



FACULTAD DE NEGOCIOS

TESIS

**ESTUDIO DE CASO DEL IMPACTO ECONOMICO EN LAS EMPRESAS
HOTELERAS A CAUSA DEL COVID-19 EN LA CIUDAD DE IQUITOS –
PERIODO 2020 - 2021.**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.**

AUTORES:

**GARCIA PEÑA, SARAI MARGARITA.
PINEDO LOPEZ, PATSY GIANELLA.**

ASESOR:

LIC. MAGALY GARCIA VILCHEZ, MGR.

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: PROSPECTIVA DE MERCADOS Y
TERRITORIOS**

**Iquitos – Perú
2021**

DEDICATORIA

Dedicamos este presente trabajo:

A Dios con amor y gratitud por habernos guiado por el buen camino, que nos dio fuerzas y salud para salir adelante en los momentos de dificultad que vivimos por el covid-19 y a su vez que nos ha dado sabiduría e inspiración para seguir adelante a lo largo de este camino y cumplir una de nuestras metas más deseadas.

A mis padres Margarita y Walter quienes son motivo de mi lucha diaria, personas fundamentales en mi crecimiento personal y profesional, por su incansable apoyo en este proceso, ayudándome a no rendirme y enseñándome que con disciplina y perseverancia todo se puede.

A mis queridos padres; Mónica y Oseas, por su apoyo incondicional por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad, por los consejos y tolerancia en momentos de debilidad, por la motivación y respaldo para culminar esta etapa universitaria. Este gran logro es por y para ustedes.

Sarai Margarita, García Peña.

Patsy Gianella, Pinedo López.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por darnos salud en estos tiempos difíciles, sabiduría y fuerza para no rendirnos y seguir adelante para poder concluir satisfactoriamente una de nuestras grandes metas.

A Nuestros padres, por todo el apoyo durante estos 5 años.

A nuestra asesora Lic. T y H Magaly García Vílchez Mrg. por su tiempo, su dedicación y los conocimientos aportados para llevar a cabo esta investigación.

A nuestra alma mater: La “Universidad Científica del Perú”, por brindarnos la oportunidad de poder estudiar la maravillosa carrera de Administración de empresas. A nuestros profesores porque esparcieron su conocimiento de muchos años a lo largo de nuestra carrera profesional.

ACTA DE SUSTENTACIÓN



FACULTAD DE
NEGOCIOS

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

ACTA DE SUSTENTACIÓN

Con Resolución Decanal N° 249-2021-UCP-FAC.NEGOCIOS, del 31 de mayo de 2021, se autorizó la sustentación para el día sábado 5 de junio de 2021.

Siendo las 09.00 horas del día 05 de junio de 2021 se constituyó de modo no presencial el Jurado para escuchar a través del programa virtual ZOOM, la presentación y defensa de la Tesis ESTUDIO DE CASO DEL IMPACTO ECONÓMICO EN LAS EMPRESAS HOTELERAS A CAUSA DEL COVID-19 EN LA IQUITOS – PERIODO 2021.

Presentado por:

PINEDO LÓPEZ PATSY GIANELLA

Para optar el título profesional de Licenciada en Administración de Empresas

GARCÍA PEÑA SARAI MARGARITA

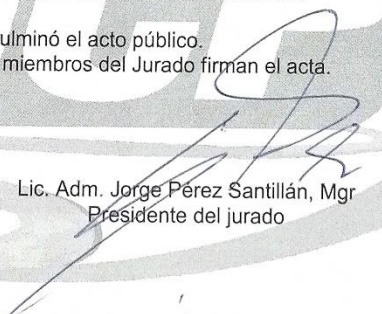
Para optar el título profesional de Licenciada en Administración de Empresas

Luego de escuchar la sustentación y formuladas las preguntas, el Jurado pasó a la deliberación en privado, llegando a la siguiente conclusión:

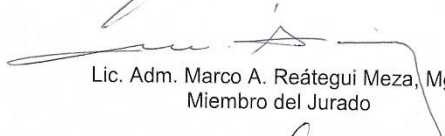
La sustentación es: APROBADA POR UNANIMIDAD

A las 10.53 horas culminó el acto público.

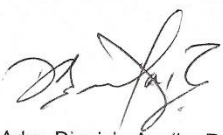
En fe de lo cual los miembros del Jurado firman el acta.



Lic. Adm. Jorge Pérez Santillán, Mgr.
Presidente del jurado



Lic. Adm. Marco A. Reátegui Meza, Mgr.
Miembro del Jurado



Lic. Adm. Dionicio Aguilar Ramírez, Mgr.
Miembro del Jurado

Iquitos – Perú
Av. Abelardo Quiñones Km. 2.5

Sede Tarapoto – Perú
Leoncio Prado 1070 / Martines de Compagñon 933

Universidad Científica del Perú
www.ucp.edu.pe

HOJA DE ANTIPLAGIO



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ - UCP

El presidente del Comité de Ética de la Universidad Científica del Perú - UCP

Hace constar que:

La Tesis titulada:

**"ESTUDIO DE CASO DEL IMPACTO ECONÓMICO EN LAS EMPRESAS
HOTELERAS A CAUSA DEL COVID-19 EN LA CIUDAD DE IQUITOS – PERIODO
2020 - 2021."**

De los alumnos: **PATSY GIANELLA PINEDO LÓPEZ Y SARAÍ MARGARITA
GARCÍA PEÑA**, de la Facultad de Negocios, pasó satisfactoriamente la
revisión por el Software Antiplagio, con un porcentaje de 10% de plagio.

Se expide la presente, a solicitud de la parte interesada para los fines que
estime conveniente.

San Juan, 12 de mayo del 2021.

Dr. César J. Ramal Abayog
Presidente del Comité de Ética - UCP

GRA/n-a
110-2021

ÍNDICE DE CONTENIDO

	Página
Dedicatoria.....	i
Agradecimiento.....	ii
Acta de sustentación.....	iii
Hoja de anti plagio.....	iv
Índice de contenido.....	v
Índice de tablas.....	vii
Índice de gráficos.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
CAPÍTULO I: Marco teórico.....	01
1.1. Antecedentes del estudio.....	01
1.2. Bases teóricas.....	02
1.2.1 El sector hotelero.....	02
1.2.2 El impacto económico del covid-19 en el Perú.....	02
1.3. Definición de términos básicos.....	03
CAPÍTULO II: Planteamiento del problema.....	06
2.1 Descripción del problema.....	06
2.2 Formulación del problema.....	10
2.2.1. Problema general.....	10
2.2.2. Problema específico.....	10
2.3 Objetivos.....	10
2.3.1 Objetivo general.....	10
2.3.2 Objetivos específicos.....	10
2.4 Hipótesis.....	11
2.4.1 Hipótesis general.....	11
2.4.2 Hipótesis específicas.....	11
2.5 Variables.....	11

2.5.1	Identificación de las variables y operación.....	11
CAPÍTULO III:	Metodología.....	14
3.1	Tipo y diseño de investigación.....	14
3.2	Población	14
3.3	Muestra	14
3.4	Técnica, instrumento y procedimiento de recolección datos.....	14
3.5	Técnicas de recopilación de datos	18
3.6	Instrumentos de recopilación de datos	18
3.7	Procedimientos de recolección de datos	18
3.8	Procedimiento y análisis de la información.....	18
3.9	Procedimiento de la información.....	18
3.10	Análisis de la información	18
CAPÍTULO IV:	Resultados	20
4.	Resultado por objetivo.....	20
CAPÍTULO V:	Discusión, conclusiones y recomendaciones.....	35
	CONCLUSIONES	36
	RECOMENDACIONES	38
	Referencias bibliográficas.....	40
	Anexo 1. Matriz de consistencia.....	43
	Anexo 2. Instrumento de recolección de datos.....	44

ÍNDICE DE TABLAS

	Página
Tabla 1. Servicio turísticos mayo 2020.....	08
Tabla 2. Identificación de variables	11
Tabla 3. Identificación de variables	16

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Página.
Grafico 1. Mapa de la ciudad Iquitos	09
Gráfico 2. Cancelación de los servicios	20
Gráfico 3. Atención a los huéspedes con los protocolos de bioseguridad.....	21
Gráfico 4. Aforo para cumplimiento de egresos financieros	22
Gráfico 5. Descuento para incremento de ventas	23
Gráfico 6. Preferencia de arribos de turistas nacionales.....	24
Gráfico 7. Preferencia de arribos de turistas internacionales.....	25
Gráfico 8. Marketing digital como estrategia para el incremento de venta.....	26
Gráfico 9. Porcentaje de afectación del retorno de la inversión.....	27
Grafico 10. Gastos promedio al día de turista.....	28
Gráfico 11. Gastos promedio al día de turista.....	29
Grafico 12. Retos para las empresas hoteleras por el covid-19.....	30
Grafico 13. Rol de las agencias de viajes como incremento de ventas.....	31
Grafico 14. Baja de paquetes turísticos por el covid-19.....	32
Gráfico 15. Importancia de los protocolos de bioseguridad en el transporte terrestre.....	33
Grafico 16. Importancia de los protocolos de bioseguridad en el transporte fluvial	34

RESUMEN

Estudio de caso del Impacto económico en las empresas hoteleras a causa del COVID-19 en la Ciudad de Iquitos – Periodo 2020 - 2021.

