

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



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
Y ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ECONOMÍA**

**TESIS PARA OBTENER  
EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
ECONOMISTA**

**IMPACTO ECONÓMICO DEL COVID-19 EN EL SECTOR  
HOTELERO DE LA CIUDAD DE CHACHAPOYAS, 2020-  
2021**

**Autora:**

**Bach. Elita Mercedes Vela Cuipal**

**Asesor:**

**Dr. Benjamín Roldan Polo Escobar**

**Registro: (    )**

**CHACHAPOYAS - PERÚ**

**2022**

# AUTORIZACIÓN DE 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

#### 1. Datos de autor 1

Apellidos y nombres (tener en cuenta las tildes): Vela Cuzipal Elita Mercedes  
DNI N°: 74616716  
Correo electrónico: 7461671642@untrm.edu.pe  
Facultad: Ciencias Económicas y Administrativas  
Escuela Profesional: Economía

#### Datos de autor 2

Apellidos y nombres (tener en cuenta las tildes): \_\_\_\_\_  
DNI N°: \_\_\_\_\_  
Correo electrónico: \_\_\_\_\_  
Facultad: \_\_\_\_\_  
Escuela Profesional: \_\_\_\_\_

#### 2. Título de la tesis para obtener el Título Profesional

Impacto Económico del Covid-19 en el sector hotelero de la Ciudad de Chachapoyas, 2020-2021

#### 3. Datos de asesor 1

Apellidos y nombres: Benjamin Roldan Polo Escobar  
DNI, Pasaporte, C.E N°: 08895712  
Open Research and Contributor-ORCID (<https://orcid.org/0000-0002-9670-0970>) https://orcid.org/0000-0001-5056-9957

#### Datos de asesor 2

Apellidos y nombres: \_\_\_\_\_  
DNI, Pasaporte, C.E N°: \_\_\_\_\_  
Open Research and Contributor-ORCID (<https://orcid.org/0000-0002-9670-0970>) \_\_\_\_\_

#### 4. Campo del conocimiento según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos- OCDE (ejemplo: Ciencias médicas, Ciencias de la Salud-Medicina básica-Inmunología)

[https://catalogos.concytec.gob.pe/vocabulario/ocde\\_ford.html](https://catalogos.concytec.gob.pe/vocabulario/ocde_ford.html)  
5.00.00 Ciencias Sociales 5.02.00 Economía y Negocios 5.02.01 Economía

#### 5. 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.

#### 6. Autorización de publicación

El(los) 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, 18, Noviembre, 2022

[Firma]  
Firma del autor 1

\_\_\_\_\_  
Firma del autor 2

[Firma]  
Firma del Asesor 1

\_\_\_\_\_  
Firma del Asesor 2

## **DEDICATORIA**

A Dios, mis queridos padres y hermanas, quienes han sido la guía, el soporte y el camino para poder llegar a este punto de mi carrera que, con su esfuerzo, apoyo moral y sus palabras de aliento nunca bajaron los brazos para que yo tampoco lo haga aun cuando todo se complicaba.

**Autora: Elita**

## **AGRADECIMIENTO**

Gracias a mi universidad, por haberme permitido formarme, gracias a todas las personas que fueron partícipes de este proceso, ya sea de manera directa o indirecta, gracias a todos ustedes, fueron usted los responsables de realizar su pequeño aporte, que el día de hoy se veía reflejado en la culminación de mi paso por la universidad. Gracias a mis padres, que fueron mi principal apoyo y motivador para cada día continuar sin tirar la toalla.

Este es un momento especial que espero, perdurará en el tiempo, no solo en la mente de las personas que agradecí, sino también a quienes invirtieron su tiempo para echarle una mirada a mi proyecto de tesis a ellos asimismo les agradezco con todo mi ser.

**Autora: Elita**

**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



**UNTRM**

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

### ANEXO 3-L

#### VISTO BUENO DEL ASESOR DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

El que suscribe el presente, docente de la UNTRM (x)/Profesional externo ( ), hace constar que ha asesorado la realización de la Tesis titulada Impacto Económico del Covid-19 en el sector hotelero de la ciudad de Chachapoyas, 2020-2021 del egresado Elita Mercedes Vela Cuipal de la Facultad de Ciencias económicas y Administrativas Escuela Profesional de Economía 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, 22 de Noviembre de 2022

Firma y nombre completo del Asesor

Dr. Benjamín Roldán Polo Escobar

## JURADO EVALUADOR DE LA TESIS



---

Mg. Manuel Antonio Morante Dávila

**Presidente**



---

Dr. Alex Javier Sanchez Pantaleón

**Secretario**



---

Dra. Rosa Ysabel Bazán Valque

**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 Económico del Covid-19 en el sector hotelero de la ciudad de Chachapoyas 2020-2021.

presentada por el estudiante ( ) / egresado (X) \_\_\_\_\_

de la Escuela Profesional de Economía

con correo electrónico institucional 7461671642@untrm.edu.pe

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



- a) La citada Tesis tiene 19 % 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, 28 de Noviembre del 2022

[Signature]  
SECRETARIO

[Signature]  
VOCAL

[Signature]  
PRESIDENTE

OBSERVACIONES:

.....  
.....



# ACTA DE SUSTENTACIÓN 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 07 de diciembre del año 2023, siendo las 08:00 horas, el aspirante: Elita Mercedes Vela Cuspal, asesorado por Benjamín Roldán Polo Escobar defiende en sesión pública presencial () / a distancia () la Tesis titulada: Impacto económico del Covid-19 en el sector hotelero de la ciudad de Chachapoyas 2020-2021, para obtener el Título Profesional de Economista, a ser otorgado por la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas; ante el Jurado Evaluador, constituido por:

Presidente: Mg. Manuel Antonio Morante Dávila

Secretario: Dr. Alex Javier Sánchez Pantaleón

Vocal: Dr. Rosa Ysabel Bazán Valque



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 () por Unanimidad () / 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 09:14 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:

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

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 DE CONTENIDOS.....	x
ÍNDICE DE TABLAS .....	xii
ÍNDICE DE FIGURAS .....	xiii
RESUMEN .....	xiv
ABSTRACT.....	xv
<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>16</b>
<b>II. MATERIAL Y MÉTODOS .....</b>	<b>23</b>
2.1 Tipo y nivel de estudio.....	23
2.2 Población, muestra y muestreo .....	24
2.3 Variable de estudio .....	25
2.4 Métodos.....	25
2.5 Análisis de datos .....	27
<b>III. RESULTADOS .....</b>	<b>28</b>
3.1. Describir las medidas que causaron un mayor impacto durante el Covid-19 en el periodo 2020-2021 .....	28
3.2. Analizar la variación de la oferta y la demanda del sector hotelero de la ciudad de Chachapoyas, en el periodo 2020-2021.....	30
3.3. Analizar la variación de los costos y rentabilidad del sector hotelero de la ciudad de Chachapoyas, en el periodo 2020-2021. ....	33
3.4. Evaluar el impacto económico del Covid-19 en el sector hotelero de la ciudad de Chachapoyas, 2020-2021.....	36
<b>IV. DISCUSIÓN .....</b>	<b>39</b>

<b>V. CONCLUSIONES .....</b>	<b>42</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>43</b>
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>44</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>48</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Medidas que causaron mayor impacto durante el Covid-19 en el periodo 2020-2021 .....	28
<b>Tabla 2.</b> Incidencia de la oferta y la demanda del sector hotelero de la ciudad de Chachapoyas, en el periodo 2020-2021 .....	30
<b>Tabla 3.</b> ¿Ha tenido la necesidad de cambiar las estrategias comerciales para aumentar el interés y el deseo de los clientes de adquirir sus servicios durante la pandemia 2020-2021? .....	32
<b>Tabla 4.</b> Variación de los costos y rentabilidad del sector hotelero de la ciudad de Chachapoyas, en el periodo 2020-2021.....	33
<b>Tabla 5.</b> Relación entre el impacto económico y el Covid-19 en el sector hotelero de la ciudad de Chachapoyas, 2020-2021 .....	37

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Medidas que causaron mayor impacto durante el Covid-19 en el periodo 2020-2021 .....	29
<b>Figura 2.</b> Caracterización de la incidencia de la oferta y la demanda del sector hotelero de la ciudad de Chachapoyas, en el periodo 2020-2021 .....	31
<b>Figura 3.</b> Variación de los costos y rentabilidad del sector hotelero de la ciudad de Chachapoyas, en el periodo 2020-2021.....	33
<b>Figura 4.</b> Impactos económicos generales causados por la Covid 19 en el sector hotelero de la ciudad de Chachapoyas, 2020-2021 .....	35
<b>Figura 5.</b> Gráfico de dispersión del impacto económico y el Covid-19 en el sector hotelero de la ciudad de Chachapoyas, 2020-2021.....	37

## RESUMEN

El estudio buscó evaluar el impacto económico del Covid-19 en el sector hotelero de la ciudad de Chachapoyas, 2020-2021, teniendo como población muestral a 59 gerentes y/o administradores, el estudio fue básico, cuantitativo, correlacional/explicativo y de diseño no experimental longitudinal, haciendo uso de la encuesta a través del coeficiente de correlación de Pearson para demostrar el nivel de impacto. Los resultados muestran que la implementación de políticas restrictivas tuvo un impacto significativo entre 20% a 30% en las actividades comerciales, siendo sus principales factores la adquisición de EPPs, medidas de bioseguridad, almacenamiento de reactivos y el manejo de residuos especiales. La variación de la oferta y la demanda se dio por la suspensión de servicios complementarios debido a la insuficiencia de personal para atender los requerimientos y por la venta mínima de las habitaciones menor al 50%; además, los servicios ordinarios, extraordinarios, básicos y de confort no fueron suspendidos; a pesar de ello no cumplieron con las expectativas. La variación de los costos y rentabilidad, se dio principalmente por el incremento de los costos de producción en 20% a 30%, costos administrativos en 20% a 30% y costos financieros alrededor del 30% a 40%. Lo que afectó a los ingresos aproximadamente en un 20% a 40%. Se concluye que el impacto económico del Covid-19 en el sector hotelero de la ciudad de Chachapoyas, 2020-2021, fue directo demostrando que cuanto más tiempo perdure la Covid-19 y sus restricciones será mayor el impacto económico en las empresas hoteleras.

***Palabras clave:*** Impacto económico, Covid-19, Establecimientos de hospedaje,

## **ABSTRACT**

The study sought to evaluate the economic impact of Covid-19 in the hotel sector in the city of Chachapoyas, 2020-2021, with a sample population of 59 managers and/or administrators; the study was basic, quantitative, correlational/exploratory and of longitudinal non-experimental design, using the survey through Pearson's correlation coefficient to demonstrate the level of impact. The results show that the implementation of restrictive policies had a significant impact between 20% to 30% on commercial activities, the main factors being the acquisition of PPE, biosafety measures, reagent storage and special waste management. The variation in supply and demand was caused by the suspension of complementary services due to insufficient personnel to meet the requirements and by the minimum sale of rooms of less than 50%; in addition, ordinary, extraordinary, basic and comfort services were not suspended; despite this, they did not meet expectations. The variation in costs and profitability was mainly due to an increase in production costs of 20% to 30%, administrative costs of 20% to 30% and financial costs of approximately 30% to 40%. This affected revenues by approximately 20% to 40%. It is concluded that the economic impact of Covid-19 on the hotel sector in the city of Chachapoyas, 2020-2021, was direct, demonstrating that the longer Covid-19 and its restrictions last, the greater the economic impact on hotel companies.

***Keywords:*** Economic impact, Covid-19, Lodging establishments,

## **I. INTRODUCCIÓN**

En los últimos 2 años el mundo ha experimentado un cambio trascendental en el comportamiento humano y organizacional, dando lugar a que los escenarios de interacción social tengan un motivo más para poder planificar las acciones en función a la realidad local. La pandemia por la Covid-19 ha acelerado algunos de los cambios estructurales en el sector empresarial, y una de las principales razones es que las cuarentenas forzadas han incrementado la moneda digital y la virtualidad; como resultado, se tuvo la extensión periódica del teletrabajo, esta modernidad crecerá más rápido y bajo este sistema, las empresas tecnológicamente serán más avanzadas, incrementarán su ventaja sobre las rezagadas, especialmente las Mypes. Además, debido a la baja rentabilidad comercial de estas organizaciones, el aislamiento prolongado en estos países ha fomentado la inversión en automatización, lo que ha perjudicado directamente a la fuerza laboral.

Dentro de la perspectiva de la economía mundial está experimentando condiciones económicas variadas que en los últimos años se ha ido sosteniendo. Ante la pandemia del coronavirus (Covid-19), empezó el parón y la parálisis económica, y la cuarentena más o menos estricta de las comunidades han dado lugar a diversos impactos en el desarrollo social y económico; estos proporcionales lineamientos solo son comparables a las de una situación de guerra. A pesar del desconocimiento sobre el periodo de tiempo de duración de esta pandemia y de las posibles acciones que se pueden generar para su recuperación, muchas organizaciones sostienen que todo lo que se plantea debe ser priorizado y viabilizado de forma dinámica su intervención. Cualesquiera de los componentes dentro de los mercados tradicionales pueden no ser suficientes para abordar esto debido a la complicación de las diligencias de elaboración y la consiguiente caída de la demanda. El comportamiento económico que ha surgido por la crisis sanitaria vivida en los dos últimos años tendrá efectos negativos significativos a largo plazo debido a la negativa intensidad probabilística del crecimiento económico que influye de manera directa en las medidas económicas. La estimación más optimista después de COVID-19 es que el crecimiento económico global se desacelerará a 1% en promedio. Las previsiones reducen el crecimiento esperado a medida que se propaga la pandemia, y algunas publicaciones apuntan a una caída anual del 3,8 % en el PIB de los estados unidos del 9 % en la eurozona, del 2,1 % para la economía



japonesa y una desaceleración para la comunidad de china que lastrará el crecimiento. Bajo esta atmósfera de recesión global; sin una liberación vertiginosa, la economía puede incluso afrontar una contracción de mediano plazo (Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), 2020).

