseño de planes de sostenibilidad turística

Consiste en tener planes de sostenibilidad en la actividad turística de la ciudad de

Chachapoyas, así tenemos las siguientes pautas para lograr lo planteado:

- Lograr que el destino Kuélap y Gocta conformen parte de un destino turístico inteligente, por parte de la Dirección de Comercio Exterior y turismo de la región Amazonas
- Surgimiento de nuevos destinos turísticos, tanto en lo rural como en lo urbano, cuyas características sean productos turísticos relacionado a lo cultural, ecoturismo, aventura, gastronómico, esotérico, científico, entre otros, al mismo tiempo que se ejecute un plan de marketing y promoción.
- Incentivar a los involucrados de la actividad, tanto a los que están por años en este rubro como a los nuevos, a incorporarse al uso de la sostenibilidad de los recursos naturales que son la energía, el agua, los alimentos; a cuidar y defender la flora y fauna de los destinos visitados.

Ingresar en mercados potenciales

Para lograr ingresar en mercados potenciales se efectuará lo siguiente:

Efectuar un estudio de la demanda internacional y nacional

Permitirá saber los principales mercados emisores de turismo que llegan al país y atraer su atención para que se desplacen a la ciudad de Chachapoyas y qué actividades turísticas efectúa dentro del destino. Este análisis profundo ocasionara promocionar el actual destino turístico y los nuevos destinos a un segmento determinado, mediante las plataformas digitales y mecanismos de promoción presencial.

Diseñar un sistema de datos de turismo

Se diseñará un aplicativo móvil por parte de la Dirección de Comercio Exterior y Turismo de Amazonas, que tendrá el nombre conociendo al turista. En este aplicativo los turistas escribirán toda su tipología, desde su nombre, género, ciudad de origen, actividades que va a realizar en este destino y los que imaginan encontrar. Todo esta información permitirá tener una información más congruente tanto para los gestores y los que se dedican a desarrollar esta actividad; que los ayudará a tomar mejores decisiones políticas, social, económicas y promocional

Marketing y promoción

Para atraer a los visitantes a la ciudad de Chachapoyas es persuadir que nuestro destino sea seguro y sostenible. Uno de los mecanismos a utilizar es la promoción mediante las plataformas digitales y redes sociales, como, por ejemplo; Facebook, Instagram, TikTok, WhatsApp, YouTube, y páginas web de los establecimientos turísticos. Obviamente que esta difusión de destino será según a los segmentos que llegan a esta ciudad.

IV. DISCUSIÓN

- En la indagación generada se tuvo como objetivo específico identificar los impactos sociales que ha causado el COVID -19 en los restaurante y hospedaje de la ciudad de Chachapoyas, cuyo resultado fue muy negativo relacionado a la calidad alimenticia de los clientes, dueños directivos y/ o trabajadores internos de la empresa; ya que el 52% de ellos fue impactado notablemente. Esto es explicado por la disminución de ingresos por desempleo causados por los cierres obligatorios de los establecimientos, ya sea por las cuarentenas obligatorias; así como también el cierre de las fronteras, alto número de contagios y la suspensión de actividades de turismo. Muchas empresas no podían seguir pagando los sueldos de sus trabajadores que provenían de distintas partes de la región Amazonas, incluso, de otras partes del país, en ese sentido, se han visto afectados significativamente en el acceso de vivienda digna, pues al no percibir un sueldo fijo y constante (aún en pandemia), estos no podían seguir pagando el alquiler de sus cuartos; teniendo que ver otras alternativas, como el de compartir entre varias personas un solo ambiente, esto incluye los servicios higiénicos, otra de las desventajas que tuvieron fue que no estaban reconocidos formalmente, es decir, no están en planilla y, por ende, no contaban con beneficios laborales y sociales, dentro de ellos; seguro de salud. De igual manera, al no contar con ingresos fijos mensuales o al bajar sus ingresos, estos no podían pagar a tiempo por sus servicios básicos, esto implicando una disminución en la calidad de vida de cada uno de ellos.