Sarai Margarita, García Peña.

Patsy Gianella Pinedo López.

La presente investigación tuvo como finalidad hacer un análisis del impacto que tuvo la emergencia sanitaria a causa del Covid-19 en el sector hotelero, como es el caso de la ciudad de Iquitos, que algunos hoteles tuvieron que cambiar de rubro para poder enfrentar esta crisis económica que viene atravesando este sector mencionado.

El tipo de investigación fue descriptivo, la población se conformó, por expertos del sector de turismo, porque se presentó la realidad tal como está.

Se concluye que por el estado de emergencia sanitaria a causa del Covid-19 se vieron afectados los hoteles con la cancelación de su reserva de alojamiento y por ende disminuir los ingresos, reducción de personal, implementar protocolos de bioseguridad para la protección tanto de los trabajadores y del huésped, por otra parte, el gobierno mediante el programa Reactiva Perú trato de impulsar la economía de diferentes sectores con préstamos.

Palabras claves: impacto económico y sector hotelero.

ABSTRACT

Case study of the economic impact on hotel companies due to COVID-19 in the City of Iquitos - Period 2020 - 2021.

Sarai Margarita, García Peña.

Patsy Gianella Pinedo López.

The purpose of this research was to make an analysis of the impact of the health emergency caused by Covid-19 in the hotel sector, as is the case in the city of Iquitos, that some hotels had to change their category in order to face this crisis economic that this sector has been going through.

The type of research was descriptive, the population was formed, by experts from the tourism sector, because reality was presented as it is.

It is concluded that due to the state of health emergency due to Covid-19, hotels were affected with the cancellation of their accommodation reservation and therefore decrease income, reduction of personnel, implement biosafety protocols for the protection of both workers and of the guest, on the other hand, the government through the Reactiva Peru program tried to boost the economy of different sectors with loans.

Keywords: economic impact and hotel sector.

CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes del estudio.

En la tesis *Impacto de la actividad turística en el crecimiento de la economía regional de Cusco, 2000 – 2015*, tiene como objetivo determinar el impacto de actividad turística en el crecimiento económico en la región.

La investigación fue descriptiva, la población se basa completamente en información de fuentes secundarias, procedente de organismos oficiales del sector público y privado.

Concluyen que, la actividad turística a nivel global presenta un fuerte crecimiento que en promedio viene a ser un porcentaje de 3.8% anual y en América del Sur en promedio 5.1% anual, es decir cuantas más inversiones se realicen en la actividad turística y que esta sea un componente cada vez mayor de la inversión total realizada, el PBI de Cusco variará o crecerá en mayor proporción lo que demuestra la hipótesis general de la presente tesis. Ya que, si se modifica en 1%, la razón de las inversiones turísticas entre la inversión total en la región Cusco, la variación del PBI será próxima al 3%; con lo cual estaría existiendo un crecimiento significativo del crecimiento económico en relación al aporte de la actividad turística. (Gonzales & Huanca, 2018).

En la tesis *Impactos del turismo en la localidad de Obrajillo, desde la percepción de los pobladores en la provincia de Canta, Lima, 2017* tiene como objetivo determinar los impactos económicos del turismo en la localidad.

El tipo de investigación fue descriptiva su población fue por 183 personas, mayores de 18 años de la localidad.

Finalmente concluye que, en el aspecto económico, se identificó que más de la mitad de los impactos del turismo son positivos y se expresan en los ingresos que la población local percibe ya que más del 59% de los 183 pobladores encuestados están totalmente de acuerdo e indican que el turismo es una importante fuente de desarrollo económico, además el incremento de la llegada de turistas ha generado más necesidades, eso ha repercutido en el incremento

de negocios y creación de más puestos de trabajo para la población de Obrajillo. (Tarrillo, 2017).

1. 2 Bases teóricas.

1. 2. 1 El sector hotelero.

El sector hotelero se constituye en un componente esencial para el crecimiento económico de un determinado país, pero principalmente para aquellas ciudades consideradas coloniales, donde una de las actividades más importantes son los servicios destinados a turistas, por ello es necesario motivar la creatividad y la innovación en los mismos para crear un impulso mayor al desarrollo económico. (Orlandini, Paco, & Torricos , 2019).

En la actualidad el turismo es un fenómeno que tiene distintas consecuencias económicas relacionadas con el desarrollo, siendo dependiente de factores sociales, políticos, geográficos, económicos, culturales, la globalización, entre otros, y, a diferencia de la industria basa su accionar en gran parte respecto a los servicios por lo que puede ser considerado como un producto de exportación reduciendo de cierta manera la vulnerabilidad países en vías de desarrollo a la explotación de recursos, en algunos de estos países existe un incremento de turistas en los últimos años, lo cual ha hecho que los gobiernos consideren esta actividad dentro de sus políticas como estrategia de desarrollo. (Serrano & Villafuerte, 2017)

1. 2. 2 Impacto económico del covid-19 en el Perú.

Los potenciales impactos sobre los ingresos laborales de los hogares en Perú. Si bien es aún incierta la magnitud y duración del choque económico que éstos enfrentan, se basan en los ingresos laborales porque ellos explican tres cuartas partes de los presupuestos familiares en el país. En el marco de estas

preguntas de investigación, los autores analizarán también el papel de las empresas en las que laboran los trabajadores peruanos.

Jaramillo, M. & H. Ñopo (2020). El impacto del Covid-19 sobre la economía peruana. *Economíaunam*, 17(51), 136-46.

1.3 Definición de términos básicos.

- a. **Actividades hoteleras:** Después del detenimiento en el estudio del sistema de costes basado en las actividades en cuanto a su conceptualización teórica y su evolución más reciente, así como sus aplicaciones más destacables en el sector servicios, se expone en este capítulo el estudio del sector turístico en general para profundizar más adelante en el entorno hotelero. Dentro del ámbito de los establecimientos hoteleros también cabe mencionar algunas de sus particularidades y características más destacables para continuar después con las prácticas que han sido desarrolladas por y para este tipo de empresas dentro de la disciplina de la contabilidad de costes. Por último, se estudian las posibilidades que el sistema de costes basado en las actividades puede aportar en este ámbito. A lo largo del tiempo se han propuesto muchas definiciones del término turismo, aunque éstas suelen incidir en una serie de aspectos tales como la idea de desplazamiento o el motivo de la estancia. No obstante, cabe destacar que el sector turístico es muy complejo puesto que, por un lado, la delimitación del área que comprende es confusa debido a que las actividades o los subsectores que forman parte del mismo son heterogéneos y, por otro, existen múltiples y complejas interrelaciones entre los mismos elementos que lo constituyen. (Huéscar, A. (1993): "Nuevo marco conceptual del turismo". *Estudios turísticos. Instituto de Estudios*)
- b. **Oferta turística:** Una oferta turística es una combinación de servicios y productos que se presentan para su consideración por un cliente que desea realizar un viaje turístico. El objeto de la oferta turística es un consumidor, un turista. Por lo tanto, al planificar y desarrollar un paquete de servicios,

es necesario identificar las necesidades reales del cliente y orientar la oferta a estas necesidades. La oferta turística también depende de las entidades que lo producen y lo reciben. Se sabe que, en la formación, venta y compra de productos turísticos se ven involucrados, operadores turísticos, proveedores de servicios turísticos, agencias de viajes y consumidores de productos turísticos. (CEUPE, 2016).