América Latina y el Caribe muestra una posición más débil que el resto del mundo. Anteriormente, cuando aún no se evidenciaba impactos de la Covid 19, la CEPAL vaticinó que la región crecería en 1,3% en el 2020. Sin embargo, el impacto de la crisis obligó a cambiar esta previsión, augurándose una caída del PIB de al menos un 1,8%. El desarrollo económico de los países dependerá en gran medida de las decisiones gubernamentales en todos sus estamentos. Dentro de las introducciones por turismo desplomándose en un 10 % en 2020, el PIB en América Central y del sur cayó considerablemente. En una atmósfera contradictoria los ingresos por turismo en estos últimos años presentan puntos porcentuales negativos, respectivamente. La región del Caribe tiene el mayor impacto en la ocupación, y sus ingresos en los diferentes sectores. El impacto de la caída del turismo lo sienten especialmente las micro y pequeñas empresas, cuyo peso en la hostelería y la restauración es enorme: considerando la recuperación de un 99% de las compañías y generalmente el 77% de la oferta laboral (CEPAL, 2020). El impacto del virus no solo provoca problemas sanitarios y sociales, sino que también tiene un impacto muy fuerte en la economía de los países, en Colombia ha provocado la peor crisis de la historia en más de cien años, el PIB mundial disminuyó en un 3,6%, el PIB de Colombia disminuyó en un 6,8%. La hospitalidad y el turismo se encuentran entre las industrias de las artes y el entretenimiento más afectadas en el mundo, ya que dependen en gran medida de la movilización de personas, que ha disminuido drásticamente debido a las restricciones gubernamentales a la movilización de personas y por ende la nula entrada de turistas extranjeros por cierre de aeropuertos, etc. (Booder, 2022).

Nuestro país Perú es uno de los países más afectados por este virus Covid-19, considerando que las medidas adoptadas crearon el problema de la interrupción de los flujos económicos, ya que se sabe que el producto interno bruto (PIB) disminuye hasta en un 60%, ya que solo el 40% de los sectores económicos del país están activos (Huamán, 2021). Aunque el objetivo de la medida es proteger la salud de la

población del país, tiene un fuerte impacto negativo en el sector económico, especialmente en las micro y pequeñas empresas, ya que se deben realizar muchas actividades antes de que las instituciones entren y dejen de funcionar. Un gran número de estas empresas estaban perdiendo dinero en los gastos del día a día. El Instituto de Desarrollo Económico y Empresarial de la Cámara de Comercio de Lima (IEDEP-CCL) pronosticó que el PIB caerá 3,7% siendo los emprendimientos y pequeñas empresas las más afectadas (Mendoza, 2020). En cuanto a las empresas hoteleras no ha sido ajeno a esta realidad, ya que al ser una empresa de servicios tuvo serios inconvenientes para operar lo que impactó de manera negativa significativa en su rentabilidad. Es el caso de la ciudad de Lima, especialmente en Barranca que según los gerentes o administradores para el 78,9% con esta pandemia ha poseído un huella perjudicial en la generación de riquezas en las organizaciones dedicadas a la hospitalidad, pues un 13.2% reportó una afectación directa en la prestación de servicios turísticos y para un 18.4% los mayores impactos se evidenciaron en el consumo de productos locales y reflejando especialmente en la cadena de valor que mantienen de manera eficiente la calidad del servicio ofertado de los establecimientos de hotelería (Valverde & De Paz, 2022).

En el departamento de Amazonas y especialmente en la ciudad de Chachapoyas que es el centro de soporte turístico, la pandemia ha tenido similares comportamientos que a nivel nacional; pues las medidas sanitarias implementadas por el gobierno, ocasionaron un grave impacto económico negativo en las agencias de viaje y turismo, teniendo como consecuencia que el 29% del total de las agencias turísticas hayan cerrado temporalmente, el 19.4% funcionaron a tiempo parcial, lo que implicó que casi la mitad de las agencias de viaje y turismo han decidido, reinventarse en otros rubros comerciales, en razón de la baja demanda de turistas nacionales y extranjeros que visitaban el departamento, por lo que los impactos de la pandemia sobre estos sectores obligaban a generar ajustes en el proceso de toma de decisiones empresariales (Chávez *et al.*, 2022).

Los estudios que se han considerado como antecedentes en la presente investigación:

Pinargote & Loor (2021), en su artículo acerca del impacto económico de la Covid 19 en los hoteles de Manta Ecuador, planteó como objetivo demostrar el impacto

económico de la Covid 19 en los hoteles de Manta. El estudio fue descriptivo, mixto, transversal y no experimental. En sus resultados fundamentan que las empresas hoteleras se han adaptado a la nueva normalidad de la bioseguridad, considerando que era un requisito indispensable para recibir clientes; en ese aspecto ha conllevado a la inversión en gastos no previstos generando impacto en la economía empresarial. También sostienen que el sector terciario dentro de la cadena de valor han sido los más afectados económicamente. Concluyeron que las medidas implementadas por el gobierno a partir de la pandemia han tenido un impacto negativo significativo en la demanda de servicios de hotelería, dificultando la continuidad del personal de servicio y con ello el cierre temporal de muchos establecimientos por la nula rentabilidad de las empresas. Finalmente, las perspectivas sobre el futuro económico del sector hotelero son muy positivas para los administradores y dueños de estas empresas.

Núñez (2021), en su investigación consideró como objetivo explorar las consecuencias de la emergencia sanitaria por covid-19 en hoteles destacados de la ciudad de Ambato. La metodología se basó en el enfoque mixto cuantitativo y cualitativo. En los resultados obtenidos mediante la encuesta mostraron un nivel medio en la productividad del sector hotelero, habiendo bajado considerablemente; para lo cual plantearon estrategias empresariales para mitigar las consecuencias de la pandemia. Concluyó que el hotelería en la ciudad se ha visto afectado principalmente por las restricciones ordenadas por el gobierno del cierre temporal de establecimientos. Las herramientas digitales han sido un aliado estratégico para algunas empresas que vienen ofertando sus servicios.

Ladino (2021) en su tesis, buscó evaluar el impacto de la Covid 19 en los hoteles del municipio de Tocaima entre los meses abril-mayo 2020. El estudio se basó en un análisis exploratorio, mixto y no experimental haciendo uso de la entrevista no estructurada y el análisis documental para el recojo de datos. Los resultados evidencian que las empresas no tienen un sistema de control de riesgos, además de las deficiencias contables; ambos factores inciden de manera significativa en el funcionamiento de la cadena de valor. También muestra que existe caída en la demanda, hecho que condiciona la rentabilidad de las empresas. Concluyó que la Covid 19 ha impactado de manera negativa significativa en la economía de las

empresas hoteleras de la comunidad, y ello repercute en la disminución de la oferta laboral.

Ríos & Rodríguez (2020) en su investigación respecto a la afección de la situación económica financiera de la Covid 19 en el hotel Bracamonte. El estudio fue aplicado, de nivel descriptivo no experimental. Los resultados demuestran que la afección de la Covid 19 en el Hotel Bracamonte incidió de manera negativa principalmente en el despido del personal en un 33%, en el aforo del establecimiento en un 67%, aspectos que afectaron en los ingresos y rentabilidad del hotel. La situación económica financiera del establecimiento a causas de la Covid 19, se vio afectada significativamente llegando hasta -9.05 de utilidad neta en comparación al 2019. Concluyeron que la pérdida económica financiera del establecimiento fue significativa, evidenciándose una rentabilidad por debajo de la inversión con una varianza de -98.11%.

García & Pinedo (2021) a través de un estudio consideró como objetivo explicar el impacto económico en las empresas hoteleras a causa del COVID-19 en la ciudad de Iquitos. La investigación fue descriptiva, mixta y no experimental transversal. En sus resultados argumentan que los aspectos que más se vieron afectados por la Covid 19 fueron: administración de personal (despidos), falta de retorno en los activos financieros (los turistas pagan y gastan menos) y endeudamiento (mantenimiento del establecimiento, adquisición de EPPs, etc.) por falta de demanda de clientes. Concluyendo que las principales estrategias utilizadas para reactivar su economía fueron los descuentos en tasas de servicios, uso del marketing digital y atención personalizada.

Castro & Cebreros (2020), mediante su tesis consideró como objetivo demostrar las incidencias operacionales y de gestión ocasionada por la pandemia en el sector turístico, principalmente en establecimientos de hospedaje. El estudio fue de carácter descriptivo, cualitativo y no experimental; haciendo uso del análisis documental y la entrevista para el recojo de datos. En sus resultados encontraron que el sector turístico y hotelero se han visto afectados significativamente: en la reducción de personal, la implementación de medidas de bioseguridad y la reestructuración de la presentación del servicio; acciones que han llevado a obtener menos rentabilidad y que en algunos meses han sido por debajo de las inversiones.

Por otro lado, los hoteles evalúan constantemente la operatividad y sus finanzas con el propósito de tomar decisiones sobre sus servicios, todo ello teniendo en cuenta la nueva modalidad en la prestación del servicio para clientes post Covid. La implementación de nuevas estrategias y mejoras en la prestación del servicio en los establecimientos peruanos ha permitido la reapertura de muchas empresas que han respondido al impacto generado por la pandemia. Una de las principales características de los establecimientos de hospedaje era promover la inclusión de nuevos productos enfocados a un segmento nacional y local, ideando servicios exclusivos en base a las necesidades peruanas. Concluyó que el turismo y el hotelería han tenido un impacto negativo; hecho que afecta al mercado turístico nacional debido a que muchos establecimientos han sido cerrados por falta de liquidez financiera. En ese sentido el gobierno ha implementado políticas de reactivación económica que permita la recuperación de las actividades turísticas.

De Marzo (2020), en su investigación concerniente al impacto de la Covid 19 en los hoteles cinco estrellas de Miraflores, Lima, Peru-2020; consideró como objetivo evaluar el impacto de la Covid 19 en los hoteles cinco estrellas de Miraflores. El estudio fue descriptivo, analítico y no experimental. Los resultados evidencian el impacto negativo significativo de la Covid 19 en los hoteles de la población de estudio, siendo los principales la rentabilidad económica por falta de clientes, despido de personal por cierre temporal del establecimiento, gastos imprevistos para implementar medidas seguras, y gastos en capacitación en función a la pandemia. Concluyó que los ingresos han ido aumentando en el último trimestre a partir de las nuevas normas dictaminadas por el gobierno incluso en un 50% más que los meses anteriores. Finalmente describen que los establecimientos de hospedaje han adoptado nuevas estrategias para captar clientes siendo el principal el manejo de marketing digital mediante las redes sociales.

Cruz (2021) en su investigación persiguió evaluar los efectos de la Covid 19 en las Mipymes de Chachapoyas”. El estudio fue básico, descriptivo, mixto y no experimental transversal. Los resultados muestran que los efectos económicos reflejan pérdidas económicas en un 73%, disminución de personal 12% y aspectos financieros en un 11%. En las utilidades sostiene que las empresas tuvieron pérdidas

considerables en un 96%. Concluyó que la reactivación económica implementada por el gobierno ha favorecido al crecimiento económico de las empresas en un 58%.

La presente investigación tuvo como problema principal ¿Cuál es el impacto económico del Covid-19 en el sector hotelero de la ciudad de Chachapoyas, 2020-2021?, El objetivo general fue evaluar el impacto económico del Covid-19 en el sector hotelero de la ciudad de Chachapoyas, 2020-2021. Y como objetivos específicos se planteó: a) Describir las medidas que causaron un mayor impacto durante el Covid-19 en el periodo 2020-2021, b) Analizar la incidencia del covid-19 en la oferta y la demanda del sector hotelero de la ciudad de Chachapoyas, en el periodo 2020-2021 y c) Analizar la variación de los costos y rentabilidad del sector hotelero de la ciudad de Chachapoyas, en el periodo 2020-2021. La hipótesis se enfocó H1: el Covid-19 tuvo un impacto económico significativo y directo en el sector hotelero de la ciudad de Chachapoyas.

## II. MATERIAL Y MÉTODOS

### 2.1 Tipo y nivel de estudio

La investigación se desarrolló bajo un estudio de tipo básico; considerando que la información procesada servirá para la realización de futuros estudios, teniendo en cuenta el análisis y descripción de datos de manera real hacia la búsqueda del fortalecimiento de las bases científicas (Concytec, 2017). En ese sentido los resultados expuestos en el estudio y los argumentos lógicos utilizados para el cumplimiento de los objetivos planteados, permitió fortalecer las bases teóricas del factor económico enmarcado dentro de la Covid 19; de otro modo, el estudio servirá como antecedente para el desarrollo de investigaciones que persigan analizar, evaluar o describir el impacto económico del Covid 19 en los establecimientos de hospedaje de otras realidades.

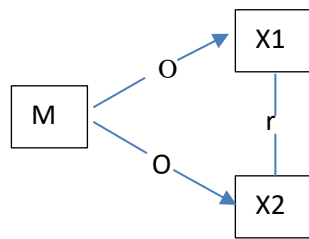
Considerando la naturaleza de la investigación se proyectó como un estudio cuantitativo, considerando a este tipo de estudios que prueban teorías y miden objetivos a través del análisis cuantitativo. Considerando la conceptualización previa, el estudio buscó cumplir con los objetivos propuestos y con la hipótesis planteada a través del análisis estadístico compuesto por elementos numéricos categorizados en escalas y niveles.

Según el alcance del estudio fue correlacional/explicativo, correlacional porque en primer lugar para medir el impacto se buscó medir la correspondencia de las variables y de esa manera analizar su vinculación. Y explicativo porque pretende analizar el impacto y las principales características que han influenciado (Bernal, 2010). La explicación en el estudio contribuyó a entender los impactos por la Covid 19 encontrados, y así mismo aportó a la realización de una caracterización sistemática de la realidad evidenciada en los establecimientos de hospedaje de la ciudad de Chachapoyas.

#### **Diseño de investigación**

El estudio se realizó bajo un diseño no experimental, que según Hernandez *et al.* (2014), es un estudio de variables sin manipulación deliberada, por lo que podremos demostrar y describir este fenómeno y sus características a partir

de la observación de comportamientos, tal como se dan en su contexto natural, esquematizado a continuación:



**Donde:**

**X1:** Impacto Económico

**X2:** Covid 19

**r:** Relación existente

**O:** Observación

Según el tiempo de recojo de datos fue longitudinal de tendencia: Según García (2014), es un tipo de estudio que se basa en la averiguación observacional en ciertos periodos de tiempo con la intervención en una misma población de estudio. Por tanto, el estudio fue longitudinal al tratarse de una investigación que se enfocó en recolectar información correspondiente al impacto generado por la Covid 19 en dos periodos de tiempo 2020-2021.

## 2.2 Población, muestra y muestreo

### 2.2.1 Población muestral

Según Hernández *et al.* (2014) la población es un conjunto de casos que comparten una serie de especificaciones y características. La población muestral de estudio estuvo constituida por 59 gerentes y/o administradores de los hoteles de la ciudad de Chachapoyas, de todas las categorías según el reporte de Dircetur Amazonas, como se detalla a en el anexo 50.

#### **Criterios de Inclusión:**

- Hospedajes de la ciudad de Chachapoyas
- Hospedajes con disponibilidad a colaborar con las encuestas
- Hospedajes inscritos en el directorio

#### **Criterios de Exclusión:**

- Hospedajes ubicados fuera de la ciudad de Chachapoyas
- Hospedajes que no estén inscritos en el directorio



## 2.3 Variable de estudio

**Variable 01:** Impacto Económico

**Variable 02:** Covid-19

## 2.4 Métodos

### a) Métodos de investigación

#### **Deductivo**

Se conceptualiza como aquel que permite un análisis secuencial de la información teniendo como principios básicos la caracterización de factores generales hasta llegar a un punto específico; es decir, se forma a partir de la articulación de información en la parte sintética de conceptos reales, confiables muy importantes, y complementada con el análisis sustentatorio del estudio. (Hernández *et al.*, 2014). Este método se utilizó en la estructuración y fundamentación teórica de la introducción, con el objetivo de explicar la realidad problemática desde un enfoque global hasta el contexto local.