Bilsky, (2020), en su investigación “Impacto de la pandemia asociada al Covid-19 en el turismo de Rusia” se planteó como objetivo “analizar las medidas tomadas por el gobierno ruso en relación al sector turístico durante la pandemia producida por la propagación de Covid-19 en el mundo a partir del mes de marzo de 2020”. Donde pudo identificar que, como causa de la pandemia el turismo ruso perdió cerca de 200 mil millones de dólares durante los primeros tres meses de 2020, en términos macroeconómicos, el sector turismo no aporta significativamente al PIB de la Federación Rusa, el cual logra solo el 3,5 %; sí comparamos con otras naciones como Estados Unidos, Alemania, China, Japón y España, donde el ingreso anual sobrepasa el 7%. Como consecuencia de la pandemia, el turismo interno sufrió un

decrecimiento enorme, provocando que balnearios, bares, restaurantes y hoteles se cierren. Las empresas empezaron a brindar ayuda social, es así que cerca de 20 hoteles en la capital rusa brindaron sin ningún costo sus habitaciones al personal de salud que trabajaban en los nosocomios cuando estos se encontraban en sus días de descanso lo cual generaba que no tenga un contacto con sus familiares. Asimismo, algunos hospedajes ofertaron su servicio a todos los rusos que se encontraban en otros continentes y que quieran retornar pudieran realizar el aislamiento reglamentario de 14 días a su llegada a Rusia. Con el objeto de prevenir y reducir el peligro de infección y difusión del COVID-19; Rusia. La disminución financiera de los empresarios turísticos es prominente, pero no cuenta con ningún apoyo económico por parte del gobierno ruso. Ambas investigaciones tienen mucha relación con su objeto de estudio ya que presentan que tuvieron que cerrar sus hoteles, restaurantes, etc., ocasionado que sus trabajadores sean despedidos. El establecimiento de hospedaje en Rusia se usó para el personal de salud y para los rusos que ingresan en época de pandemia al territorio ruso, estos fueron utilizados como una caridad social. Relacionado con el objeto de estudio realizado en la ciudad de Chachapoyas no sucedió eso, los establecimientos de alojamiento fueron utilizados por peruanos que venían a esta ciudad y cumplir ahí sus 15 días de cuarentena, pero todo el gasto de alojamiento fue cubierto por el estado peruano. Al mismo tiempo les ayudo con fondos económicos para que puedan reactivar sus servicios.

- Como segundo objetivo fue identificar los impactos económicos que ha causado el Covid-19 en los establecimientos de hospedaje y restaurante de la ciudad de Chachapoyas, donde apreciamos que las medidas adaptadas por el gobierno contra el COVID-19, fueron afectados directamente las personas que trabajaban en este sector ya que tuvieron que realizar cuarentenas en sus casas, prueba de ello es que el 76% de los entrevistados afirma que sus ventas se afectaron de manera muy notable. Se puede apreciar que hay un 7% que manifiesta que su impacto fue casi nulo; esto se debe a que; por viajes humanitarios, el cual consistía en la autorización de viaje a aquellas personas que se quedaron varados en un lugar distinto al de su residencia, estas personas tenían que realizar una cuarentena obligatoria en establecimientos de