- c. **Demanda turística:** Se define como: el conjunto de turistas que, de forma individual o colectiva, están motivados por una serie de productos o servicios turísticos con el objetivo de cubrir sus necesidades Económicamente, la definimos como la cantidad de “producto turístico” que los consumidores están dispuestos a adquirir en un momento dado un precio determinado. (Mamani, 2016).
- d. **Marketing digital:** Es la ciencia y el arte de explorar, crear y entregar valor para satisfacer las necesidades de un mercado efectivo con lucro. Identifica necesidades y deseos no realizados. Define, mide y cuantifica el tamaño del mercado identificado y el lucro potencial. (Rockcontent_Philip Kotler).
- e. **Impacto económico:** La idea de impacto económico, en este marco, alude al efecto que una medida, una acción o un anuncio generan en la economía. Cuando algo tiene impacto económico, provoca consecuencias en la situación económica de una persona, una comunidad, una región, un país o el mundo. (Julian Porto y Ana Gardey, 2018). Los estudios de impacto económico sirven para medir la repercusión y los beneficios de inversiones en infraestructuras, organización de eventos, así como de cualquier otra actividad susceptible de generar un impacto socioeconómico, incluyendo cambios legislativos y regulatorios. (Sector Publico de PWC, 2012)
- f. **Agencias de viajes:** Son empresas conocidas como intermediarios entre los turistas y prestadores de servicios turísticos. Consideradas el canal

clásico de comercialización de los viajes. Son consideradas el colectivo más importante dentro del sistema de distribuciones turísticas y ventas de productos turísticos que conlleva viajes. (Milio y Cabo.20). Según la OMT (1998).

- g. Transporte aéreo, terrestre y fluvial:** El transporte aéreo o transporte por avión es el servicio de traslado de pasajeros o cargamento de un lugar geográfico a otro, mediante el uso de aeronaves, es decir, de vehículos capaces de volar. Con su incorporación al mundo moderno en el siglo XX numerosas posibilidades de desplazamiento se hicieron reales. Acortó las distancias en todo el planeta Tierra y disminuyó significativamente el tiempo requerido para viajes de larga distancia.

El transporte terrestre se traslada por la tierra, o sea, por la superficie continental. Esto es, mediante vehículos terrestres dotados de ruedas (camiones, automóviles, etc.) o que marchan sobre rieles (como los ferrocarriles). Este tipo de transporte puede llegar a alcanzar altas velocidades, dependiendo de su naturaleza, pero se ve siempre enfrentado a los accidentes geográficos de la corteza terrestre y a los ríos, océanos y lagos. *MAITSA, Customs Brokerage.*

El transporte fluvial es un modo de transporte, es decir el traslado de productos o pasajeros de unos lugares a otros, que se realiza a través de ríos y canales fluviales con una profundidad adecuada. El transporte fluvial es una importante vía de comercio entre otros interior, por lo que, en ríos con las infraestructuras suficientes son muy importantes. *MAITSA, Customs Brokerage.*

CAPÍTULO II: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1 Descripción del problema.

La pandemia de COVID-19 y la consecuente alerta sanitaria ha hecho que la economía haya sufrido un importante freno y el sector turístico ha sido quizás el más afectado de todos los sectores económicos. Se ha visto la contribución del turismo al PIB en perspectiva histórica, es decir, antes del PIB en la actualidad. También se ha dimensionado cómo sería el PIB, de no haberse producido la pandemia COVID. Cabe ahora establecer posibles propuestas que se desarrollen como posibilidades de futuro. En todo caso, la situación actual hace prever que uno de los sectores que antes se recuperará de esta situación será el turismo vinculado a la naturaleza. Esto tiene dos características inherentes, en primer lugar, que se desarrolla en espacios abiertos, lo cual se configura como un requisito indispensable, de cara a la nueva etapa del turismo, tras el COVID, y, en un segundo término, se trata de una tipología turística que no sufre la estacionalidad. (Simancas, Henández, & Padrón , 2020).

El país andino lleva más de 100 días de confinamiento, y más de 2 millones de peruanos han perdido sus puestos de trabajo. El empleo informal, que hasta antes de la emergencia sanitaria era más del 72% podría llegar hasta un 80%, según algunos analistas. Perú no solo es el sexto país del mundo con más casos de coronavirus, también se convertirá en la segunda nación con la peor caída económica en América Latina, y la tercera a nivel mundial. Se prevé que este año el Producto Interno Bruto caiga a más del 12%. El 70% de la población apoya la gestión del presidente, Martín Vizcarra, en el manejo de la pandemia. Pero según una encuesta nacional, un 56% de los peruanos considera que el confinamiento y el estado de emergencia, implementados por su gobierno para luchar contra el mortal patógeno, tuvieron un efecto negativo en el país. Debido a que no lograron contener la propagación de la enfermedad y afectaron su economía. (Zacarias, 2020).

En el caso de la economía peruana es la que más impacto tuvo a causa del Covid-19 en Latinoamérica y esto se puede observar que las empresas tuvieron que reducir su personal y por ende esto genera desempleo, por lo tanto, el sector turismo fue la más afectada se cancelaron vuelos nacionales, internacionales las empresas hoteleras tuvieron que cerrar por el estado de emergencia por ende su economía se vio afectado.

El PBI peruano se contrajo en 30% durante el segundo trimestre del año, por encima de las caídas registradas en las demás economías de la región. En concreto, el mes de mayor impacto fue abril, en el que la economía del país se contrajo en 39.9%, mayor a las caídas registradas en Argentina (-25.5%), Colombia (-20.2%), México (-19.9%), Brasil (14.3%) y Chile (-14.2%).

En línea con la fuerte contracción económica, el empleo en el país se redujo en 39.5% a nivel nacional, en el trimestre abril-junio. Mientras tanto, la contracción de la PEA ocupada en Chile, Colombia y Argentina bordeaba el 20% en el mismo periodo. Por su parte, la caída del empleo en Brasil fue menor (-10.7%). Para atenuar el impacto del COVID-19 en la economía peruana, se dieron paso a las etapas de reactivación económica. En junio, el gobierno flexibilizó las condiciones para que las empresas retomen sus actividades, a fin de evitar las demoras generadas durante la primera etapa. En consecuencia, la economía peruana registró menores contracciones que los meses previos durante los meses de junio (-18.1%), julio (-11.7%) y agosto (-9.82). (IPE, 2020). Según el Instituto nacional de estadística e informática, en el periodo enero-mayo 2020, el sector Hoteles y Restaurantes registraron una disminución de 44,77%, teniendo una caída del -46,62% en el subsector alojamiento.

En mayo de 2020, el sector Hoteles y Restaurantes registró una disminución del rubro de Agencias de Viajes y Operadores Turísticos registró una disminución del 49,6%, por la baja demanda de viajes (pasajes aéreos, paquetes turísticos y boletos de cruceros) y el fuerte impacto de las disposiciones de control del Covid-19, como la disminución de afluencia de turistas por el cierre de fronteras y aeropuertos como medida del estado de emergencia.

Los operadores turísticos registraron una disminución de 97,16%, por la contracción de las agencias de viajes, debido a la suspensión temporal de esta actividad ante el aislamiento social en el país. 90,58%, teniendo una caída del -99,79% en el subsector alojamiento. (Díaz, 2020).