#### **Inductivo**

El objetivo del enfoque es construir conceptos generales a partir de casos específicos teniendo en cuenta la independencia o los elementos individuales de los datos para proporcionar explicaciones generales basadas en la claridad de la síntesis identificada (Hernández *et al.*, 2014). Se utilizó para realizar una descripción y explicación clara en las conclusiones, teniendo en cuenta el análisis de datos recolectados y los objetivos específicos planteados.

#### **Sintético - analítico**

Usando este enfoque, los conceptos teóricos y prácticos se pudieron combinar con la información obtenida para crear un concepto general y diagnosticar utilizando una interpretación objetiva, veraz y sistemática; de una manera que contribuya al logro del objetivo principal (Hernández *et al.*, 2014). Este método se hizo uso en la etapa de discusión con el propósito de argumentar los resultados expuestos en la investigación y que permitió contribuir al fortalecimiento de las bases científicas.

## **b) Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **Técnicas**

#### **➤ Encuesta**

Dadas las características de la encuesta, se utilizó para recolectar información directa. Los datos fueron recolectados a través de un cuestionario estructurado cerrado de múltiples ítems que nos permitió recolectar datos cuantitativos de acuerdo a las dimensiones propuestas para obtener la información necesaria y evaluar el impacto económico a partir de la pandemia en el sector hotelero de la ciudad de Chachapoyas, 2020-2021.

#### **➤ Técnica documental**

Mediante esta técnica se recogió información adecuada y eficiente para la descripción de las características principales de la problemática identificada entorno al impacto de la Covid 19, tratando de explicar de manera práctica y real lo que se pretendió estudiar.

### **Instrumentos**

#### **➤ El cuestionario**

Para Tamayo & Siesquén (2016), el cuestionario contiene un conjunto de preguntas destinadas a recoger, procesar y analizar información sobre los hechos estudiados en la población (muestra). Sus preguntas tratan de extraer información de las respuestas de las personas. La encuesta constó de preguntas ordinales de varios niveles basadas en una escala de Likert y estuvo diseñada para recopilar información cuantitativa, precisa y confiable.

#### **➤ Fichas bibliográficas**

Para los métodos de análisis bibliográfico, los registros bibliográficos se utilizan para recopilar información bibliográfica de fuentes bibliográficas. Específicamente se hizo uso para seleccionar información a utilizar en los antecedentes y la descripción de la realidad problemática, teniendo como base la publicación de artículos científicos, libros electrónicos, tesis, trabajos de investigación, etc.

## 2.5 Análisis de datos

Para el procesamiento y análisis de datos se tuvo en cuenta la herramienta Excel y SPSS, teniendo en cuenta la clasificación, registro, tabulación y codificación de los datos. Estos fueron organizados en tablas de distribución de frecuencias y tablas de contingencia para la descripción y análisis de las características de estudio, teniendo en cuenta los objetivos específicos: El **caracterizar las medidas establecidas por el Covid-19 en el periodo 2020-2021**, permitió identificar e interpretar las medidas que se han adoptado en el marco de la pandemia en el sector hotelero. El **analizar la variación de la oferta y la demanda del sector hotelero de la ciudad de Chachapoyas, en el periodo 2020-2021**, buscó interpretar el impacto que ha tenido la pandemia en la prestación del servicio hotelero como la venta de productos (habitaciones, sala de eventos, etc) y la cantidad de clientes que llegaron a los establecimientos. El **estudiar la variación de los costos y rentabilidad del sector hotelero de la ciudad de Chachapoyas, en el periodo 2020-2021**, buscó medir el impacto que ha tenido la pandemia en el alza o baja de costos de los productos (habitaciones, sala de eventos, etc) y como estas variaciones han modificado la rentabilidad de las empresas, teniendo en cuenta un escenario normal en el que venían operando. Finalmente, para **evaluar el impacto económico del Covid-19 en el sector hotelero de la ciudad de Chachapoyas, 2020-2021**; de manera directa, se hizo uso del Coeficiente de Correlación de Pearson según las variables y dimensiones propuestas.

Los valores que puede tomar el coeficiente de correlación de Pearson “p” son:

$$-1 < p < 1$$

Se interpreta de la siguiente manera:

Si “p” < 0,05 la correlación es positiva directa (si sube el valor de una variable sube el de la otra). La correlación es más fuerte cuanto más se aproxime a 1.

Si “p” > 0,05 la correlación es negativa e inversa (si sube el valor de una variable disminuye el de la otra). La correlación es tanto más fuerte cuanto más se aproxime a -1.

Si “p” = 0, no existe correlación lineal entre las variables. Aunque podría existir otro tipo de correlación (parabólica, exponencial, etc.)

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Describir las medidas que causaron un mayor impacto durante el Covid-19 en el periodo 2020-2021

**Tabla 1**

*Medidas que causaron mayor impacto durante el Covid-19 en el periodo 2020-2021*

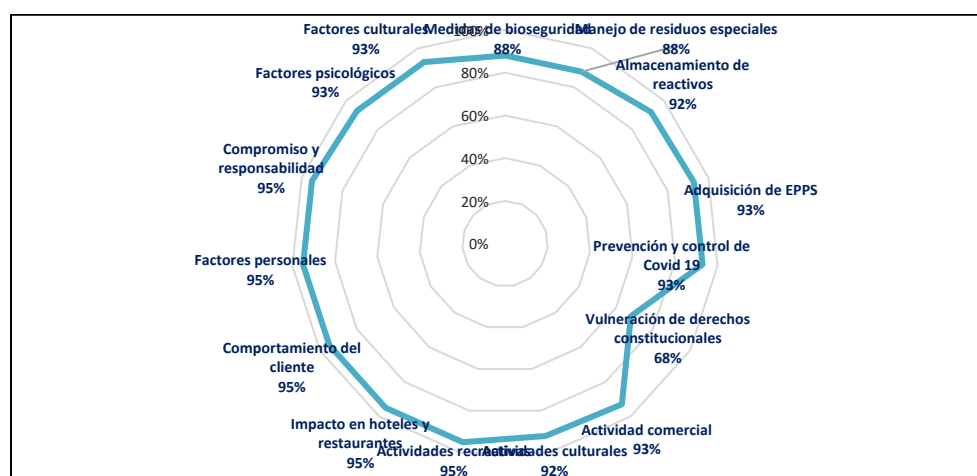
Ítem	Detalle	Frecuencia	Porcentaje	Medida	%imp cto
17	Medidas de bioseguridad	52	88%	En un 30%	42%
18	Manejo de residuos especiales	52	88%	Más de 50%	37%
19	Almacenamiento de reactivos	54	92%	Más del 50%	42%
20	Adquisición de EPPS	55	93%	Más del 50%	39%
21	Prevención y control de Covid 19	55	93%	Más del 50%	42%
22	Vulneración de derechos constitucionales	40	68%	Pregunta dicotómica	
23	Actividad comercial	55	93%	Más del 50%	42%
24	Actividades culturales	54	92%	Más del 50%	44%
25	Actividades recreativas	56	95%	Más del 50%	44%
26	Impacto en hoteles y restaurantes	56	95%	Pregunta dicotómica	
27	Comportamiento del cliente	56	95%	Pregunta dicotómica	
28	Factores personales	56	95%	Pregunta dicotómica	
29	Compromiso y responsabilidad	56	95%	Pregunta dicotómica	
30	Factores psicológicos	55	93%	Pregunta dicotómica	
31	Factores culturales	55	93%	Pregunta dicotómica	

**Nota.** Las tablas de distribución de los ítems se presentan en el anexo 4 al 25.

Además, es preciso indicar que algunos indicadores han sido medidos en base a alternativas dicotómicas, debido a que son de índole cualitativo nominal.

**Figura 1**

*Medidas que causaron mayor impacto durante el Covid-19 en el periodo 2020-2021*



**Nota.** Las tablas de distribución de los ítems se presentan en el anexo 4 al 25.

Dentro de las medidas establecidas por el gobierno que causaron mayor impacto durante el Covid-19 en el periodo 2020-2021 en las empresas dedicadas a la Hotelería en Chachapoyas fueron, la implementación de políticas restrictivas con un 95%, quienes afectaron de manera directa la realización de actividades recreativas, dando lugar al cambio en el comportamiento del cliente según los factores personales; hecho que permitió que las organizaciones modifiquen la prestación del servicio y tengan mayor compromiso y responsabilidad al momento de desarrollar sus actividades comerciales. El impacto por la implementación de políticas restrictivas fue alrededor del 50% a más (ver anexo 16), demostrando un impacto significativo para estas organizaciones comerciales.

Así mismo, la adquisición de EPPs, y la prevención y control de la Covid 19 durante la pandemia han sido características que impactaron de manera directa en la prestación del servicio de las empresas hoteleras con un 93%, fundamentalmente por el cambio en los factores psicológicos y culturales de los clientes reales. Estos impactos que se incrementaron en más de un 50% respecto a una prestación del servicio normal (ver anexo 11), también el porcentaje de variación del comportamiento de los clientes según factores psicológicos y culturales fluctuó en un 93% (ver anexo 24 y 25).

Además, el almacenamiento de reactivos necesarios para la prevención y control del Covid-19, impactó de manera directa en la economía de las organizaciones hoteleras según el 92% de los empresarios y este impacto fue en más del 50% (ver anexo 9). De otro modo, se evidenció que las políticas restrictivas implementadas por el gobierno afectaron significativamente las actividades culturales que dinamizan la economía en el sector según el 92%.

Según el 88% de confirmantes las medidas de bioseguridad implementadas por el gobierno y el manejo de residuos especiales durante la pandemia 2020-2021 afectó significativamente sus ingresos económicos, representando un incremento en más del 50% (ver anexo 7).

Finalmente, el 88% de los empresarios aseguraron que la implementación de políticas restrictivas durante la pandemia 2020-2021, vulneraron sus derechos constitucionales, acciones que repercutió en el desarrollo empresarial de su organización.

### 3.2. Analizar la variación de la oferta y la demanda del sector hotelero de la ciudad de Chachapoyas, en el periodo 2020-2021.

**Tabla 2**

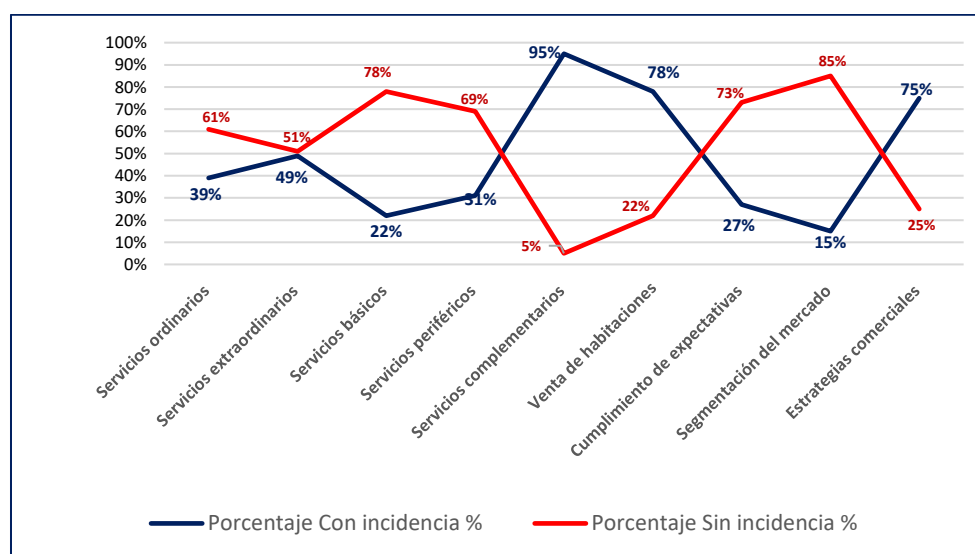
*Incidencia de la oferta y la demanda del sector hotelero de la ciudad de Chachapoyas, en el periodo 2020-2021*

Ítem	Detalle	Frecuencia		Porcentaje	
		Con incidencia	Sin incidencia	Con incidencia %	Sin incidencia %
1	Servicios ordinarios	23	36	39%	61%
2	Servicios extraordinarios	29	30	49%	51%
3	Servicios básicos	13	46	22%	78%
4	Servicios periféricos	18	41	31%	69%
5	Servicios complementarios	56	3	95%	5%
6	Venta de habitaciones	46	13	78%	22%
7	Cumplimiento de expectativas	16	43	27%	73%
8	Segmentación del mercado	9	50	15%	85%
9	Estrategias comerciales	44	15	75%	25%

*Nota.* Las tablas de distribución de los ítems se presentan en el anexo 26 al 35

**Figura 2**

*Caracterización de la incidencia de la oferta y la demanda del sector hotelero de la ciudad de Chachapoyas, en el periodo 2020-2021*



**Nota.** Las tablas de distribución de los ítems se presentan en el anexo 26 al 35.

La variación de la oferta y la demanda del sector hotelero de la ciudad de Chachapoyas, en el periodo 2020-2021; se dio generalmente por la necesidad de suspender los servicios complementarios según un 95% (reservas especiales, tours particulares, alimentos y bebidas, etc.) (ítem5-anexo 31), que permitían controlar el exceso en las inversiones para la prestación del servicio y por la insuficiencia en el personal para atender a los requerimientos debido a los despidos temporales. Además, la variación se mostró por la venta general de las habitaciones según la capacidad instalada de los establecimientos, evidenciando un impacto significativo según el 78% de los empresarios, que vendieron menos del 50% del total de habitaciones (ver anexo 33). Los factores expuestos líneas arriba condicionaron la implementación de nuevas estrategias comerciales para captar mayor interés y el deseo de los clientes de adquirir sus servicios, como se muestra en la siguiente tabla:

## **Análisis complementario del OE2**

**Tabla 3**

*¿Ha tenido la necesidad de cambiar las estrategias comerciales para aumentar el interés y el deseo de los clientes de adquirir sus servicios durante la pandemia 2020-2021?*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
No	15	25,4
Si	44	74,6
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>100,0</b>

El 74.6% de los encuestados sostuvo que ha tenido la necesidad de cambiar las estrategias comerciales para aumentar el interés y el deseo de los clientes de adquirir sus servicios durante la pandemia 2020-2021 y un 25.4% relató que no.

*¿Qué estrategias?*

Las estrategias que más utilizaron los establecimientos de hospedaje para minimizar el impacto económico-financiero fueron: las ofertas mediante las redes sociales, hicieron descuentos de hasta un 20% del precio normal en las habitaciones, aumentaron su capacidad instalada e implementaron medidas de bioseguridad tratando de mejorar la prestación del servicio.