alojamientos autorizados y financiados por el estado. Muchos colaboradores recibían parcialmente sus sueldos y, en otros casos, dejaron de tener una remuneración mensual, esto debido al alto índice de informalidad laboral del sector corroborado que con el 50% afirman que el impacto fue muy notable, seguido de un 24% de un nivel notable de afectación. Una de las políticas por parte del estado peruano para poder reactivar el turismo fue apoyar con un financiamiento económico, de lo cual solamente un 10% recibió cuyo apoyo como de Turismo emprende, FAE Turismo, entre otros y un 90% no recibió ningún apoyo alguno. Durante la época de la pandemia; el 31% pagaba a sus trabajadores y para un 69 % suspendió sus pagos, porque no encontraban en planilla. Estos resultados son comparados con El “Informe nacional sobre el impacto del COVID-19 en las dimensiones económica, social y en salud en el Perú elaborado por la Mesa para la Concertación para la Lucha contra la Pobreza (MCLCP, 2020)” abordó los efectos de la paralización de todos los sectores económicos por la pandemia, concluyendo que la pandemia producida por el COVID-19 con mayor frecuencia afectó a trabajadores independientes y/o informales, estos efectos se apreció principalmente a aquellas personas que estaban en situación de pobreza, revelándose que en Perú existe un gran porcentaje de persona que tienen un trabajo informal , de lo cual representa un 70%; relacionado a los entes económicos que fueron más perjudicados por las medidas de confinamiento y distanciamiento social, fue la actividad turística que comprende los servicios de transporte marítimo, terrestre, aéreo, alojamiento y alimentación ; como también el comercio/pequeños empresarios, la ganadería, y agricultura. Según COMEXPERU (2015), tres sectores principales del turismo genero la contribución del 63.6% al PBI del Perú; estos son: el servicio de transporte (27%), servicio restaurante y bebidas (22.6%) y hospedaje a turistas (14%). Por otro lado, informalidad proviene, principalmente, del sector restaurantes y alojamiento (40%) del sector transportes y comunicaciones (33%). Podemos interpretar que las dos investigaciones tienen mucha concordancia, porque describen que la formalidad de trabajadores en el país es muy precaria, en lo que se diferencia el estudio es que solo se hizo una indagación a hoteles y restaurantes relacionado al impacto económico.

V. CONCLUSIONES

- Respecto a lo social las dimensiones de calidad de vida, acceso a la vivienda, acceso a seguro de salud y acceso a la educación ha tenido impactos notables en 52%; 48%; 50% y 38%, respectivamente; por su parte, la dimensión acceso a servicios básicos el 45% ha sufrido muy notablemente en la disminución de este servicio. Asimismo, el 62% de los establecimientos de alojamiento y restaurante ha despedido al total de sus trabajadores.
- En lo económico los establecimientos de restaurante y hospedaje de la ciudad de Chachapoyas, se ha visto mermado. Las ventas han disminuido muy notablemente en 76%, así como también los sueldos de los trabajadores se vió afectado el 57% y relacionado a los productos y servicios de las empresas se afectaron muy notalmente en un 50%. Por otro lado, solo el 17% de las empresas han logrado obtener algún tipo de financiamiento por parte del estado.
- Frente al gran impacto socioeconómico de la pandemia a causa del COVID-19, se analizó diferentes estrategias, las cuales se abordan en una propuesta de plan de sostenibilidad para la reactivación del turismo de la ciudad de Chachapoyas, que consiste en recuperar la confianza al turista a la ciudad de Chachapoyas, acciones para la reactivación del turismo, mejorar la competitividad del turismo, ingresar a mercados potenciales y marketing y promoción.