TablaN°01:

Servicio turístico Mayo 2020 Actividad	Variación porcentual.	
	Mayo	Enero - Mayo
Agencia de viajes y operadores turísticos.	-97,16	-49,60
Transporte por vía aérea	-93,16	-41,16
Sector alojamiento y restaurantes-	-90,58	-44,77
Alojamiento	-99,79	-46,77
Restaurantes	-89,49	-44,51

El sector turismo, gremio en el que se encuentran miles de negocios, es uno de los más afectados por la crisis causada por la pandemia de COVID-19. Entre los negocios más afectados en el sector están los hoteles. La Cámara Nacional de Turismo (Canatur) calcula que un 30% de hoteles pequeños y hostales ya cerraron ante la paralización de estos meses. De acuerdo con Carlos Canales, presidente de la Canatur, hacia fines de este 2020 serían un 50% de los hoteles los que cerrarían si la situación se mantiene. (RPP, 2020)

Las noticias hacen evidencia el impacto del covid-19 en la región Loreto, por medio de los colapsos en los hospitales, la falta de camas UCI, la falta de atención médica y a su vez el colapso de casos por cremaciones. Y Perú ubicándose como el tercer país en Latinoamérica con mayor número de casos, por detrás de Brasil y Ecuador. (Millán, 2020).

Esta crisis trae consigo un desafío doble. Por un lado, el establecer conjuntamente desde el Estado peruano los espacios para garantizar la

reactivación de los negocios turísticos tras la emergencia, y por otro, el no dejar de generar confianza en la oferta país. Esta confianza no solo debe responder a esta pandemia, con nuevos formatos de consumo y fórmulas de visita, al igual que requerimientos de seguridad; sino a las personas que encontraron en el turismo una oportunidad de desarrollo e inclusión económica y social. (PUND, 2020).

Cabe recalcar que el estado peruano creó proyectos el cual se ha denominado “Reactivación económica en la fase 4”, para todos los rubros empresariales, en este caso; cómo nuestras empresas hoteleras de la región se vieron favorecidas con este programa, se desarrolló como antes que naciera el COVID-19 y que ventajas obtuvieron o no de ello.

Esta investigación está basada en el análisis de las causas del COVID-19 y su influencia en las empresas hoteleras después de la primera cuarentena en la ciudad de Iquitos y los nuevos modelos de reactivación económicos facilitados por el estado peruano.

Gráfico N°01
Mapa de la ciudad de Iquitos, 2021.



2.2 Formulación del problema.

2.2. 1 Problema general.

El problema descrito se resume en la siguiente interrogante general:

¿Cuál es el impacto económico en las empresas hoteleras a causas del COVID-19 en la ciudad de Iquitos – periodo 2020 - 2021?

2.2. 2 Problemas específicos.

Las interrogantes específicas son las siguientes:

¿Cuál es el impacto económico en las empresas hoteleras a causa del covid-19 en la ciudad de Iquitos – periodo 2020 - 2021?

¿Cuáles son las estrategias que utilizaran las empresas hoteleras para el incremento de Turistas en la ciudad de Iquitos – periodo 2020 - 2021?

¿Cuáles son los factores que influyen en las empresas hoteleras para la reactivación económica en la ciudad de Iquitos – periodo 2020 - 2021?

2. 3 Objetivos.

2. 3. 1 Objetivo general.

Explicar el impacto económico en las empresas hoteleras a causa del COVID-19 en la ciudad de Iquitos – periodo 2020 - 2021.

2. 3. 2 Objetivos específicos.

- a. Analizar el impacto económico en las empresas hoteleras a causa del COVID-19 en la ciudad de Iquitos – periodo 2020 - 2021.
- b. Analizar las estrategias que utilizarán las empresas hoteleras para el incremento de Turistas en la ciudad de Iquitos – periodo 2020 - 2021.
- c. Explicar que factores influyen en las empresas hoteleras para la reactivación económica en la ciudad de Iquitos – periodo 2020 - 2021.

2. 4 Hipótesis.

2. 4. 1 Hipótesis general.

El impacto económico si influye en las empresas hoteleras a causa del COVID-19 en la ciudad de Iquitos – periodo 2020 - 2021.

2. 4. 2 Hipótesis específicas.

El impacto económico si influye en las empresas hoteleras a causa del COVID-19 en la ciudad de Iquitos - periodo 2020-2021.

Las estrategias a utilizar ayudaran a las empresas hoteleras al incremento de turistas en la ciudad de Iquitos - periodo 2020-2021.

Si existen factores que influyen en las empresas hoteleras para la reactivación económica en la ciudad de Iquitos - periodo 2020-2021.

2. 5 Variables.

2. 5. 1 Identificación de las variables y operación.

Tabla N°02
Identificación de variables.

Variable	Definición de concepto
Impacto económico en las empresas hoteleras.	El hotel es la unidad esencialmente turística básica, ya que cubre una de las necesidades importantes del turista: el hospedaje. El hotel no vende bienes, sino actitudes, beneficios y/o satisfacciones, es decir, servicios que deben de satisfacer las necesidades y deseos del consumidor siendo esta actividad económica importante en ciudades que se constituyen en atractivos turísticos por sus características coloniales y patrimoniales, los

	<p>resultados por la venta de los servicios de la industria hotelera se constituyen en un aporte al crecimiento económico.</p> <p>(Orlandini, paco, & torricos, 2019)</p>
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Elaboración: Fuente propia.

Variable	Indicador	Índice
Impacto económico en las empresas hoteleras	Actividades hoteleras	Servicios de alojamiento
		Servicios de alimentos y bebidas
	Oferta turística	Número de establecimientos Hoteleros
		Descuento
	Demanda turística	Flujo de turistas Nacionales
		Flujo de turistas internacionales
	Marketing Digital	Tasa de ventas
		Retorno de la inversión
		Gasto Promedio de los clientes
	Impacto económico	Generación de puestos de trabajos
		Servicios hoteleros
	Agencias de viajes	Incremento de pasajes aéreos
		Ventas de paquetes turísticos
	Transporte aéreo, terrestre y fluvial	Transporte terrestre
		Transporte fluvial

Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación.

La investigación es de tipo descriptiva porque permitió hacer un análisis de un Estudio de caso del impacto económico en las empresas hoteleras a causa del Covid-19 en la ciudad de Iquitos – Periodo 2020 - 2021.

Se empleo este tipo y nivel de investigación para dar respuestas objetivas planteadas en la presente tesis.

3.2 Población

Elementos: representantes de las empresas hoteleras de la ciudad de Iquitos.

Alcance: impacto económico en la ciudad de Iquitos por el Covid-19.

Unidad de muestra: empresas hoteleras de la ciudad de Iquitos.

Tiempo: mes de mayo del 2021.

3.3 Muestra.

Para determinar el tamaño de la muestra se empleó el muestreo no probabilístico por juicio: se tomaron las empresas de mayor movimiento hotelero.

Estas empresas están concentradas en varias áreas del centro de la ciudad.

De las empresas seleccionadas, se aplicó la encuesta a las personas propietarias o representantes con información del contexto total de la empresa.

3.4 Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos.

La técnica está conformada por una serie de preguntas que nos permitirá analizar. Los datos se obtendrán a partir del análisis de los documentos obtenidos se tendrá como finalidad; analizar las estrategias que utilizarán las empresas hoteleras para el incremento de turistas en la ciudad de Iquitos, reactivar la economía local y de esta manera se podrá analizar cuanto fue el impacto económico en el sector hotelero a causa del covid-19.

La encuesta es un documento básico para obtener la información en la gran mayoría de las investigaciones y estudios, está formado por una serie de preguntas que deben estar redactadas de una forma organizada coherente, secuencial y estructurada de acuerdo con una determinada planificación, con el fin en el que se precise. El procedimiento para la recolección de datos se realizará de la siguiente manera:

La recolección de los datos se sometió a la validez y confiabilidad de los resultados.

Tabla N°03

Identificación de variables.