Por otro lado, algunos servicios no fueron alterados o suspendidos debido a que refieren son de suma importancia para desarrollar y ofertar de manera adecuada los servicios en general: siendo principalmente los servicios ordinarios o comúnmente ofertados (limpieza de habitación, lavandería, botones, etc.) con 61% (ítem 1), los servicios extraordinarios (post venta, atención personalizada, etc.) con 51% (ítem 2), los servicios básicos con 78% (ítem 3), los servicios periféricos o de confort (TV, teléfono, sauna, etc.) con 69% (ítem 4); a pesar de ello se evidencia que los servicios otorgados a los clientes no han cumplido con las expectativas según el 73% (ítem 7). Finalmente consideraron que la segmentación del mercado hotelero no fue de gran ayuda para atraer mayor demanda y para minimizar el impacto vivido durante la pandemia 2020-2021 según el 85% (ítem 8).



**3.3. Analizar la variación de los costos y rentabilidad del sector hotelero de la ciudad de Chachapoyas, en el periodo 2020-2021.**

**Tabla 4**

*Variación de los costos y rentabilidad del sector hotelero de la ciudad de Chachapoyas, en el periodo 2020-2021.*

Ítem	Detalle	Porcentaje	
		Incremento costos %	Medida
10	Costos de producción	54%	20% a 30%
11	Costos administrativos	64%	20% a 30%
12	Costos financieros	63%	30% a 40%
13	Beneficios sin pago de impuestos	51%	20% a 30%

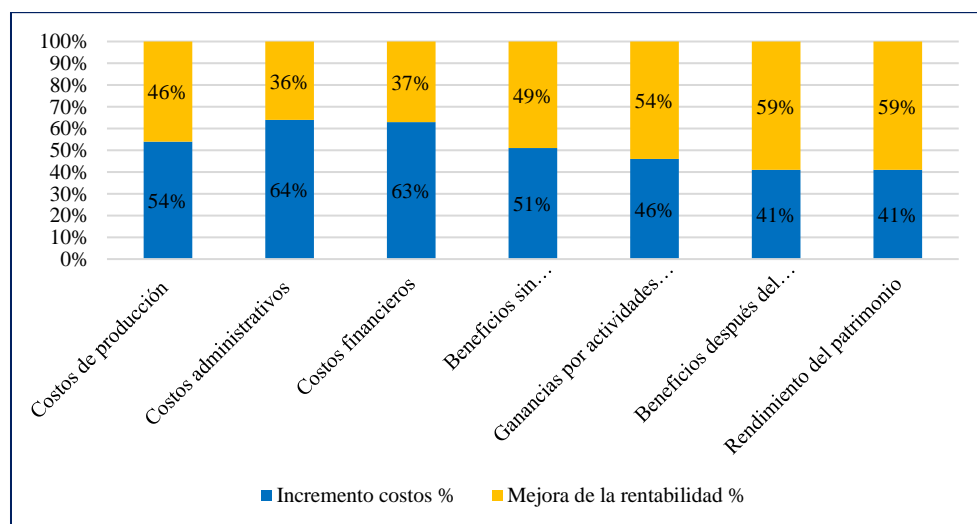
  

Ítem	Detalle	Mejora la rentabilidad %	
		Mejora la rentabilidad %	Medida
14	Ganancias por actividades operativas	54%	En un 20%
15	Beneficios después del pago de obligaciones	59%	En un 40%
16	Rendimiento del patrimonio	59%	20% a 30%

*Nota.* Las tablas de distribución de los ítems se presentan en el anexo 36 al 49.

**Figura 3**

*Variación de los costos y rentabilidad del sector hotelero de la ciudad de Chachapoyas, en el periodo 2020-2021.*



*Nota.* Las tablas de distribución de los ítems se presentan en el anexo 36 al 49.

La variación de los costos y rentabilidad del sector hotelero de la ciudad de Chachapoyas, en el periodo 2020-2021, se dio principalmente por el incremento de los costos de producción según el 54% de los empresarios, aumentado en mayor proporción en un 20% y 30% (ver tabla 38).

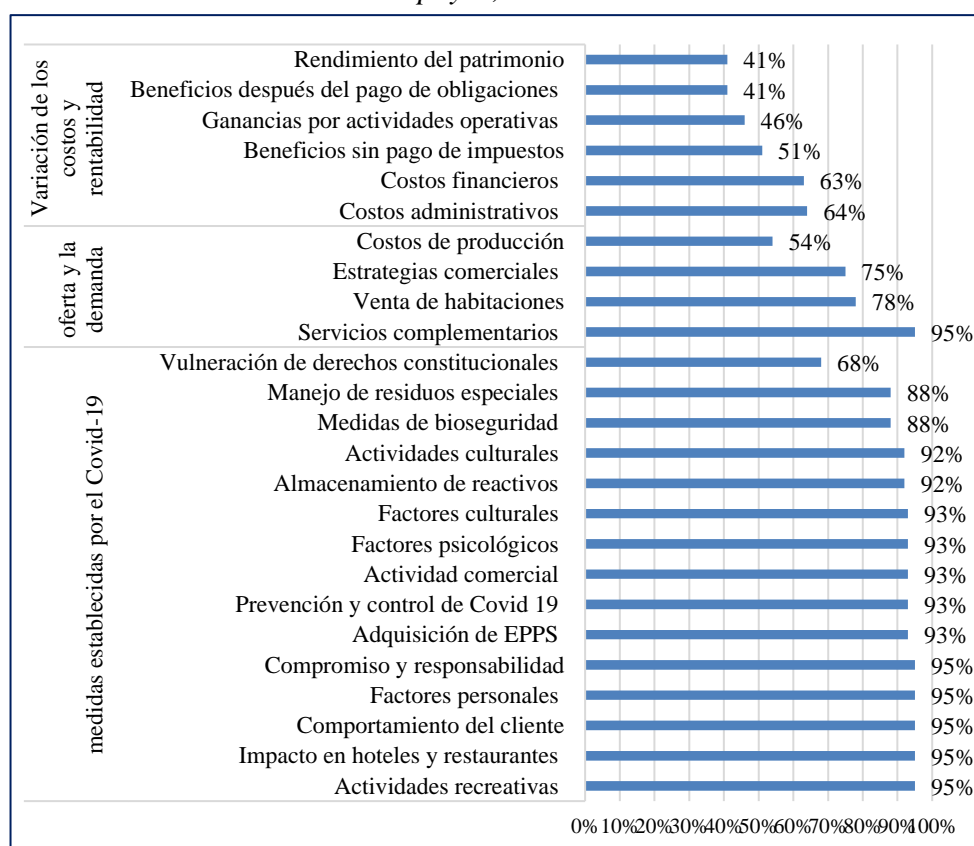
Así mismo hubo un incremento significativo de los costos administrativos según el 64% de los encuestados, factor que alteró sus finanzas en un 20% y 30% (ver tabla 40). Además, los costos financieros fueron alterados de forma significativa según el 63%, dimensión que tuvo un incremento alrededor del 30% a 40%. Hecho que afectó considerablemente los ingresos durante el 2020-2021 según el 51% de empresarios, incluso sin considerar el pago de sus impuestos que tuvieron una variación entre el 20% a 30% (ver tabla 44).

Por otro lado, se evidenció que los establecimientos de hospedaje no tuvieron ingresos significativos según el margen porcentual de ganancias por sus actividades operativas (actividades principales del establecimiento), afectando aproximadamente en un 20% (ver anexo 45); después de pagar sus impuestos y obligaciones generales (gastos operativos, gastos administrativos, etc.) las empresas hoteleras no tuvieron beneficios significativos mediante la oferta de sus servicios, hecho que incidió alrededor del 40%.

Finalmente, el 59% consideraron que la tasa de crecimiento de las ganancias de la empresa (rendimiento del patrimonio) no fue tan significativo durante el 2020-2021, alterando aproximadamente en un 20% a 30%.

**Figura 4**

*Impactos económicos generales causados por la Covid 19 en el sector hotelero de la ciudad de Chachapoyas, 2020-2021*



**Nota.** Las tablas de distribución de los ítems se presentan en el anexo 4 al 49.

**Análisis:** De manera general los impactos económicos generales causados por la Covi 19 en el sector hotelero de la ciudad de Chachapoyas durante el periodo 2020-2021 fueron: en cuanto a la variación de la oferta y demanda se evidencia que los costos administrativos y los costos financieros fueron los más alterados con un 64% y 63% respectivamente, seguido por los beneficios sin pago de impuestos que solo llegó al 51% en relación a los años anteriores, ganancias por actividades operativas que reportaron un 46%, beneficios después del pago de operaciones y rendimiento del patrimonio en un 41% en ambos casos. En relación a los impactos en la oferta y demanda los factores que se evidenciaron en mayor medida fueron los servicios complementarios de los establecimientos de hospedaje en un 95%, bajos niveles de ventas en sus habitaciones 78%, el cambio en sus estrategias comerciales 75% y en los costos de producción en un 54%. En cuanto a las actividades que causaron un mayor impacto en la prestación de servicio de los establecimientos de

hospedaje de la ciudad de Chachapoyas fueron: en mayor medida el cierre de las actividades recreativas, cierre de hoteles y restaurantes, los cambios en el comportamiento del cliente, cambio en los factores personales y mayor compromiso y responsabilidad de las empresas. Así mismo, con un 93% tuvieron impactos económicos directos por la adquisición de EPPS, implementación de acciones inmediatas para la prevención y control de Covid 19, cambios en las actividades comerciales, la convivencia con los nuevos modelos de factores psicológicos y culturales de los clientes y comunidad en general. De otro modo, según un 92% de los empresarios el almacenamiento de reactivos y el cierre temporal de las actividades culturales impactaron de manera directa en la rentabilidad de las empresas. Las medidas de bioseguridad implementadas y el manejo de residuos especiales fueron otro de los factores que incidieron en la rentabilidad de los establecimientos de hospedajes de la ciudad según el 88% de los empresarios y finalmente la vulneración de derechos constitucionales para el 68% de los propietarios fue la que causó alteraciones significativas en la producción turística de los establecimientos.

### **3.4. Evaluar el impacto económico del Covid-19 en el sector hotelero de la ciudad de Chachapoyas, 2020-2021.**

#### **Prueba de hipótesis:**

##### **a) Formulación de hipótesis**

**H0:** El Covid-19 no tuvo un impacto económico significativo y directo en el sector hotelero de la ciudad de Chachapoyas.

**H1:** El Covid-19 tuvo un impacto económico significativo y directo en el sector hotelero de la ciudad de Chachapoyas.

##### **b) Nivel de significancia**

$\alpha=0.05$  (5%).

**Tabla 5**

*Relación entre el impacto económico y el Covid-19 en el sector hotelero de la ciudad de Chachapoyas, 2020-2021*

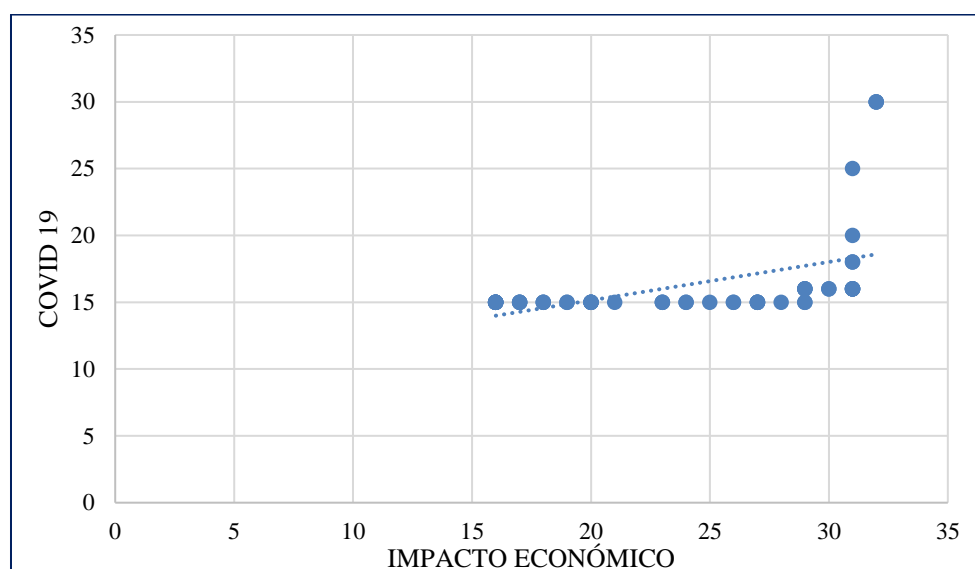
		Impacto Económico	Covid 19
<b>Impacto Económico</b>	Correlación de Pearson	1	0.815**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	59	59
<b>Covid 19</b>	Correlación de Pearson	0.815**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	59	59

*Nota.* La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

La tabla 5 muestra la correspondencia de las variables impacto económico y el Covid-19, indicando una correlación positiva significativa con un valor de 0.815.

**Figura 5**

*Gráfico de dispersión del impacto económico y el Covid-19 en el sector hotelero de la ciudad de Chachapoyas, 2020-2021*



El impacto económico del Covid-19 en el sector hotelero de la ciudad de Chachapoyas, 2020-2021, resultó significativo; en ese contexto, considerando el coeficiente de determinación  $r^2 = 0.815^2 \times 100\% = 66.42\%$ , evidenciando un impacto del 66.42% del Covid-19 en el desarrollo

económico de los establecimientos de hospedaje de la ciudad de Chachapoyas. Por lo tanto, al considerarse una correspondencia directa es preciso indicar que cuanto más tiempo perdure la Covid-19 y sus restricciones será mayor el impacto económico en las empresas hoteleras de la ciudad de Chachapoyas.

### **Toma de decisión**

Considerando el resultado del coeficiente de correlación se Pearson con un valor de sig (valor crítico observado)  $0.000 < 0.05$  rechazamos  $H_0$ ; por lo tanto, con un 95% de confianza es preciso indicar que el Covid-19 tuvo un impacto económico directo significativo en el sector hotelero de la ciudad de Chachapoyas. Demostrando que cuanto más tiempo perdure la Covid 19 y sus restricciones será mayor el impacto económico en las empresas hoteleras.