VI. RECOMENDACIONES

- Se recomienda a los gerentes o administradores de los restaurantes y hoteles considerar el plan propuesto en esta investigación para que puedan mejorar su reactivación económica y pueden de esta manera generar más trabajo a sus empleados. Así mismo al Instituto Nacional de Estadística e Informática, hacer más estudios seguidos relacionado a la actividad socioeconómico en hoteles y restaurantes, esto permitirá tener nuevas empresas turísticas competitivas en la ciudad de Chachapoyas.
- Se recomienda un trabajo articulado entre el sector público y privado para que implementen estrategias de formalización, a fin de beneficiar, tanto al empresario como también al trabajador; una de ellas, es aplicar las normativas laborales, las cuales permitan el ingreso a planillas para contar con beneficios sociales. Para ello se recomienda a la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza incentivar a los jóvenes que sigan realizando investigaciones relacionados a impactos socioeconómicos en restaurantes y hoteles.
- Se recomienda a la DIRCETUR-Amazonas y a todas las entidades que gestionan el turismo, implementar estrategias para la reactivación efectiva con el propósito de dinamizar la economía de los prestadores de servicios turísticos; dentro de dichos planes, pueden contemplar la conversión en destinos inteligentes, así como implementar un aplicativo donde los visitantes se puedan registrar las actividades que van a realizar y su perfil respectivo, entre otros vinculados a la digitalización; asimismo, la vinculación con la promoción del destino, a fin de atraer más viajeros y que estos generen una dinámica económica local a través del turismo.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarez, M. &. (2020). *Impacto de la pandemia asociada al Covid-19 en el turismo de Rusia*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de Rosario - Riobamba]. <https://rephip.unr.edu.ar/xmlui/bitstream/handle/2133/19353/Dossier%20La%20Federacion%CC%81n%20Rusa%20y%20el%20Covid19.pdf?sequence=3>
- Arias, D. (2021). *La Pandemia en el Perú: Acciones, impacto y consecuencias del COVID-10*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Tecnológica del Perú]. <http://hdl.handle.net/10757/658036>
- Barboza, H. (2021). *Impactos de la pandemia COVID-19 en el área de recepción de un hotel cuatro estrellas ubicado en Lima, Perú, 2021*. [Tesis de Licenciatura, Universidad de San Martín de Porres]. <https://hdl.handle.net/20.500.12727/11679>
- Castro, J. (2020). *el impacto del COVID-19 en el sector turismo al primer semestre de 2020*. [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo]. <https://www.turiweb.pe/peru-impacto-del-covid-19-en-el-sector-turismo-al-primer-semester-de-2020-informe/>
- CEPAL, N. (2020). Informe sobre el impacto económico en América Latina y el Caribe de la enfermedad por coronavirus (COVID-19). Naciones Unidas, 38. <https://www.cepal.org/es/publicaciones/45602-informe-impacto-economico-america-latina-caribe-la-enfermedad-coronavirus-covid>
- De Marzo, G. (2020). *Estudio del impacto del COVID 19 en los servicios brindados en un hotel 5 estrellas en el distrito de Miraflores, departamento de Lima - Perú, 2020*. [Tesis de Licenciatura, Universidad San Martín de Porres]. <https://hdl.handle.net/20.500.12727/7532>
- Fernández, M. (2020). La crisis sanitaria del COVID-19 en el sector turístico español. *Desarrollo*, 9(1). <file:///C:/Users/UNTRM/Downloads/5.pdf>
- García, M. (2021). *Impacto del covid-19 en el sector hotelero*. [Tesis de Licenciatura, Universidad de Cantabria]. <http://hdl.handle.net/10902/22574>

- MCLCP. (7 de julio de 2020). El impacto del COVID-19 en las dimensiones económica, social y en salud en el Perú elaborado por la Mesa para la Concertación para la Lucha contra la Pobreza (MCLCP, 2020). Una vida digna para todas y todos : <https://www.mesadeconcertacion.org.pe/noticias/mesa-nacional/informe-nacional-sobre-el-impacto-del-covid-19-en-las-dimensiones-economica-social-y-en-salud-en-el-peru>
- Paredes, J., & Alberca, F. A. (2020). *La covid-19 y el turismo en el Perú: Análisis y propuestas ante un nuevo escenario*. [Tesis de Licenciatura, Universidad San Martín de Porres]. <https://doaj.org/article/fb06ba3bfd444d3d96b6ae7e5dad5449>
- Reyna, D. (2021). *Impacto macroeconómico de la pandemia del COVID sobre Perú y las perspectivas de crecimiento en el mediano plazo*. [Tesis de Licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Perú]. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/21368>
- Rosales, C. ., (2021). Análisis del contexto económico en el Perú a partir del COVID-19. *Revista Cientific*, 237 - 251. <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2021.6.21.12.237-251>
- Sánchez Carlessi, H.H., Reyes Romero, R., & Mejía Sáenz, K. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. Bussiness Support Aneth S.R. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>.
- Tamayo, C., & Silva, I.(2016). *Técnicas e intrumentos de recolección de datos. Proyecto de investigación*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Católica los Angeles de Chimbote]. <https://www.postgradoune.edu.pe/pdf/documentos-academicos/ciencis-de-la-educación/23.pdf>