Indicador	Índice	Preguntas
Actividades Hoteleras	Servicio de alojamiento.	1. ¿En qué porcentaje considera usted que efecto la cancelación de los servicios de alojamiento a causa del covid-10 en la ciudad de Iquitos?
	Servicio de alimentos y bebidas	2. ¿El personal que labora en el área de Alimentos y bebidas de los Hoteles tienen un protocolo de bioseguridad para atender a los huéspedes?
Ofertas turísticas	Números de establecimientos hoteleros	3. ¿Cree usted que el aforo impuesto por el gobierno permitió a las empresas hoteleras cubrir con sus egresos financieros?
	descuentos	4. ¿Cree usted que las estrategias que utilizaron las empresas hoteleras de ofertas hasta un 50% en el servicio de alojamiento lograron incrementar sus ventas?
Demanda turística	Flujo de turistas nacionales.	5. ¿Cree usted que debido a ser el país más afectado por Covid-19 los turistas nacionales prefieren arribar a otras ciudades que quedarse en su ciudad natal?
	Flujo de turistas internacionales.	6. ¿Cómo afecta al sector hotelero la poca afluencia de turistas internacionales a nuestro país y a la ciudad de Iquitos?
Marketing Digital	Tasa de ventas	7. ¿Considera usted al marketing digital como una estrategia necesaria para el incremento de ventas online?

	Retorno de la inversión	8. ¿En qué porcentaje afectó el retorno de la inversión en las empresas hoteleras a causa de covid-19?
	Gasto promedio de los clientes	9. ¿En la actualidad cuanto cree usted que es el gasto promedio de los clientes por día?
Impacto económico	Generación de puesto de trabajo	10. ¿Usted cree que las empresas hoteleras que si se implementan políticas de apoyo económico puedan subsistir y poder generar puestos de trabajos?
	Servicios hoteleros	11. ¿Cuáles son los retos que tendrá que afrontar las empresas hoteleras para seguir brindando el servicio de alojamiento?
Agencias de viajes	Incremento de pasajes aéreos	12. ¿Qué opina usted del rol de las agencias de viajes para incremento de visita de turistas?
	Venta de paquetes turísticos	13. ¿Cuál es el porcentaje que bajo la venta de paquetes turísticos?
Transporte aéreo, terrestre y fluvial	Transporte terrestre	14. ¿Considera usted necesario implementar protocolos de bioseguridad en el transporte terrestre?
	Transporte fluvial	15. ¿Considera usted que los transportes fluviales deben implementar protocolos de bioseguridad?

Elaboración: fuente propia.

3.3.1. Técnica de recolección de datos.

La técnica que se empleó en la recolección de datos será la encuesta porque se observará el hecho en forma directa en estos casos serán entrevistado los representantes del sector hotelero.

3.3.2. Instrumentos de recolección de datos.

El instrumento que se empleó en la recolección de datos será el cuestionario el que será sometido a prueba de validez y confiabilidad antes de su aplicación.

3.3.3. Procedimientos de recolección de datos.

- a. Elaboración y aprobación del proyecto de tesis.
- b. Elaboración del instrumento de recolección de datos.
- c. Presentación del anteproyecto de tesis.
- d. Aprobación del anteproyecto.
- e. Prueba de validez y confiabilidad al instrumento de recolección de datos.
- f. Recojo de la información.
- g. Procesamiento de la información.
- h. Organización de la información en cuadros.
- i. Análisis de la información.
- j. Interpretación de datos.
- k. Elaboración de discusión y presentación del informe.
- l. Sustentación del informe.

3.4. Procesamiento y análisis de la información

3.4.1. Procesamiento de la información

El procesamiento de los datos se efectuó en forma mecánica sobre la base de los datos que se obtuvo en la recolección de datos.

3.4.2. Análisis de la información

El análisis e interpretación de los datos se efectuó empleando la estadística descriptiva.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

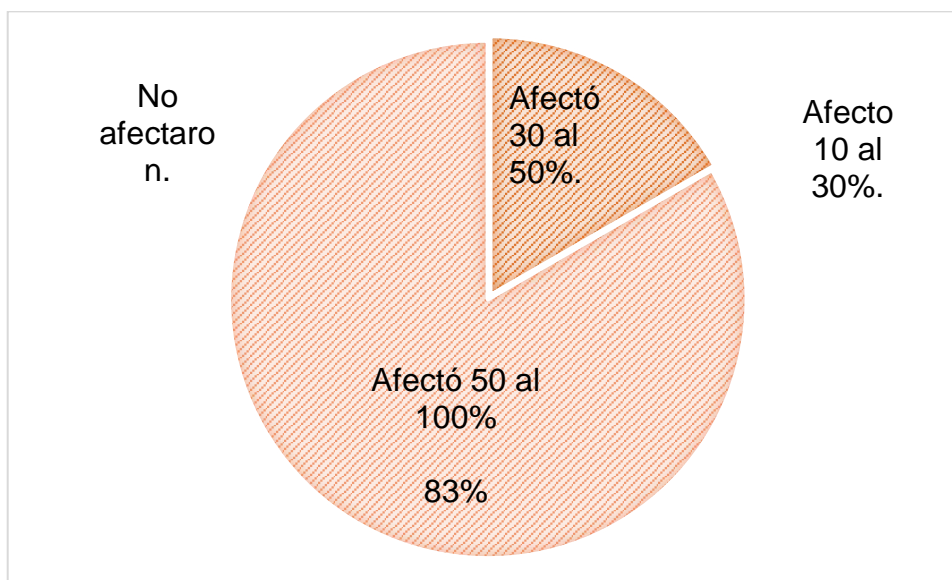
4. Resultados por objetivos.

4.1. Cancelación de los servicios de alojamiento a causa del Covid-19 en la ciudad de Iquitos.

Se puede analizar en el grafico número #2 de un total de seis casos procesados, correspondiente a las respuestas se presenta con una aprobación del 83% de cancelaciones de servicios de alojamiento que correspondieron del 50 al 100% o cierre de hoteles por covid-19 en los años 2020 y 2021.

En algunas empresas hoteleras solo afecto el 30 al 50% porque pese a las restricciones del estado siguieron brindando servicios de alojamiento, pero en menor fluidez de turistas.

Gráfico N°02
Cancelación de servicios.



Elaboración: fuente propia.

4.2. Trabajadores de los hoteles atienden a huéspedes con protocolo de bioseguridad.

Se puede analizar en el gráfico número #3 del total de los casos procesados, confirmaron al 100% que tras la pandemia por Covid-19 y por restricciones del estado se vieron exhortados a implementar EEP's para el personal que labora en el área de comidas y bebidas y seguir brindando un servicio de calidad a los turistas.

Gráfico N°03

Atención a huéspedes con los protocolos de bioseguridad.



Elaboración: fuente propia.

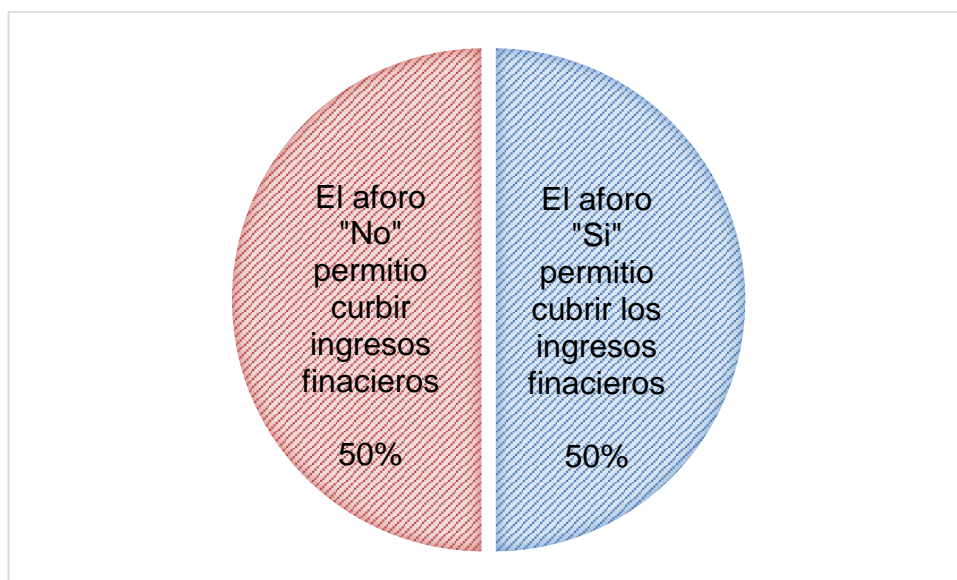
4.3. El aforo impuesto por el estado para cubrir los egresos financieros de las empresas hoteleras.