#### **IV. DISCUSIÓN**

Los resultados encontrados en la presente investigación respecto al impacto significativo de las medidas establecidas por el Covid-19 en la prestación de servicios en los establecimientos de hospedaje, siendo los más resaltantes la prevención y control del Covid 19 y la adquisición de EPP con 93.2%. en ese sentido se evidencia coincidencias con los argumentos expuestos por (Pinargote & Loor, 2021), en su artículo; quien sostiene que las empresas hoteleras se han adaptado a la nueva normalidad de la bioseguridad, considerando que era un requisito indispensable para recibir clientes; en ese aspecto ha conllevado a la inversión en gastos no previstos generando impacto en la economía empresarial. Por otro lado, también se muestran coincidencias en los resultados del impacto de la oferta y demanda de servicios resaltando en el presente estudio el impacto significativo de la suspensión entre 5 a 12 meses de los servicios ordinarios o comúnmente ofertados por los hospedajes en un 39% y la venta de las habitaciones en menos del 50% de la capacidad total. En ese sentido, resaltamos los resultados semejantes de (Pinargote & Loor, 2021) que concluyen que las medidas implementadas por el gobierno han tenido un impacto negativo significativo en la demanda de servicios de hotelería, dificultando la continuidad del personal de servicio y con ello el cierre temporal de muchos establecimientos por la nula rentabilidad de las empresas.

Así mismo, Núñez (2021), en su investigación concluyó que el hotelería en la ciudad se ha visto afectado principalmente por las restricciones ordenadas por el gobierno del cierre temporal de establecimientos. Esta afirmación coincide con los resultados encontrados en la presente investigación ya que las empresas tuvieron que cumplir con sus obligaciones tributarias sin mayores inconvenientes, lo que les motivó a implementar nuevas estrategias comerciales por el 74.6%. Ambos resultados coinciden con los expuestos por (Ladino, 2021) en su tesis quien concluye que la Covid 19 ha impactado de manera negativa significativa en la economía de las empresas hoteleras de la comunidad, y ello repercute en la disminución de la oferta laboral. Siendo explícitos con las respuestas también podemos considerar las coincidencias en cuanto a la rentabilidad económica y financiera de las empresas, pues los costos de producción en los establecimientos de hospedaje de la ciudad de Chachapoyas fue alrededor del 20%, así como los

costos administrativos que involucra la gestión del talento humano y el proceso administrativo, y en el tema financiero tuvo un impacto del 30%; estos factores originaron un nulo crecimiento en las ganancias empresariales representado por el 59.3% de las empresas.

Ríos & Rodríguez (2020) en su investigación demostraron que la afección de la Covid 19 en el Hotel Bracamonte incidió de manera negativa principalmente en el despido del personal en un 33%, en el aforo del establecimiento en un 67%, aspectos que afectaron en los ingresos y rentabilidad del hotel. Los datos citados previamente confirman los resultados encontrados en el presente estudio, que indica un impacto inversamente proporcional por lo que si continúa las restricciones por pandemia la recuperación de la economía en los establecimientos de hospedaje será cada vez más complejo, originando despidos continuos y más allá la informalidad, esta afirmación se sustenta con lo suscrito por (García & Pinedo, 2021) que a través de un estudio de caso argumentan que los aspectos que más se vieron afectados por la Covid 19 fueron: administración de personal (despidos), falta de retorno en los activos financieros (los turistas pagan y gastan menos) y endeudamiento (mantenimiento del establecimiento, adquisición de EPPs, etc.) por falta de demanda de clientes.

Todas las investigaciones coinciden que la reducción de personal ha sido el impacto claramente definido durante la pandemia Covid 19, confirmado en los resultados de (Castro & Cebreros, 2020), quienes encontraron que el sector turístico y hotelero se han visto afectados significativamente, siendo los aspectos más representativos la reducción de personal, la implementación de medidas de bioseguridad y la reestructuración de la presentación del servicio; acciones que han llevado a obtener menos rentabilidad y que en algunos meses han sido por debajo de las inversiones. En ese sentido teniendo en cuenta la importancia de la actividad turística para la dinamización de la economía local, se convierte en un peligro constante en los gobiernos nacionales, regionales y principalmente locales. Esta aseveración confirma (Castro & Cebreros, 2020), en su trabajo investigativo que exponen el turismo y la hotelería han tenido y sigue teniendo un impacto significativo en el sector económico financiero; hecho que afecta al mercado turístico nacional debido a que muchos establecimientos han sido cerrados por falta de liquidez financiera.



Finalmente, es preciso indicar el impacto económico considerable de la pandemia en la prestación de servicios de los establecimientos de hospedaje que en el estudio se evidenció con mayor claridad en el aumento de los costos de producción, gastos administrativos y la reducción de la capacidad instalada del establecimiento. Conclusión que es confirmada por los resultados de (De Marzo, 2020), quien muestra la existencia de un impacto negativo significativo de la Covid 19 en los hoteles, siendo los principales la rentabilidad económica por falta de clientes, despido de personal por cierre temporal del establecimiento, gastos imprevistos por la implementación de medidas de bioseguridad, y gastos en capacitación para la prevención y control de la Covid 19. También integramos a esta confirmación los resultados expuestos por (Cruz, 2021) quien muestra que los efectos económicos principalmente reflejan pérdidas económicas significativas con 73%, disminución de personal 12% y aspectos financieros en un 11%. En las utilidades sostiene que las empresas tuvieron pérdidas considerables en un 96%. Las pérdidas económicas expuestas por (Cruz, 2021), confirman lo encontrado en el presente estudio pues se demostró un impacto negativo significativo del 66.42% del Covid 19 en el desarrollo económico de los establecimientos de hospedaje de la ciudad de Chachapoyas.

## V. CONCLUSIONES

Las medidas que causaron mayor impacto durante el Covid-19 en el periodo 2020-2021 en las empresas dedicadas a la Hotelería en Chachapoyas fueron, la implementación de políticas restrictivas 95%, impactando alrededor del 20% al 30% en las actividades comerciales, siendo sus principales factores la adquisición de EPPs, las medidas de bioseguridad, almacenamiento de reactivos y el manejo de residuos especiales.

La variación de la oferta y la demanda; se dio generalmente por la necesidad de suspender los servicios complementarios por la insuficiencia en el personal para atender a los requerimientos. Además, la variación se mostró por la venta general de las habitaciones según la capacidad instalada, toda vez que se vendieron menos del 50% del total de habitaciones. Los servicios que no fueron alterados por ser de necesidad real son: servicios ordinarios, los servicios extraordinarios, servicios básicos y los servicios periféricos o de confort; a pesar de ello los servicios otorgados cumplieron con las expectativas

La variación de los costos y rentabilidad se dio principalmente por el incremento de los costos de producción en un 20% y 30%, costos administrativos en un 20% y 30% y costos financieros alrededor del 30% a 40%. Lo que afectó a los ingresos aproximadamente en un 20% a 40%.

El impacto económico del Covid-19 en el sector hotelero de la ciudad de Chachapoyas, 2020-2021, resultó significativo y directo, considerando el nivel de significancia  $0.000 < 0.05$  y el coeficiente de correlación del 0.815. Por lo tanto, cuanto más tiempo perdure la Covid 19 y sus restricciones será mayor el impacto económico en las empresas hoteleras de la ciudad de Chachapoyas. Lo que permite aseverar que un 66.42% del impacto económico de los establecimientos de hospedaje de la ciudad de Chachapoyas fue causada por la Covid 19, siendo los factores más resaltantes el incremento en los costos de producción y costos administrativos para brindar los servicios adecuados a los clientes, esto a partir del nuevo comportamiento social y de las políticas públicas implementadas por el gobierno.

## **VI. RECOMENDACIONES**

A los futuros investigadores se recomienda ampliar la población de estudio a nivel departamental, para analizar el impacto económico que ha sufrido los establecimientos de hospedaje durante la pandemia.

Se recomienda a la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Amazonas tomar los datos expuestos en los resultados de la presente investigación, con el objetivo de planificar estrategias bajo lineamientos con enfoques de carácter económico, social y ambiental que permitan optimizar los costos y rentabilidad de los establecimientos de hospedaje.

Se recomienda a la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Amazonas, en convenio con el Centro de Formación en Turismo - CENFOTUR realizar talleres y eventos de capacitación que permita mejorar la intervención de los inversionistas en el sector hotelero.

Se recomienda a la Asociación de Hoteles y Restaurantes (AHORA) de la ciudad de Chachapoyas, tomar los datos expuestos en los resultados del presente estudio con el objetivo de proyectar alternativas y estrategias que admitan contribuir a la protección de la economía del sector.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la investigación* (3 ed.). (U. d. Sabana, Ed.) Colombia: Pearson Educación de Colombia Ltda. <https://es.pdfdrive.com/metodolog%C3%ADa-de-la-investigaci%C3%B3n-3era-edici%C3%B3n-bernal-e39289351.html>
- Booder Valencia, J. A. (2022). Impacto económico del covid 19 en el sector hotelero de Colombia para el año 2020. Medido desde un modelo LOGIT. *Tesis de maestría*. Colegio de Estudios Superiores de Administración CESA, Bogotá, Colombia. <https://repository.cesa.edu.co/handle/10726/4513>
- Castro Marotta, M. P., & Cebreros Salazar, M. (2020). Coronavirus en la industria hotelera: cambios en la gestión y estrategias de reactivación en Lima, Perú. *Trabajo de investigación para obtener el grado de bachiller*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima, Perú. [https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/654052/Castro\\_MM.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/654052/Castro_MM.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Chávez Arroyo, F. O., Hinojosa Salazar, C. A., Cueva Vega, E., & Morante Dávila, M. A. (2022). Economic Impact of Covid 19 on Travel and Tourism Agencies in the City of Chachapoyas, Peru. *Revista Científica Interdisciplinaria Investigación y Saberes*, 12(1), 95-122. [http://revistasdigitales.utelvt.edu.ec/revista/index.php/investigacion\\_y\\_saberes/article/view/134/95](http://revistasdigitales.utelvt.edu.ec/revista/index.php/investigacion_y_saberes/article/view/134/95)
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). (2020). *Informe Especial COVID-19 NoAmérica Latina y el Caribe ante la pandemia del COVID-19. Efectos económicos y sociales*. Informe especial, Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), Santiago de Chile. [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45337/S2000264\\_es.pdf?sequence=6](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45337/S2000264_es.pdf?sequence=6)
- Concytec. (2017). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica - reglamento RENACYT*. (RENACYT, Ed.) Lima, Perú: Oficina de Tecnologías de Información.

[https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento\\_renacyt\\_version\\_final.pdf](https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf)

Cruz Culqui, L. (2021). Efectos de la pandemia del COVID 19 (coronavirus) en las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES) de la ciudad de Chachapoyas, Amazonas 2020. *Tesis de Titulación*. Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, Chachapoyas, Amazonas, Perú. <https://repositorio.untrm.edu.pe/handle/20.500.14077/2459>

De Marzo Sanchez, G. A. (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. *Trabajo de investigación para obtener el grado de bachiller*. Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú. [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/7532/DE%20MARZO\\_SG.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/7532/DE%20MARZO_SG.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Deloitte. (2021). *El impacto económico de COVID-19 (nuevo coronavirus)*. (D. & Ltda, Editor) [www2.deloitte.com](http://www2.deloitte.com): <https://www2.deloitte.com/ec/es/pages/strategy/articles/el-impacto-economico-de-covid-19--nuevo-coronavirus-.html>

García, J. A. (2014). *Metodología de la investigación, bioestadística y bioinformática en ciencias médicas y de la salud, 2e* (2 ed.). México, D.F., México: McGraw-Hill. <https://accessmedicina.mhmedical.com/content.aspx?bookid=1721&sectionid=115929954>

García, S. M., & Pinedo, P. G. (2021). Estudio de caso del impacto económico en las empresas hoteleras a causa del Covid-19 en la ciudad de Iquitos – periodo 2020 - 2021. *Tesis de Titulación*. Universidad Científica del Perú, Iquitos, Loreto, Perú. <http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/1435/GARCIA%20PE%20c3%91A%20SARAI%20MARGARITA%20Y%20PINEDO%20LOPEZ%20PATSY%20GIANELLA%20-%20TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Gobierno del Perú. (2020). *Decreto Supremo N° 044-2020-PCM*. Lima, Perú: Editora Perú.

[https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/566448/DS044-PCM\\_1864948-2.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/566448/DS044-PCM_1864948-2.pdf)

Gomez, M. (10 de Octubre de 2021). Directorio de Hospedajes de Amazonas. *Directorio Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos*. (Investigador, Entrevistador) Chachapoyas: Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Amazonas. [http://consultasenlinea.mincetur.gob.pe/set-regiones/\(S\(5h5ww2wrpdsokdigeflqgvxy\)\)/Reportes/WebReportes/RptFiltro.aspx?StrCodGrupo=01&NomGrupo=Establecimientos%20de%20Hospedaje%20Clasificados%20y/o%20Categorizados](http://consultasenlinea.mincetur.gob.pe/set-regiones/(S(5h5ww2wrpdsokdigeflqgvxy))/Reportes/WebReportes/RptFiltro.aspx?StrCodGrupo=01&NomGrupo=Establecimientos%20de%20Hospedaje%20Clasificados%20y/o%20Categorizados)

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2014). *Metodología de la Investigación* (6 ed.). Mexico, Mexico: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Huaman Fernández, J. R. (2021). ECONOMIC AND SOCIAL IMPACT OF COVID-19 IN PERU. *Revista de Ciencia e Investigación en Defensa*, 2(1), 31-42. <https://recide.caen.edu.pe/index.php/recide/article/download/51/38>

Ladino, C. A. (2021). Análisis Exploratorio del Impacto Económico de la Pandemia de Coronavirus (COVID-19) en el Sector Hotelero del Municipio de Tocaima-Cundinamarca. *Trabajo de Grado*. Universidad Piloto de Colombia, Girardot, Alto Magdalena, Colombia. <http://repository.unipiloto.edu.co/bitstream/handle/20.500.12277/10567/An%C3%A1lisis%20Exploratorio%20del%20Impacto%20Econ%C3%B3mico%20de%20la%20Pandemia%20de%20Coronavirus%20%28COVID-19%29%20en%20el%20Sector%20Hotelero%20del%20Municipio%20de%20Tocaima-Cu>

Mendoza Garcia, L. A. (2020). Impacto económico por Covid-19 en el primer semestre del 2020 a Mypes de Lima Metropolitana. *Tesis de titulación*. Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú. <https://repositorio.usil.edu.pe/items/48dbbb55-ab60-488a-a61c-fad4b2872b72/full>