ANEXOS

Operacionalización de Variables

Variable	Definición teórica	Definición operativa	Dimensión	Indicadores	Instrumentos
Impacto Socioeconómico	Efecto que una medida, una acción o un anuncio genera en la economía. (Gardey,2018).	Factores que influyen en los comportamientos directos de la población mediante lo económico y lo social.	Calidad de vida Desempeño económico Presencia en el mercado Consecuencias socioeconómicas indirectas	-Atención de necesidades básicas Salud y seguridad social: Acceso a algún seguro de salud Educación: Continuidad en la educación de los integrantes de la familia en edad escolar y/o que están en formación académicas superior. Servicios públicos: Pago de servicios y rentas (en caso de tener inmueble alquilado, etc.) -Valor económico directo generado -Empresa que continúa en el mercado -Número de clientes pre pandemia -Número de clientes a un año de pandemia -Índice de desempleo	Ficha de encuestas

INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN – GUÍA DE ENCUESTA

Investigación: Impacto socioeconómico del covid-19 en los establecimientos de hospedaje y restaurante de la ciudad de Chachapoyas, 2021.

Dirigido a: *Prestadores de servicios de alojamiento y restaurante de la ciudad de Chachapoyas*

Objetivo de la encuesta: Identificar los impactos sociales y económicos del COVID-19 en los establecimientos de hospedaje y restaurante de la ciudad de Chachapoyas, 2021.

Observación: La información que se obtenga de este instrumento será usada únicamente para el desarrollo de la investigación.

I. PREGUNTAS FILTRO

1. Sector de servicios de la empresa

Alojamiento Restaurante

2. Tiempo de funcionamiento de la empresa

Menos de 4 años Más de 4 pero menos de 8 años Más de 8 pero menos de 12 años Más de 12 años

3. Razón social de la empresa

 4. RUC

II. PREGUNTAS DE ANÁLISIS - Variable: Impactos socioeconómicos

Dimensión: Calidad de vida

1. Los dueños, directivos y/o trabajadores de la empresa se han visto afectados en la **calidad alimenticia** producto de la pandemia causada por el COVID-19

Nula Casi nula Se mantiene Notable Muy notable

2. Los dueños, directivos y/o trabajadores de la empresa se han visto afectados en cuanto al acceso a **vivienda digna** producto de la pandemia causada por el COVID-19

Nula Casi nula Se mantiene Notable Muy notable

3. Los dueños, directivos y/o trabajadores de la empresa y los familiares de estos se han visto afectados en cuanto al acceso a algún tipo de **seguro de salud** (ESSALUD u otro similar) producto de la pandemia causada por el COVID-19

Nula Casi nula Se mantiene Notable Muy notable

4. Los dueños, directivos y/o trabajadores de la empresa y los familiares de estos que están en edad escolar o que se encontraban cursando estudios superiores se han visto afectados en cuanto al acceso a **educación** producto de la pandemia causada por el COVID-19.

Nula Casi nula Se mantiene Notable Muy notable

5. Los dueños, directivos y/o trabajadores de la empresa y los familiares de estos se han visto afectados en cuanto al pago de los **servicios básicos y públicos** (agua, electricidad, alquiler de local, etc.) producto de la pandemia causada por el COVID-19.

Nula Casi nula Se mantiene Notable Muy notable

Dimensión: Desempeño económico

6. Entre marzo de 2020 y marzo de 2021, las ventas de la empresa se han afectado de manera:

Nula Casi nula Se mantiene Notable Muy notable

7. Los sueldos de los trabajadores se han afectado de manera:

Nula Casi nula Se mantiene Notable Muy notable

8. El número de productos y/o servicios de la empresa han sido afectados de manera:

Nula Casi nula Se mantiene Notable Muy notable

2. La empresa tuvo acceso a algún tipo de financiamiento otorgado por el estado. Sí No

3. A cuál o cuáles de los programas de apoyo financiero accedió la empresa

FAE Turismo Reactiva Perú Turismo Emprende Otros

4. Entre marzo de 2020 y marzo de 2021, ¿La empresa tenía la capacidad financiera de pagar a tiempo los préstamos adquiridos antes de la pandemia? Sí No