En el grafico número #4 se puede analizar que el 50% de las empresas hoteleras encuestadas han podido cubrir los egresos financieros.

Al igual que el otro 50% han podido cubrir y se han vistos obligados a cerrar locales por cuarentena en el año 2020, como también en marzo del 2021, debido por falta de ventas de los servicios de alojamiento.

Gráfico N°04

Aforo para cumplimiento de egresos financieros.

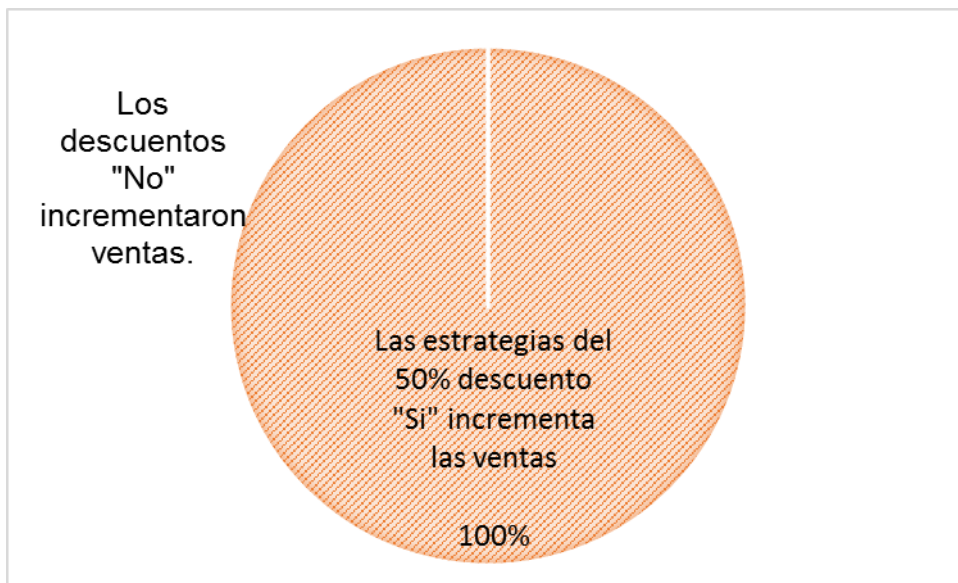


Elaboración: fuente propia.

4.4. El incremento de ventas por descuento del 50% después del covid-19.

En el grafico número #5 se puede apreciar el 100% de aprobación que las empresas hoteleras que optaron por hacer descuentos por más del 50% para volver a reactivar su economía después de la cuarentena por Covid-19.

Gráfico N°05
Descuento para incremento de ventas.



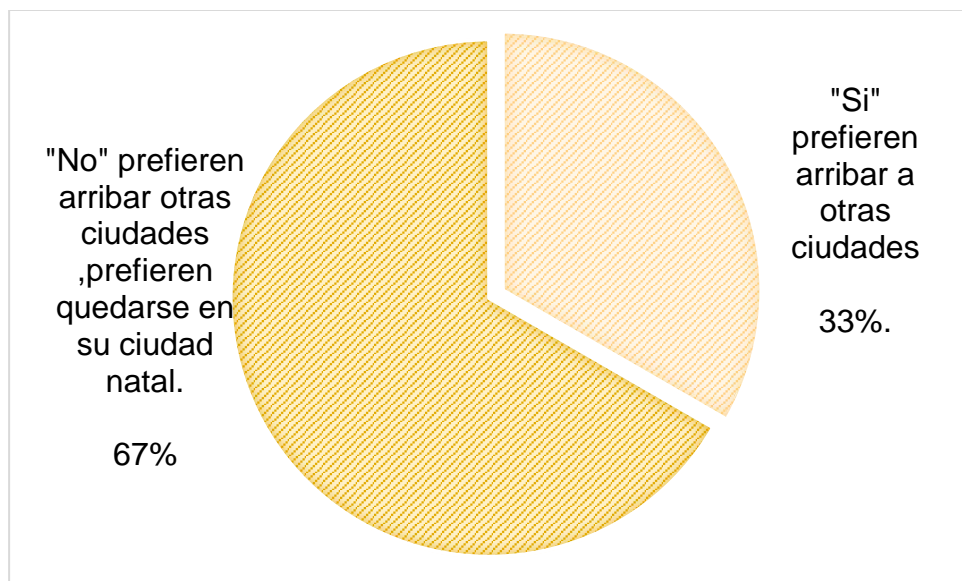
Elaboración: fuente propia.

4.5. Preferencias de arribo de turistas nacionales a otras ciudades.

En análisis del grafico número #6 se presenta el 67% de empresas hoteleras que ha visto que los turistas nacionales prefirieron quedarse en su ciudad natal que viajar dentro del Perú. En cambio, el 33% de los encuestados dijeron que en estos últimos años han visto más turistas nacionales que extranjeros y esto se debe al cierre de aeropuertos o restricciones que ha ido poniendo el estado peruano.

Grafico N°06:

Preferencia de arribos de turistas nacionales.



Elaboración: fuente propia.

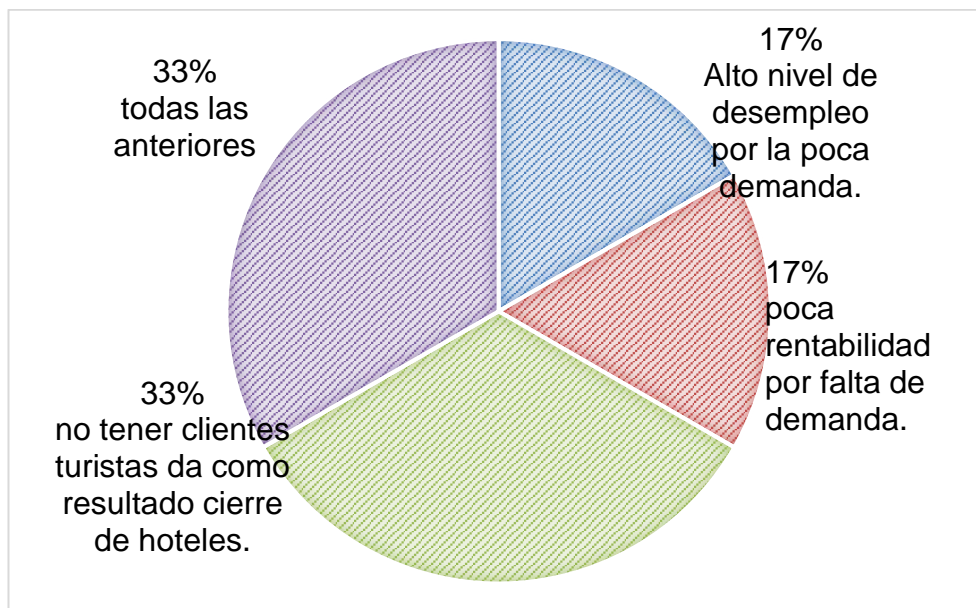
4.6. Afluencia de arribos de turistas internacionales a nuestro país.

En el presente grafico número #7 nos encontramos con la aprobación del 33% que los arribos de turistas internacionales al no darse con total normalidad llevo a cierre de locales.

El otro 33% presente confirma que no solo llevo a cierre de locales sino a que trajó poca rentabilidad, reducción o despido de los trabajadores.

Grafico N°07

Preferencia de arribos de turistas internacionales.



Elaboración: fuente propia.

4.7. El marketing digital para incrementos de ventas.

En el presente cuadro número #8 se presenta la aprobación del 100% el implemento del marketing digital como sumamente necesario ya que debido al Covid-19 todo es online y se sienten más cercanos con el cliente final

Grafico N°08

Marketing digital como estrategia para el incremento de venta.



Elaboración: fuente propia.