- Núñez Alarcón, J. P. (2021). Consecuencias de la emergencia sanitaria por Covid-19 en el sector Hotelero. *Tesis para obtener el grado de maestro*. Universidad Técnica de Ambato, Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/32239/1/180377641-6%20Jean%20Pierre%20Nu%c3%bl ez%20Alarcon%20.pdf>
- Organización Mundial de la Salud. (11 de Octubre de 2020). *Coronavirus*. [www.who.int/es](http://www.who.int/es): [https://www.who.int/es/health-topics/coronavirus#tab=tab\\_1](https://www.who.int/es/health-topics/coronavirus#tab=tab_1)
- Pinargote Montenegro, K. G., & Loor Chávez, T. D. (2021). El Covid 19 y su impacto económico en las empresas hoteleras de Manta-Ecuador. *Eca Sinergia*, 12(1), 152-168. <https://revistas.utm.edu.ec/index.php/ECASinergia/article/view/2744/3184>
- Rios, Y. M., & Rodriguez, O. D. (2020). La pandemia de la covid-19 y su afección en la situación económica financiera del Hotel Bracamonte, distrito de Huanchaco 2020. *Tesis de titulación*. Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, La Libertad, Perú. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53990/Rios\\_LYMA-Rodriguez\\_SOD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53990/Rios_LYMA-Rodriguez_SOD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Tamayo Ly, C., & Silva Siesquén, I. (2016). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. *Técnicas e instrumentos de recolección de datos*. Universidad Católica los Angeles de Chimbote, Chimbote, Perú. <https://www.postgradoune.edu.pe/pdf/documentos-academicos/ciencias-de-la-educacion/23.pdf>
- Valverde Mendoza, M. T., & De Paz Lázaro, A. C. (2022). Impact of COVID-19 on the economy of hotel companies in the province of Barranca. *Llamkasun*, 3(1), 38-46. <https://doi.org/https://doi.org/10.47797/llamkasun.v3i1.81>

## ANEXOS

### Anexo 1

#### *Operacionalización de Variables*

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Instrumento
Impacto económico	Efecto que genera una medida adoptada, una acción o un anuncio en la economía personal y/o empresarial, como el impacto directo en la producción, interrupción de la cadena de suministro y del mercado, contracción económica y el desempleo. En ese sentido personas y empresas utilizan estrategias para mejorar sus ingresos, mediante la reactivación económica (Deloitte, 2021).	Oferta	Servicios ordinarios	Cuestionario
			Servicios extraordinarios	
			Servicios básicos	
			Servicios periféricos	
		Demanda	Servicios complementarios	
			Demanda efectiva	
			Demanda latente	
			Segmentación hotelera	
		Costos	Generador de demanda	
			Costos de producción	
			Costos administrativos	
			Costos financieros	
Rentabilidad	Margen bruto			
	Margen operacional			
	Margen neto			
	Rendimiento de patrimonio			
Covid 19	La Covid-19 conocida también como SARS-CoV-2 es una enfermedad infecciosa que se propaga fácilmente entre personas causando falta de respiración aguda y en muchos casos la muerte. Además, no es sólo una cuestión sanitaria; sino que provoca una profunda conmoción en las sociedades y economías (Organización	Protocolos de bioseguridad	Medidas de bioseguridad	Cuestionario
			Manejo de residuos especiales	
			Almacenamiento de reactivos	
			Adquisición de EPPs	
		Políticas Restrictivas	Prevención y control de la Covid 19	
			Derechos constitucionales	
			Actividad comercial	
			Actividades culturales	



---

Mundial de la Salud, 2020). En el marco de la preocupación por el cuidado de la salud humana el gobierno peruano estableció políticas restrictivas mediante Decreto N° 044-2020 donde se restringe el ejercicio de los derechos constitucionales, así como las estrictiones en el ámbito de la actividad comercial, actividades culturales, establecimientos y actividades recreativas, hoteles y restaurantes (Gobierno del Perú, 2020)

---

Comportamiento del cliente

- Establecimientos y actividades recreativas
- Hoteles y restaurantes
- Factores sociales
- Factores personales
- Compromiso y responsabilidad
- Factores psicológicos
- Factores culturales

---

**Anexo 2**

*Formato de encuesta*

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



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y  
ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ECONOMÍA**

**PROYECTO DE TESIS PARA  
OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
ECONOMISTA**

**IMPACTO ECONÓMICO DEL COVID-19 EN EL SECTOR  
HOTELERO DE LA CIUDAD DE CHACHAPOYAS, 2020-  
2021**

**Autora:**

**Bach. Elita Mercedes Vela Cuipal**

**Asesor:**

**Dr. Benjamín Roldan Polo Escobar**

Registro:

**CHACHAPOYAS-PERÚ  
2022**







**14. Considera que el margen porcentual de ganancias por sus actividades operativas (actividades principales del establecimiento) le han generado beneficios significativos**

- a) Si (  ) b) No (  )

**¿En qué medida?**

- a) Mas de un 50%
- b) En un 40%
- c) En un 30%
- d) En un 20%
- e) Menos del 10%

**15. ¿Ha tenido beneficios significativos mediante la oferta de sus servicios durante el 2020-2021, considerando el pago de sus impuestos, gastos operativos, gastos administrativos, etc.?**

- a) Si (  ) b) No (  )

**¿En qué medida?**

- a) Mas de un 50%
- b) En un 40%
- c) En un 30%
- d) En un 20%
- e) Menos del 10%

**16. Considera que la tasa de crecimiento de las ganancias de su empresa (rendimiento del patrimonio) ha sido significativo durante el 2020-2021**

- a) Si (  ) b) No (  )

**¿En qué medida?**

- a) Mas de un 50%
- b) En un 40%
- c) En un 30%
- d) En un 20%
- e) Menos del 10%



**¿En qué medida?**

- a) Mas de un 50%
- b) En un 40%
- c) En un 30%
- d) En un 20%
- e) Menos del 10%

**21. ¿Considera que la prevención y control de la Covid 19 durante la pandemia 2020-2021 afectó significativamente la rentabilidad de su empresa?**

- a) Si ( )
- b) No ( )

**¿En qué medida?**

- a) Mas de un 50%
- b) En un 40%
- c) En un 30%
- d) En un 20%
- e) Menos del 10%

**22. ¿Considera que la implementación de políticas restrictivas durante la pandemia 2020-2021, vulneraron los derechos constitucionales?**

- a) Si ( )
- b) No ( )

**23. ¿Cree que la implementación de políticas restrictivas durante la pandemia 2020-2021 afectó significativamente la actividad comercial de su empresa?**

- a) Si ( )
- b) No ( )

**¿En qué medida?**

- a) Mas de un 50%
- b) En un 40%
- c) En un 30%
- d) En un 20%
- e) Menos del 10%

**24. ¿Considera que la implementación de políticas restrictivas durante la pandemia 2020-2021, afectó significativamente las actividades culturales que dinamizan la economía?**

- a) Si ( )
- b) No ( )



**25. ¿Considera que la implementación de políticas restrictivas durante la pandemia 2020-2021, afectó significativamente a los establecimientos comerciales y las actividades recreativas que dinamizan la economía?**

a) Si ( ) b) No ( )

**¿En qué medida?**

a) Mas de un 50%

b) En un 40%

c) En un 30%

d) En un 20%

e) Menos del 10%

**26. ¿Cree que los hoteles y restaurantes han sido los más afectados con la implementación de políticas restrictivas durante la pandemia 2020-2021?**

a) Si ( ) b) No ( )

**27. 2. ¿Cree que los factores sociales como la Covid 19 influyen en el comportamiento del cliente; y este en la prestación de servicios de su empresa?**

a) Si ( ) b) No ( )

**28. ¿Los factores personales han cambiado durante la pandemia 2020-2021, por lo que usted ha tenido que modificar la prestación del servicio de su empresa?**

a) Si ( ) b) No ( )

**29. 4. ¿Cree que durante la pandemia 2020-2021 ha existido un mayor compromiso y responsabilidad para la prestación del servicio su empresa?**

a) Si ( ) b) No ( )

**30. ¿Considera que los factores psicológicos de sus clientes han sido afectados en la pandemia 2020-2021, lo que ha modificado la prestación del servicio de su empresa?**

a) Si ( ) b) No ( )

**31. ¿Cree que los factores culturales de sus clientes han sido alterados durante la pandemia 2020-2021, modificando la prestación del servicio de su empresa?**

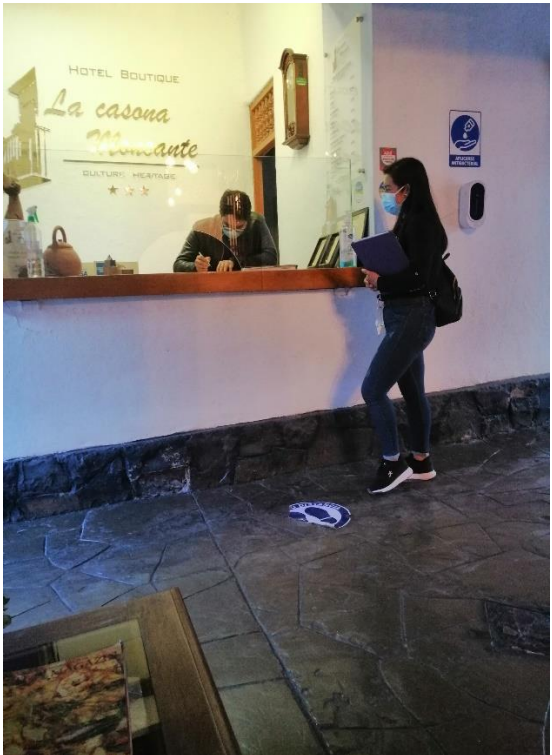
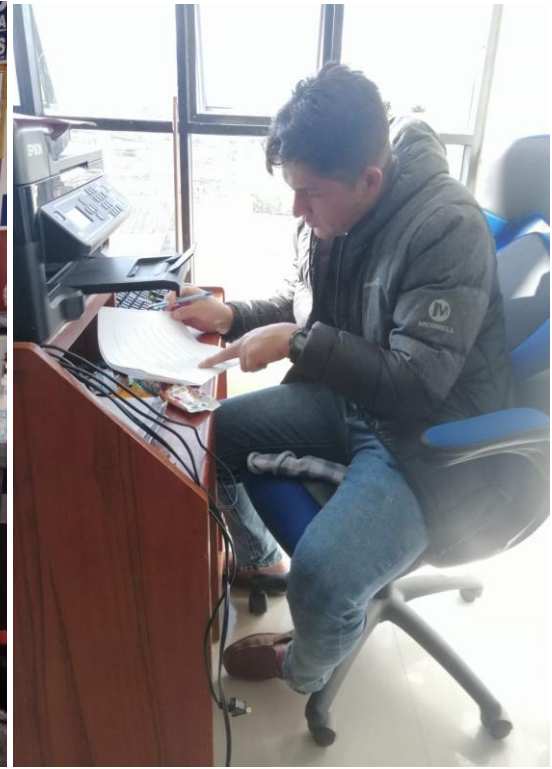
a) Si ( ) b) No ( )

**¡Gracias por su cooperación**

### Anexo 3

#### Fotos de trabajo de campo





## Tablas de distribución de frecuencias según las medidas establecidas por el Covid-19 durante el periodo 2020-2021

### Anexo 4

*¿Las medidas de bioseguridad implementadas por el gobierno han afectado significativamente la prestación del servicio de su empresa?*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
No	7	11,9
Si	52	88,1
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>100,0</b>

El 88.1% afirmó que las medidas de bioseguridad implementadas por el gobierno han afectado significativamente la prestación del servicio de su empresa, y solo un 11.9% contestó que no.

### Anexo 5

*¿En qué medida afectó las medidas de bioseguridad implementadas por el gobierno?*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
No	7	11,9
En un 20%	13	22,0
En un 30%	25	42,4
En un 40%	8	13,6
Más de un 50%	1	1,7
Menos del 10%	5	8,5
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>100,0</b>

*Nota.* La alternativa “No”, refiere al porcentaje de encuestados que manifestaron que no afectó.

Del 88.1% de los empresarios un 42.4% contestó que las medidas de bioseguridad implementadas por el gobierno le afectaron en promedio en un 30% en el desarrollo empresarial, para el 22% estas acciones afectaron en un 22% y en menor medida solo el 1.7% dijo que fue en más del 50%.

## **Anexo 6**

*¿Considera que el manejo de residuos especiales durante la pandemia 2020-2021 afectó sus ingresos económicos?*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
No	7	11,9
Si	52	88,1
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>100,0</b>

El 88.1% afirmó que el manejo de residuos especiales durante la pandemia 2020-2021 afectó sus ingresos económicos, y para el 11.9% no alteró en nada.

## **Anexo 7**

*¿En qué medida el manejo de residuos especiales durante la pandemia 2020-2021 afectó sus ingresos económicos?*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
No	7	11,9
En un 20%	13	22,0
En un 30%	8	13,6
En un 40%	4	6,8
Más de un 50%	22	37,3
Menos del 10%	5	8,5
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>100,0</b>

*Nota.* La alternativa “No”, refiere al porcentaje de encuestados que manifestaron que no afectó.

Teniendo en cuenta el 88.1% dijo haber sido afectados por la pandemia en cuanto al manejo de residuos especiales, este en mayor proporción con 37.3% argumentan que impactó en más del 50% de sus ingresos económicos, un 22% aseveró que fue solo en un 20% y en menor dimensión con 6.8% sostuvieron que fue en un 40% de sus ingresos.

## **Anexo 8**

*¿Considera que el almacenamiento de reactivos durante la pandemia 2020-2021 afectó sus ingresos económicos?*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
No	5	8,5
Si	54	91,5
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>100,0</b>

Según el 91.5% de los encuestados el almacenamiento de reactivos durante la pandemia 2020-2021 afectó sus ingresos económicos y en menor medida solo el 8.5% dijo que no.

## **Anexo 9**

*¿En qué medida el almacenamiento de reactivos durante la pandemia 2020-2021 afectó sus ingresos económicos?*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
No	5	8,5
En un 20%	12	20,3
En un 30%	6	10,2
En un 40%	6	10,2
Más de un 50%	25	42,4
Menos del 10%	5	8,5
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>100,0</b>

*Nota.* La alternativa “No”, refiere al porcentaje de encuestados que manifestaron que no afectó.

Del 91.5% que afirmó haber sido afectados económicamente por el almacenamiento de reactivos durante la pandemia 2020-2021, dijo que se sintió afectado en más de 50% en mayor medida que representa un 42.4% de los encuestados que tuvieron respuesta positiva.

## **Anexo 10**

*¿La adquisición de EPP (Equipos de protección personal) durante la pandemia 2020-2021 afectó significativamente la rentabilidad de su empresa?*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
No	4	6,8
Si	55	93,2
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>100,0</b>

Para el 93.2% de los encuestados la adquisición de EPP durante la pandemia 2020-2021 afectó significativamente la rentabilidad de su empresa y solo para el 6.8% no.

## **Anexo 11**

*¿En qué medida la adquisición de EPPs durante la pandemia 2020-2021 afectó la rentabilidad de su empresa?*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
No	4	6,8
En un 20%	14	23,7
En un 30%	6	10,2
En un 40%	7	11,9
Más de un 50%	23	39,0
Menos del 10%	5	8,5
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>100,0</b>

*Nota.* La alternativa “No”, refiere al porcentaje de encuestados que manifestaron que no afectó.

De ese 93.2% que afirmaron haber sido afectados en la rentabilidad de su empresa por la adquisición de EPP durante la pandemia 2020-2021, un 39% testificó que el promedio de impacto fue en más del 50%, para el 23.7% afectó en un 20% y en menor medida con 8.5% sostuvieron que fue en menos del 10%.