5. ¿La empresa tiene la capacidad financiera para pagar los créditos adquiridos durante la pandemia? Sí No

6. ¿Durante el tiempo de cuarentenas obligatorias, la empresa continuaba pagando los salarios a sus trabajadores? Sí No

7. ¿A qué porcentaje de sus trabajadores la empresa pagaba los salarios durante las cuarentenas obligatorias?

Dimensión: Presencia en el mercado

8. La empresa se vio obligada a suspender sus servicios (cierre de la empresa, pero no precisamente por cuarentenas, sino por rendimiento económico) Sí No

9. ¿Por cuánto tiempo la empresa ha tenido que cerrar y/o suspender sus servicios?

10. La empresa planea continuar en el mercado durante el año 2021 sin cambiar de rubro Sí No

Dimensión: Consecuencias socioeconómicas indirectas

11. ¿Cuántos trabajadores tenía la empresa (entre directos e indirectos) antes de la pandemia?

12. Entre marzo de 2020 y marzo de 2021, ¿cuántos trabajadores /entre directos e indirectos) fueron despedidos de la empresa?

13. De los actuales trabajadores (directos e indirectos), ¿Cuántos de ellos están en planilla?

INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN –GUÍA DE ENCUESTA

Investigación: Impacto socioeconómico del covid-19 en los establecimientos de hospedaje y restaurantes de la ciudad de Chachapoyas, 2021.

Dirigido a: Prestadores de servicios de alojamiento y restaurante de la ciudad de Chachapoyas.

Objetivo de la encuesta: Identificar los impacto sociales y económicos del COVID-19 en los establecimientos de hospedaje y restaurante de la ciudad de Chachapoyas, 2021.

*Obligatorio

I. PREGUNTAS FILTRO*

Opción 1

1. Sector de servicio de la empresa*
Alojamiento
Restaurante
2. Tiempo de funcionamiento de la empresa*
Menos de 4 años
Más de 4 pero menos de 8 años
Más de 8 pero menos de 12 años
Más de 12 años
3. Razón social de la empresa
Chachapoyas Backpackers EIRL

II. PREGUNTAS DE ANÁLIS – Variable: Impactos socioeconómicos. Dimensión: Calidad de vida.

Opción 1

1. Los dueños, directivos y/o trabajadores de la empresa se han visto afectados en la calidad alimenticia producto de la pandemia causada por el COVID-19.
Nula
Casi nula
Se mantiene
Notable
Muy notable

2. Los dueños, directivos y/o trabajadores de la empresa se han visto afectados en cuanto a acceso a vivienda digna producto de la pandemia causada por el COVID-19.

Nula	<input type="checkbox"/>
Casi nula	<input type="checkbox"/>
Se mantiene	<input checked="" type="checkbox"/>
Notable	<input type="checkbox"/>
Muy notable	<input type="checkbox"/>

3. Los dueños, directivos y/o trabajadores de la empresa y los familiares de estos se han visto afectados en cuanto a acceso a algún tipo de seguro de salud (ESSALUD u otro similar), producto de la pandemia causada por el COVID-19.

Nula	<input checked="" type="checkbox"/>
Casi nula	<input type="checkbox"/>
Se mantiene	<input type="checkbox"/>
Notable	<input type="checkbox"/>
Muy notable	<input type="checkbox"/>

4. Los dueños, directivos y/o trabajadores de la empresa y los familiares de estos que están en edad escolar o que se encontraban cursando estudios superiores se han visto afectados en cuanto al acceso a educación producto de la pandemia causada por el COVID-19.