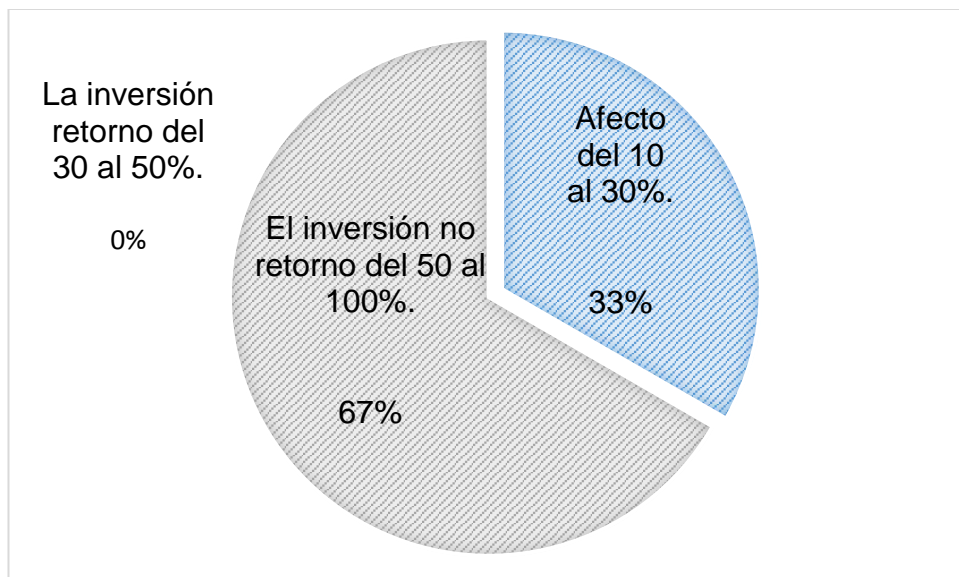
4.8. Afectación en porcentaje del retorno de la inversión en las empresas hoteleras.

En análisis del grafico número #9 podemos apreciar que el 67% de las empresas hoteleras se han visto afecta del 50 al 100% que no retorno la inversión, esto se debe a que se vio afectada por múltiples razones que trajo consigo el Covid-19.

Y el otro 33% que solo afecto del 10 al 30% el retorno de la inversión.

Grafico N°09

Porcentaje de afectación del retorno de la inversión.

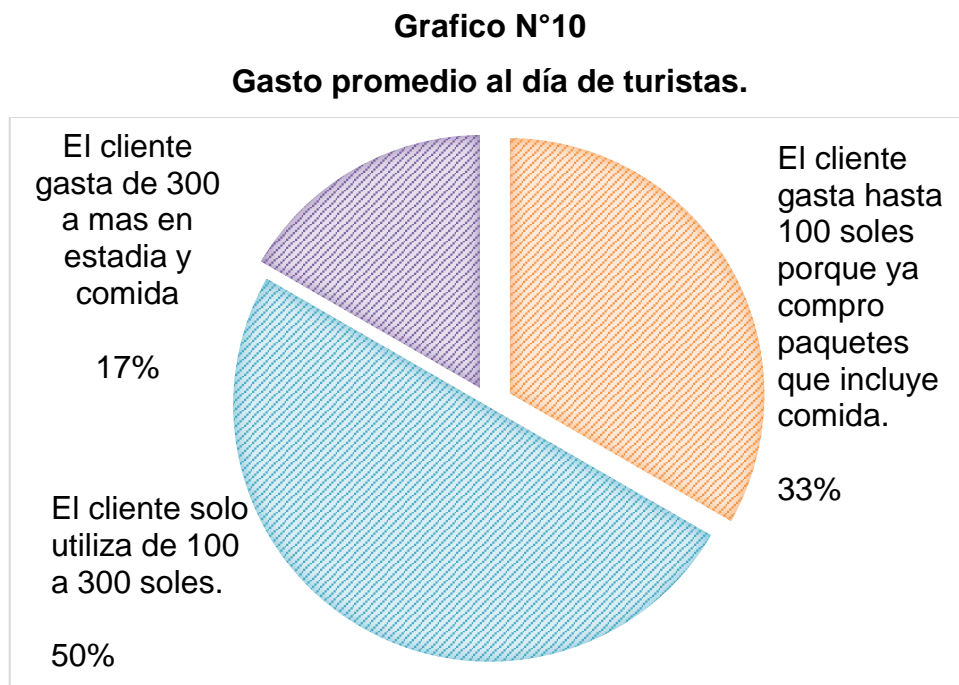


Elaboración: fuente propia.

4.9. Gasto promedio al día de turistas.

En el grafico número #10 nos muestras los porcentajes según las empresas hoteleras han podido calcular en sus clientes después de la cuarentena 2020 y 2021, el 50% de los encuestados mencionaron que un turista solo gasta de 100 a 300 soles.

El 33% afirma que solo han gastado hasta 100 soles y el 17% considera que el turista gasta más de 300 soles en alojamiento en su hotel.



Elaboración: fuente propia.

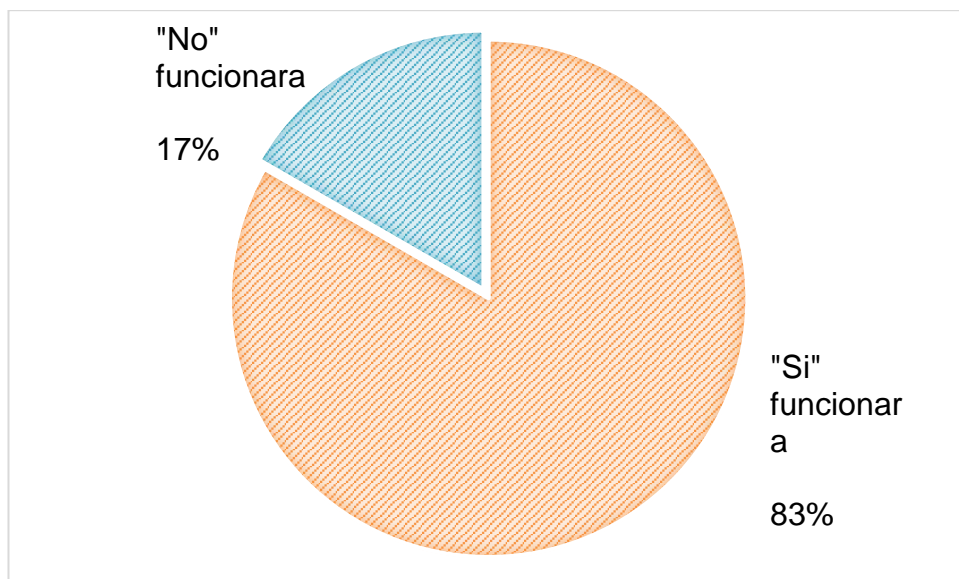
4.10. Incremento de políticas de apoyo económico para subsistir y generar puestos de trabajo.

En análisis al grafico número #11 se muestra que el 83% de los casos confirmados si cree que el apoyo económico del gobierno peruano beneficiara mucho desde poder cubrir costos y gastos de la empresa, así como también mantener estable los puestos de trabajo.

Pero hay un 17% de los casos confirmados que no es necesario apoyo económico del estado.

Grafico N°11

Gasto promedio al día de turistas



Elaboración: fuente propia.

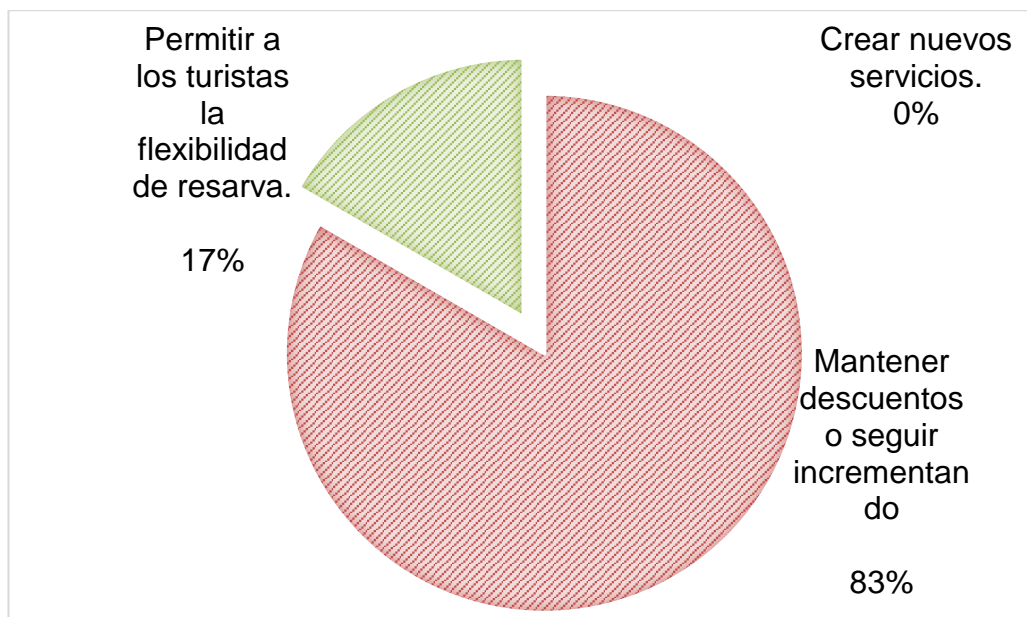
4.11. Retos para las empresas hoteleras por Covid-19.