## **Anexo 12**

*¿Considera que la prevención y control de la Covid 19 durante la pandemia 2020-2021 afectó significativamente la rentabilidad de su empresa?*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
No	4	6,8
Si	55	93,2
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>100,0</b>

El 93.2% de los encuestados consideró que la prevención y control de la Covid 19 durante la pandemia 2020-2021 si afectó significativamente la rentabilidad de su empresa y solo el 6.8% refirió que no.

## **Anexo 13**

*¿En qué medida la prevención y control de la Covid 19 durante la pandemia 2020-2021 afectó la rentabilidad de su empresa?*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
No	4	6,8
En un 20%	9	15,3
En un 30%	8	13,6
En un 40%	8	13,6
Más de un 50%	25	42,4
Menos del 10%	5	8,5
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>100,0</b>

*Nota.* La alternativa “No”, refiere al porcentaje de encuestados que manifestaron que no afectó.

Del 93.2% de los encuestados que consideró que la prevención y control de la Covid 19 durante la pandemia 2020-2021 afectó significativamente la rentabilidad de la empresa afirmó que fue en más del 50% con 42.4%, seguido por un 15.3% que afirmó sentirse afectado en un 20% y en menor medida solo el 8.5% contestó que solo fue afectado en menos del 10%.



#### **Anexo 14**

*¿Considera que la implementación de políticas restrictivas durante la pandemia 2020-2021, vulneraron los derechos constitucionales?*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
No	19	32,2
Si	40	67,8
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>100,0</b>

Un 67.8% afirmó que la implementación de políticas restrictivas durante la pandemia 2020-2021, vulneraron los derechos constitucionales y el 32.2% contestó que no.

#### **Anexo 15**

*¿Cree que la implementación de políticas restrictivas durante la pandemia 2020-2021 afectó significativamente la actividad comercial de su empresa?*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
No	4	6,8
Si	55	93,2
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>100,0</b>

El 93.2% de los encuestados cree que la implementación de políticas restrictivas durante la pandemia 2020-2021 afectó significativamente la actividad comercial de su empresa y solo un 6.8% afirmó que no.

#### **Anexo 16**

*¿En qué medida la implementación de políticas restrictivas durante la pandemia 2020-2021 afectó significativamente la actividad comercial de su empresa?*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
No	4	6,8
En un 20%	7	11,9
En un 30%	10	16,9
En un 40%	8	13,6
Más de un 50%	25	42,4
Menos del 10%	5	8,5
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>100,0</b>

**Nota.** La alternativa “No”, refiere a encuestados que manifestaron que no afectó.

Del 93.2% que afirmó que la implementación de políticas restrictivas durante la pandemia 2020-2021 afectó significativamente la actividad comercial de su empresa, un 42.4%

sostuvo que fue en más de un 50%, el 16.9% contestó que fue en un 30% y en menor proporción el 8.5% aseveró que el impacto fue en menos del 10%.

#### **Anexo 17**

*¿Considera que la implementación de políticas restrictivas durante la pandemia 2020-2021, afectó significativamente las actividades culturales que dinamizan la economía?*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
No	5	8,5
Si	54	91,5
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>100,0</b>

Para el 91.5% de los encuestados la implementación de políticas restrictivas durante la pandemia 2020-2021, afectó significativamente las actividades culturales que dinamizan la economía y solo para el 8.5% no.

#### **Anexo 18**

*¿Considera que la implementación de políticas restrictivas durante la pandemia 2020-2021, afectó significativamente a los establecimientos comerciales y las actividades recreativas que dinamizan la economía?*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
No	3	5,1
Si	56	94,9
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>100,0</b>

El 94.9% consideró que la implementación de políticas restrictivas durante la pandemia 2020-2021, afectó significativamente a los establecimientos comerciales y las actividades recreativas que dinamizan la economía y solo un 3% manifestó que no.

## **Anexo 19**

*¿En qué medida la implementación de políticas restrictivas durante la pandemia 2020-2021, afectó las actividades culturales que dinamizan la economía?*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
No	3	5,1
En un 20%	7	11,9
En un 30%	6	10,2
En un 40%	13	22,0
Más de un 50%	26	44,1
Menos del 10%	4	6,8
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>100,0</b>

*Nota.* La alternativa “No”, refiere al porcentaje de encuestados que manifestaron que no afectó.

Del 94.9% que consideraron que la implementación de políticas restrictivas durante la pandemia 2020-2021, afectó significativamente las actividades culturales que dinamizan la economía, un 44% dijo que fue en más del 50%, el 22% refirió que fue en un 40% y en menor proporción el 6.8% contestó que fue en menos del 10%.

## **Anexo 20**

*¿Cree que los hoteles y restaurantes han sido los más afectados con la implementación de políticas restrictivas durante la pandemia 2020-2021?*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
No	3	5,1
Si	56	94,9
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>100,0</b>

El 94.9% consideró que los hoteles y restaurantes han sido los más afectados con la implementación de políticas restrictivas durante la pandemia 2020-2021, y solo el 5.1% refirió que no.

### **Anexo 21**

*¿Cree que los factores sociales como la Covid 19 influyen en el comportamiento del cliente; y este en la prestación de servicios de su empresa?*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
No	3	5,1
Si	56	94,9
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>100,0</b>

Para el 94.9% de los encuestados los factores sociales como la Covid 19 influyen en el comportamiento del cliente, y este en la prestación de servicios de su empresa; y solo un 5.1% afirmó que no.

### **Anexo 22**

*¿Los factores personales han cambiado durante la pandemia 2020-2021, por lo que usted ha tenido que modificar la prestación del servicio de su empresa?*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
No	3	5,1
Si	56	94,9
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>100,0</b>

El 94.9% manifestó que los factores personales han cambiado durante la pandemia 2020-2021, por lo que han tenido que modificar la prestación del servicio y en menor medida solo el 5.1% sostuvo que no.

### **Anexo 23**

*¿Cree que durante la pandemia 2020-2021 ha existido un mayor compromiso y responsabilidad para la prestación del servicio su empresa?*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
No	3	5,1
Si	56	94,9
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>100,0</b>

Un 94.9% consideró que durante la pandemia 2020-2021 ha existido un mayor compromiso y responsabilidad para la prestación del servicio en su empresa y solo el 5.1% refirió que no.

#### **Anexo 24**

*¿Considera que los factores psicológicos de sus clientes han sido afectados en la pandemia 2020-2021, lo que ha modificado la prestación del servicio de su empresa?*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
No	4	6,8
Si	55	93,2
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>100,0</b>

Para el 93.2% los factores psicológicos de sus clientes han sido afectados en la pandemia 2020-2021, lo que ha modificado la prestación del servicio de su empresa y en menor proporción solo el 6.8% afirmó que no.

#### **Anexo 25**

*¿Cree que los factores culturales de sus clientes han sido alterados durante la pandemia 2020-2021, modificando la prestación del servicio de su empresa?*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
No	4	6,8
Si	55	93,2
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>100,0</b>

El 93.2% de los encuestados afirmó que los factores culturales de sus clientes han sido alterados durante la pandemia 2020-2021, modificando la prestación del servicio de su empresa y solo el 6.8% testificó que no.

## Tablas de distribución de frecuencias según la variación de la oferta y la demanda

### Anexo 26

*¿Los servicios ordinarios o comúnmente ofertados (limpieza de habitación, lavandería, botones, etc.) han sido suspendidos temporalmente en su establecimiento durante el 2020-2021?*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
No	36	61,0
Si	23	39,0
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>100,0</b>

Para un 61% de los encuestados los servicios ordinarios o comúnmente ofertados (limpieza de habitación, lavandería, botones, etc.) no han sido suspendidos temporalmente en su establecimiento durante el 2020-2021 y solo para el 39% si fueron retirados.

### Anexo 27

*¿Cuánto tiempo han sido suspendidos los servicios ordinarios o comúnmente ofertados (limpieza de habitación, lavandería, botones, etc.) del establecimiento?*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
No	36	61,0
Entre 5 y 12 meses	15	25,4
Más de 1 año	8	13,6
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>100,0</b>

*Nota.* La alternativa “No”, refiere al porcentaje de encuestados que manifestaron que suspendieron sus servicios ordinarios.

Para el 39% de los encuestados que afirmaron haber suspendido los servicios ordinarios o comúnmente ofertados del establecimiento, lo hicieron entre 5 a 12 meses en mayor medida con 25.4% y el 13.6% dijo que fue más de 1 año.

### **Anexo 28**

*¿Los servicios extraordinarios (post venta, atención personalizada, etc.) que formaban parte de la oferta de servicios han sido cancelados durante el 2020-2021?*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
No	30	50,8
Si	29	49,2
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>100,0</b>

Para el 50.8% de los encuestados los servicios extraordinarios (post venta, atención personalizada, etc.) que formaban parte de la oferta de servicios no fueron cancelados durante el 2020-2021 y solo el 49.2% manifestó que sí.

### **Anexo 29**

*¿Los servicios básicos de su empresa han sido cubiertos sin inconvenientes durante la pandemia 2020-2021?*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
No	46	78,0
Si	13	22,0
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>100,0</b>

El 46% manifestó que los servicios básicos de su empresa no han sido cubiertos convenientemente durante la pandemia 2020-2021 y solo un 22% afirmó que si lograron pagar con total normalidad.

### **Anexo 30**

*¿Ha tenido la necesidad de suspender los servicios periféricos o de confort (TV, teléfono, sauna, etc.) durante el 2020-2021?*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
No	41	69,5
Si	18	30,5
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>100,0</b>

El 69.5% afirmó que no ha tenido la necesidad de suspender los servicios periféricos o de confort (TV, teléfono, sauna, etc.) durante el 2020-2021 y solo el 30.5% contestó que sí.

### **Anexo 31**

*¿Ha tenido la necesidad de suspender los servicios complementarios (reservas especiales, tours particulares, alimentos y bebidas, etc.) durante la pandemia 2020-2021?*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
No	3	5,1
Si	56	94,9
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>100,0</b>

El 94.9% de los encuestados manifestó que tuvieron la necesidad de suspender los servicios complementarios (reservas especiales, tours particulares, alimentos y bebidas, etc.) durante la pandemia 2020-2021 y el 5.1% dijo que no lo hizo.

### **Anexo 32**

*¿Cumplió con la venta general de sus habitaciones, según la capacidad instalada de su establecimiento durante la pandemia 2020-2021?*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
No	13	22,0
Si	46	78,0
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>100,0</b>

El 78% confirmó que, si realizaron la venta general de sus habitaciones, según la capacidad instalada de su establecimiento durante la pandemia 2020-2021 y solo el 22% sostuvo que no lo hizo.

### **Anexo 33**

*¿En qué medida cumplió con la venta general de sus habitaciones, según la capacidad instalada de su establecimiento durante la pandemia 2020-2021?*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
No	13	22,0
Hasta en un 50%	2	3,4
Venta en un 60%	3	5,1
Venta menos del 50%	41	69,5
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>100,0</b>

**Nota.** La alternativa “No”, refiere al porcentaje de encuestados que manifestaron que no tuvo ventas significativas.



Del 78% que realizaron sus ventas con normalidad según la capacidad instalada de su establecimiento, el 69% afirmó que fue en más de un 50% de su capacidad instalada, el 5.1% dijo que fue en un 60% y solo el 3.4% refirió que fue hasta el 50%.

#### **Anexo 34**

*¿Considera que los servicios otorgados a los clientes han cumplido con las expectativas durante la pandemia 2020-2021?*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
No	43	72,9
Si	16	27,1
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>100,0</b>

Para el 72% los servicios otorgados a los clientes no han cumplido con las expectativas durante la pandemia 2020-2021, y para el 27.1% si se lograron cumplir.

#### **Anexo 35**

*¿La segmentación del mercado hotelero le ha ayudado a tener una mejor demanda durante la pandemia 2020-2021?*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
No	50	84,7
Si	9	15,3
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>100,0</b>

El 84.7% manifestó que la segmentación del mercado hotelero no le ha ayudado a tener una mejor demanda durante la pandemia 2020-2021 y solo el 15.3% afirmó que sí.

## Tablas de distribución de frecuencias según la variación de los costos y rentabilidad

### Anexo 36

*¿Los costos de producción se han incrementado de forma significativa durante el 2020-2021?*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
No	27	45,8
Si	32	54,2
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>100,0</b>

Un 54.2% de los encuestados afirmaron que los costos de producción se han incrementado de forma significativa en el 2020-2021 y un 45.8% dijo que no.

### Anexo 37

*¿En qué medida se han incrementado los costos de producción durante el 2020-2021?*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
No	27	45,8
En un 20%	13	22,0
En un 30%	11	18,6
En un 40%	5	8,5
Menos del 10%	3	5,1
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>100,0</b>

**Nota.** La alternativa “No”, refiere al porcentaje de encuestados que manifestaron que no se incrementaron.

Del 54.2% que tuvieron una respuesta positiva al incremento de los costos de producción durante el 2020-2021, refirieron que se incrementó en un 20% en mayor proporción que representa un 22% de los manifestantes, para el 18.6% se incrementó en un 30% y para el 5.1% solo fue en menos del 10%.

### **Anexo 38**

*¿Los costos administrativos han incrementado de forma significativa durante el 2020-2021?*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
No	21	35,6
Si	38	64,4
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>100,0</b>

El 64.4% afirmó que los costos administrativos han incrementado de forma significativa durante el 2020-2021 y el 35.6% manifestó que no.

### **Anexo 39**

*¿En qué medida se han incrementado los costos de administrativos durante el 2020-2021?*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
No	21	35,6
En un 20%	12	20,3
En un 30%	13	22,0
En un 40%	5	8,5
Menos del 10%	8	13,6
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>100,0</b>

*Nota.* La alternativa “No”, refiere al porcentaje de encuestados que manifestaron que no se incrementaron.

Respecto a la medida en el que se han incrementado los costos de administrativos durante el 2020-2021, del 64.4% un 22% refirió que fue en un 30%, para el 20.3% se incrementó en un 20%, para el 13.6% fue en menos del 10% y solo para el 8.5% en un 40%.

### **Anexo 40**

*¿Los costos financieros se incrementaron de forma significativa en 2020-2021?*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
No	22	37,3
Si	37	62,7
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>100,0</b>

Para el 62.7% los costos financieros si se incrementaron de forma significativa en 2020-2021 y para un 37.3% no hubo incrementos.

#### **Anexo 41**

*¿En qué medida se han incrementado los costos financieros durante el 2020-2021?*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
No	22	37,3
En un 20%	10	16,9
En un 30%	15	25,4
En un 40%	11	18,6
Más de un 50%	1	1,7
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>100,0</b>

*Nota.* La alternativa “No”, refiere al porcentaje de encuestados que manifestaron que no se incrementaron.