Nula	<input type="checkbox"/>
Casi nula	<input type="checkbox"/>
Se mantiene	<input type="checkbox"/>
Notable	<input checked="" type="checkbox"/>
Muy notable	<input type="checkbox"/>

5. Los dueños, directivos y/o trabajadores de la empresa y los familiares de estos se han visto afectados en cuanto al pago de los servicios básico y públicos (agua, electricidad, alquiler del local, etc.) producto de la pandemia causada por el COVID-19.

Nula	<input type="checkbox"/>
Casi nula	<input type="checkbox"/>
Se mantiene	<input checked="" type="checkbox"/>
Notable	<input type="checkbox"/>
Muy notable	<input type="checkbox"/>

Dimensión: Desempeño económico *

Opción 1

6. Entre marzo de 2020 y marzo de 2021, las ventas de la empresa se han afectado de manera:

Nula	<input type="checkbox"/>
Casi nula	<input type="checkbox"/>
Se mantiene	<input type="checkbox"/>
Notable	<input type="checkbox"/>
Muy notable	<input checked="" type="checkbox"/>

7. Los sueldos de los trabajadores se han afectado de manera:

Nula	<input type="checkbox"/>
Casi nula	<input type="checkbox"/>
Se mantiene	<input type="checkbox"/>
Notable	<input type="checkbox"/>
Muy notable	<input checked="" type="checkbox"/>

8. El número de productos y/o servicios de la empresa han sido afectados de manera:
- | | |
|-------------|-------------------------------------|
| Nula | <input type="checkbox"/> |
| Casi nula | <input type="checkbox"/> |
| Se mantiene | <input type="checkbox"/> |
| Notable | <input type="checkbox"/> |
| Muy notable | <input checked="" type="checkbox"/> |
9. La empresa tuvo acceso a algún tipo de financiamiento otorgado por el estado.
- | | |
|----|-------------------------------------|
| Sí | <input checked="" type="checkbox"/> |
| No | <input type="checkbox"/> |
10. A cuál o cuáles de los programas de apoyo financiero accedió la empresa
- | | |
|------------------|-------------------------------------|
| FAE Turismo | <input type="checkbox"/> |
| Reactiva Perú | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Turismo Emprende | <input type="checkbox"/> |
| Otros | <input type="checkbox"/> |
11. Entre marzo de 2020 y marzo de 2021, ¿La empresa tenía la capacidad financiera de pagar a tiempo los préstamos adquiridos antes de la pandemia?
- | | |
|----|-------------------------------------|
| Sí | <input checked="" type="checkbox"/> |
| No | <input type="checkbox"/> |
12. ¿La empresa tiene la capacidad financiera para pagar los créditos adquiridos durante la pandemia?
- | | |
|----|-------------------------------------|
| Sí | <input checked="" type="checkbox"/> |
| No | <input type="checkbox"/> |
13. ¿Durante el tiempo de cuarentenas obligatorias, la empresa continuaba pagando los salarios a sus trabajadores?
- | | |
|----|-------------------------------------|
| Sí | <input type="checkbox"/> |
| No | <input checked="" type="checkbox"/> |

14. ¿A qué porcentaje de sus trabajadores la empresa pagaba los salarios durante las cuarentenas obligatorias?

A ninguno.

Dimensión: Presencia en el mercado *

Opción 1

15. La empresa se vio obligada a suspender sus servicios (cierre de la empresa, pero no precisamente por cuarentenas, sino por rendimiento económico)

Sí

No

16. ¿Por cuánto tiempo la empresa ha tenido que cerrar y/o suspender sus servicios?

Un año.

17. La empresa planea continuar en el mercado durante el año 2021 sin cambiar de rubro

Sí

No

Dimensión: Consecuencias socioeconómicas indirectas *

Opción 1

18. ¿Cuántos trabajadores tenía la empresa (entre directos e indirectos) antes de la pandemia?

Cuatro personas.

19. Entre marzo de 2020 y marzo de 2021, ¿Cuántos trabajadores (entre directos e indirectos) fueron despedidos de la empresa?

Todos fueron despedidos.

20. De los actuales trabajadores (directos e indirectos), ¿Cuántos de ellos están en planilla?

Solamente 2.