Del 62.7% que afirmó el incremento de los costos financieros para su hospedaje durante el 2020-2021, un 25.4% refirió que aumentó en un 30%, para el 18.6% se incrementó en un 40%, para el 16.9% se acrecentó en un 20% y en menor medida para el 1.7% fue en más del 50%.

#### **Anexo 42**

*¿Ha tenido beneficios significativos mediante la oferta de sus servicios durante el 2020-2021, sin considerar el pago de sus impuestos?*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
No	29	49,2
Si	30	50,8
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>100,0</b>

Un 50.8% afirmó que han tenido beneficios significativos mediante la oferta de sus servicios durante el 2020-2021, sin considerar el pago de sus impuestos y en un 49.2% sostuvo que no.

### **Anexo 43**

*¿En qué medida ha tenido beneficios durante el 2020-2021, sin considerar el pago de sus impuestos?*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
No	29	49,2
En un 20%	11	18,6
En un 30%	10	16,9
En un 40%	6	10,2
Menos del 10%	3	5,1
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>100,0</b>

*Nota.* La alternativa “No”, refiere al porcentaje de encuestados que manifestaron que no tuvo beneficios.

Del 50.8% que tuvo beneficios significativos mediante la oferta de sus servicios durante el 2020-2021, sin considerar el pago de sus impuestos; un 18.6% afirmó que los beneficios bordearon el 20%, para el 16.9% fue en un 30%, para el 10.2% en un 40% y solo en un 5.1% en menos del 10%.

### **Anexo 44**

*Considera que el margen porcentual de ganancias por sus actividades operativas (actividades principales del establecimiento) le han generado beneficios significativos*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
No	32	54,2
Si	27	45,8
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>100,0</b>

El 54.2% consideró que el margen porcentual de ganancias por sus actividades operativas (actividades principales del establecimiento) no le generaron beneficios significativos y en un 45.8% afirmó que sí.

#### **Anexo 45**

*¿En qué medida las actividades operativas (actividades principales del establecimiento) le han generado beneficios?*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
No	32	54,2
En un 20%	11	18,6
En un 30%	7	11,9
En un 40%	6	10,2
Menos del 10%	3	5,1
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>100,0</b>

*Nota.* La alternativa “No”, refiere al porcentaje de encuestados que manifestaron que no tuvo beneficios.

Del 45.8% que tuvieron respuestas afirmativas respecto a la generación de beneficios por sus actividades operativas, un 18.6% sostuvieron que lo beneficios bordearon un 20%, para el 11.9% fue en un 30%, para el 10.2% fue en un 10.2% y para el 5.1% en menos del 10%.

#### **Anexo 46**

*¿Ha tenido beneficios significativos mediante la oferta de sus servicios durante el 2020-2021, considerando el pago de sus impuestos, gastos operativos, gastos administrativos, etc.?*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
No	35	59,3
Si	24	40,7
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>100,0</b>

El 59.3% negó haber tenido beneficios significativos mediante la oferta de sus servicios durante el 2020-2021, considerando el pago de sus impuestos, gastos operativos, gastos administrativos, etc., pero un 40.7% sostuvieron que sí.

#### **Anexo 47**

*¿En qué medida ha tenido beneficios, mediante la oferta de sus servicios durante el 2020-2021, considerando el pago de sus impuestos, gastos operativos, gastos administrativos, etc.?*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
No	35	59,3
En un 20%	8	13,6
En un 30%	7	11,9
En un 40%	9	15,3
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>100,0</b>

*Nota.* La alternativa “No”, refiere al porcentaje de encuestados que manifestaron que no tuvo beneficios.

Del 40.7% que afirmó haber tenido beneficios, mediante la oferta de sus servicios durante el 2020-2021, considerando el pago de sus impuestos, gastos operativos, gastos administrativos, etc., un 15.3% sostuvo que estos beneficios estuvieron alrededor del 40%, para el 13.6% fue en un 20% y para el 11.9% fue en un 30%.

#### **Anexo 48**

*Considera que la tasa de crecimiento de las ganancias de su empresa (rendimiento del patrimonio) ha sido significativo durante el 2020-2021*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
No	35	59,3
Si	24	40,7
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>100,0</b>

El 59.3% consideró que la tasa de crecimiento de las ganancias de la empresa no fue significativa durante el 2020-2021 y para el 40.7% si lo fue.

#### **Anexo 49**

*¿En qué medida la tasa de crecimiento de las ganancias de su empresa (rendimiento del patrimonio) ha sido significativo durante el 2020-2021?*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
No	35	59,3
En un 20%	10	16,9
En un 30%	9	15,3
En un 40%	5	8,5
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>100,0</b>

**Nota.** La alternativa “No”, refiere al porcentaje de encuestados que manifestaron que no fue significativo.

De 40.7% los encuestados que tuvieron una afirmación positiva referente a la tasa de crecimiento de las ganancias de su empresa durante el 2020-2021, un 16.9% afirmó que esta tasa de crecimiento fue en un 20%, para el 15.3% ascendió a un 30% y en menor medida fue en un 40%.



## Anexo 50

### *Población muestral de estudio*

N°	Nombre comercial	Representante legal	Domicilio	Telef.	E - mail
1	Relax	Gerardo Más Mas	Jr. Salamanca	951460295	.....
2	Hospedaje californio	Maria Marlene Muñoz Gongora	Jr. Libertad n°926	941882784	<a href="mailto:Hadamar1@hotmail.com">Hadamar1@hotmail.com</a>
3	Hotel californio	Maria Marlene Muñoz Gongora	Jr. Salamanca n°570	941882784	<a href="mailto:Hadamar1@hotmail.com">Hadamar1@hotmail.com</a>
4	Hospedaje californio	Maria Marlene Muñoz Gongora	Jr. Salamanca n° 682	941882784	<a href="mailto:Hadamar1@hotmail.com">Hadamar1@hotmail.com</a>
5	Amazonico	Deisy Riva Mori	Jr. Salamanca	954830198	<a href="mailto:Jordinnahum@gmail.com">Jordinnahum@gmail.com</a>
6	Los jardines	Ney Inga Mixan	Jr. Salamanca	926979617 / 966179010	<a href="mailto:Neynor1013@gmail.com">Neynor1013@gmail.com</a>
7	Planet	Gil Inga Mixan	Av. Salamanca	999880351	<a href="mailto:Universplanet@hotmail.com">Universplanet@hotmail.com</a>
8	El poseidon	Angelica Trigos Cortez	Jr libertad	041-478431	...
9	Bunker hostel	Oscar Hernan Pinedo Portoarrero	Jr. Libertad n°880	987885325	...
10	Hospedaje don lalo	Sindy Vilchez Ramos	Jr. Libertad n°580	979207763	<a href="mailto:Hostaldonlalo@gmail.com">Hostaldonlalo@gmail.com</a>
11	Monte peruvian hotel	Maribel Valqui Vilchez	Jr. Libertad	946931837	<a href="mailto:Hotel monte peruvian@outlook.com">Hotel monte peruvian@outlook.com</a>
12	Hostal el sueño	De Vargas Lopez Clodomira	Av. San juan de la frontera n°642	966899760	<a href="mailto:Hostalelsueño@outlook.es">Hostalelsueño@outlook.es</a>
13	Hospedaje la morada	Luisa Mory Rosario	Jr. Ayacucho	979134607 / 951460295	...
14	Sol y luna	Jose Santos Villacrez Muñoz	Jr. Ayacucho	954435879 / 942130333	...
15	Alvarado	Alvarado Castro Cristian	Jr. Triunfo	943990197 / 925592132	<a href="mailto:Cristianalvaradocastri@gmail.com">Cristianalvaradocastri@gmail.com</a>
16	Chacha internacional	Anneli Tammiste	Triunfo	041-477073	<a href="mailto:Chacha17international@gmail.com">Chacha17international@gmail.com</a>
17	Gutiérrez	Maria Sulema Ocampo Valle	Jr. Ortiz arrieta	982220346	...
18	Amagame	Juan Francisco Amayo Goigochea	Jr. Ortiz arrieta	940336486	<a href="mailto:Jfamayo@outlook.com">Jfamayo@outlook.com</a>
19	San pedro	Mercedes Abanto Portal	Jr. Chinchalta	990286621 / 976094243	...
20	Jenny	María Leonilda Palacios	Psje david reyna	973893876	<a href="mailto:Reservas @hospedajejenny.com">Reservas @hospedajejenny.com</a>
21	Jehová luz y salvación	Lucila Valles De Diaz	Psje. David reyna	041-477993	-
22	Don lucho	Doris Orfelía Tuesta Chavez	Psje david reyna	955838779	...
23	Shubeth	Ramos Zuta Edwar	Jr. Amazonas n° 440	948138319	<a href="mailto:Shubethostal@gmail.com">Shubethostal@gmail.com</a>
24	Chachappoyas backpackers	Isaac Santillan Cortez	Jr. Amazonas	944475940	<a href="mailto:Isaacsantillancortes@gmail.com">Isaacsantillancortes@gmail.com</a>
25	Casa hospedaje teresita	Teresa Negro Portocarrero	Jr. Amazonas n° 537	990772244	<a href="mailto:Tenepo@hotmail.com">Tenepo@hotmail.com</a>
26	El gran gocta	Manibri Diaz Cervera	Jr. Amazonas n° 222	948949966	-
27	Amazonas	Eduardo Castañeda Rubio	Jr. Grau	941925959 / 975587942	<a href="mailto:E.castañeda.r@hotmail.com">E.castañeda.r@hotmail.com</a>
28	Hospedaje purunllacta	Huayamis Portocarrero Segundo A	Jr. Grau n° 307	979953310	-
29	Hospedaje royalty	Wilmer Tejada Chuquipiondo	Jr. Grau n° 299	940551660	<a href="mailto:Wiltjada82@hotmail.com">Wiltjada82@hotmail.com</a>

30	Norte	Cesar Espejo Chavez	Jr. Grau	956885365 / 986466629	<a href="mailto:Chachapoyasnaturaltourq@hotmail.com">Chachapoyasnaturaltourq@hotmail.com</a>
31	Killa huasy biandy	Nancy M. Montenegro Carguas	Jr. bolivia n° 316	961385338	<a href="mailto:Killahuasy316@gmail.com">Killahuasy316@gmail.com</a>
32	La merced	Pilar Maryliana Arias Cabrera	Jr. La merced 1157	976823873	-
33	El Danubio	Saavedra Collantes Orfelia	Jr. Tres esquinas	....	...
34	Hospedaje los mashitas	Pablo Huaman Horna	Jr. Recreo 461	970225814	-
35	La casa de los balcones	Cinthia M. Herrera Melendez	Jr. Triunfo	941951477	<a href="mailto:Turismoyhoteleriasac@gmail.com">Turismoyhoteleriasac@gmail.com</a>
36	Shubet hostel	Edwar Ramos Zuta	Jr. dos de mayo 1370	41750051	-
37	Alojate piso 3	Jhonatan Felipe Raico Quiroz	Psje. David reina 227	996550822	<a href="mailto:Raycosoft@gmail.com">Raycosoft@gmail.com</a>
38	Hospedaje mi Perú	Luis Iliquin Vigo	Jr. Grau n°211	941875018	<a href="mailto:Wishostalmiperu@gmail.com">Wishostalmiperu@gmail.com</a>
39	Hotel chachapoyas	Rosa Ampuero Barrantes	Jr. Dos de mayo	941989476	<a href="mailto:Carlaam8@hotmail.com">Carlaam8@hotmail.com</a>
40	Central guets house	Carlos Cruz Ramos	Jr. Amazonas 721	041-477698	<a href="mailto:Carlos.cr02@hotmail.com">Carlos.cr02@hotmail.com</a>
41	Miski wara 'k	Rosa María López Espinoza	Jr. Dos de mayo	985261999 / 938255475	<a href="mailto:Miski.rle@hotmail.com">Miski.rle@hotmail.com</a>
42	Valqui	Faimer Valqui López	Jr. Salamanca	968385134	<a href="mailto:Valquilopezfaimer@gmail.com">Valquilopezfaimer@gmail.com</a>
43	Nuevo amanecer	Obed Moises Guevara Alva	Jr. Triunfo - psj. Tiohuayco	942313761	<a href="mailto:Omga1987@gmail.com">Omga1987@gmail.com</a>
44	Imos	Abelardo Orihuela Centeno	Jr. Ortiz arrieta	943809075 / 943807567	<a href="mailto:Hostal.imos@gmail.com">Hostal.imos@gmail.com</a>
45	La paskana	Graciela Lucana De Mori	Jr. Salamanca	041-312471	-
46	Cristo rey	Gilber Montenegro Chuqui	Jr. Libertad	941981042 / 976085473	-
47	Casa hospedaje salon cultural sumaj huasi	Jesica Muñoz Marín	Jr. Las antenas s/n	995417539	...
48	El nogal	Jovith Valle Guiop De Muñoz	Jr. Ortiz arrieta	949760288 / 984026272	<a href="mailto:Hselnogal@hotmail.com">Hselnogal@hotmail.com</a>
49	Pakkarin hostel	Jorge Jhony Lopez Melendez	Jr. Santa lucia n° 120	996350155	<a href="mailto:Reservas@pakkarinhostal.com">Reservas@pakkarinhostal.com</a>
50	Hostal buenas noches	Saavedra Rojas Jose Enrique Wicberto	Av. San juan de la frontera de chachapoyas 724	96766786	...
51	Kollarón	Gualberto Zamora Loja	Av. San juan de las fronteras	945663762	<a href="mailto:Gualbertozamorall1@hotmail.com">Gualbertozamorall1@hotmail.com</a>
52	Déja vu	German Napoleón Cotrina Díaz	Jr. Ayacucho	922214543	-
53	Hospedaje via	Reyna Silva Gonzalo	Av. San juan de la frontera 553	973325845	<a href="mailto:Hostalvia@gmail.com">Hostalvia@gmail.com</a>
54	Musuq wayra	Novoa Pierola Rolando	Jr. Primavera 130	941306849	<a href="mailto:Ronopi26@gmail.com">Ronopi26@gmail.com</a>
55	El molino	Carlos A. Salazar Chota	Jr. Junín	951897338	<a href="mailto:Amendezag136@hotmail.com">Amendezag136@hotmail.com</a>
56	Killa wasi	Montenegro Carhuas Nancy M	Jr. Bolivia 316	961385338	<a href="mailto:Killahuasy316@gmail.com">Killahuasy316@gmail.com</a>
57	Casa hospedaje burgos	Alvarado Inga Edith Isabel	Jr. Hermosura 622	941944562	<a href="mailto:Edithisabel5@gmail.com">Edithisabel5@gmail.com</a>
58	Sumaq chacha	Huaman Mori Niviola	Jr. Salamanca	976837730	<a href="mailto:Sumaqchacha@gmail.com">Sumaqchacha@gmail.com</a>
59	El gran pajaten	Manuelrivera Marrufo	Jr. La merced	041-478538	-

**Nota.** Tomado de la información proporcionado por la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo en el 2021