En el grafico número #12 se muestra los retos que afrontan las empresas hoteleras para brindar los servicios de alojamiento durante el covid-19.

El 83% opina que los descuentos son el reto más grande que han tenido por que los precios están debajo lo estándar que han presentado antes del Covid-19. El 17% confirma que su reto fue darle al turista flexibilidad de reserva.

Grafico N°12

Retos para las empresas hoteleras por el Covid-19.



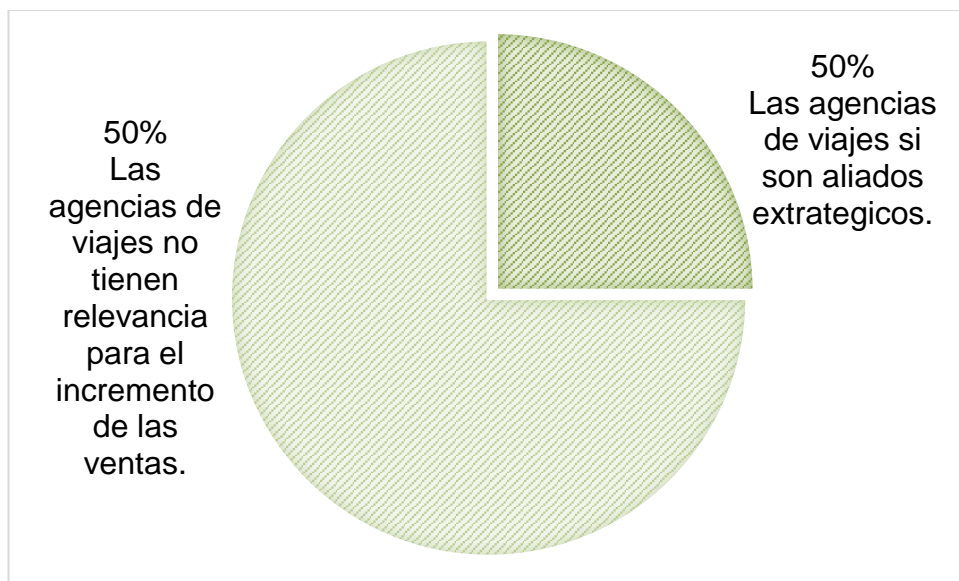
Elaboración: fuente propia.

4.12. El rol de las agencias de viajes como incremento de ventas.

En análisis del grafico número #13 el 50% de los casos confirmados dijeron que las agencias de viajes son aliados estratégicos por que les permite dar a conocer alojamiento en su hotel.

Pero la otra mitad (50%) afirma que no tienen relevancias las agencias de viaje porque el turista puede conectarse directamente con el hotel sin pagar comisiones.

Grafico N°13: Rol de las agencias de viajes como incremento de venta.



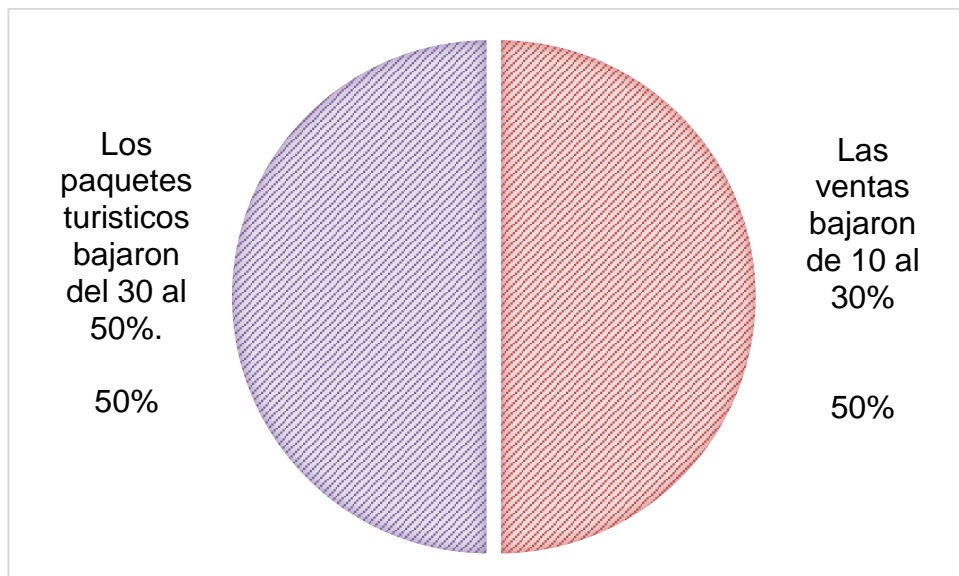
Elaboración: fuente propia.

4.13. Porcentaje de baja de ventas de paquetes turísticos por el covid-2019.

En el grafico número #14 nos muestra el porcentaje en las bajas de ventas de paquetes turísticos durante el Covid-19 años 2021- 2021. El 67% afirmo que hubo ventas bajas del 50 al 100% durante el Covid-19, el 33% afirma que las solo bajaron del 30 al 50%.

Grafico N°14

Baja de paquetes turísticos por el Covid-19.



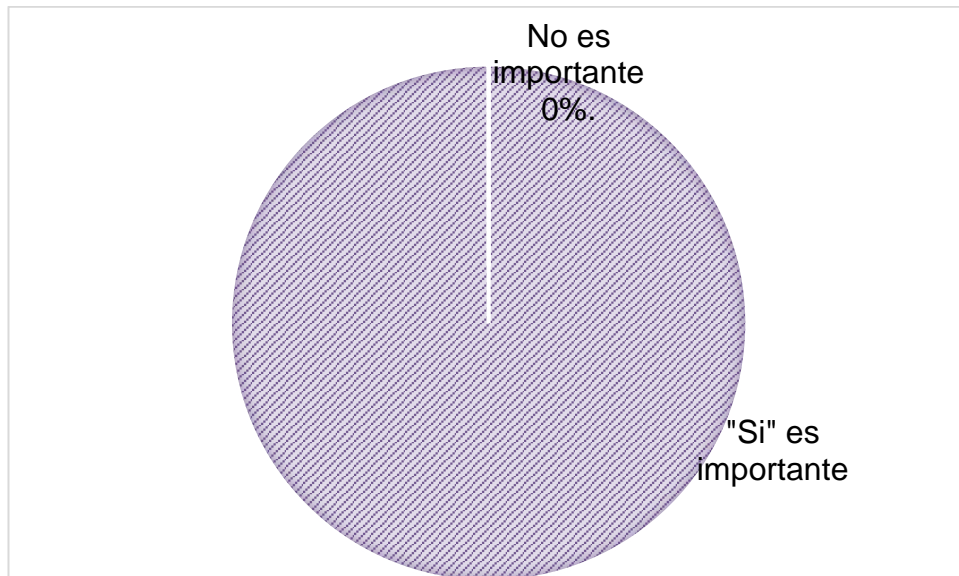
Elaboración: fuente propia.

4.14. Importancia de los protocolos de bioseguridad en el transporte terrestre.

En el grafico número #15 vemos que todos los casos confirmados han dado al 100% que es de suma importancia el implemento de los protocolos en el transporte terrestre.

Grafico N°15:

Importancia de los protocolos de bioseguridad en el transporte terrestre.



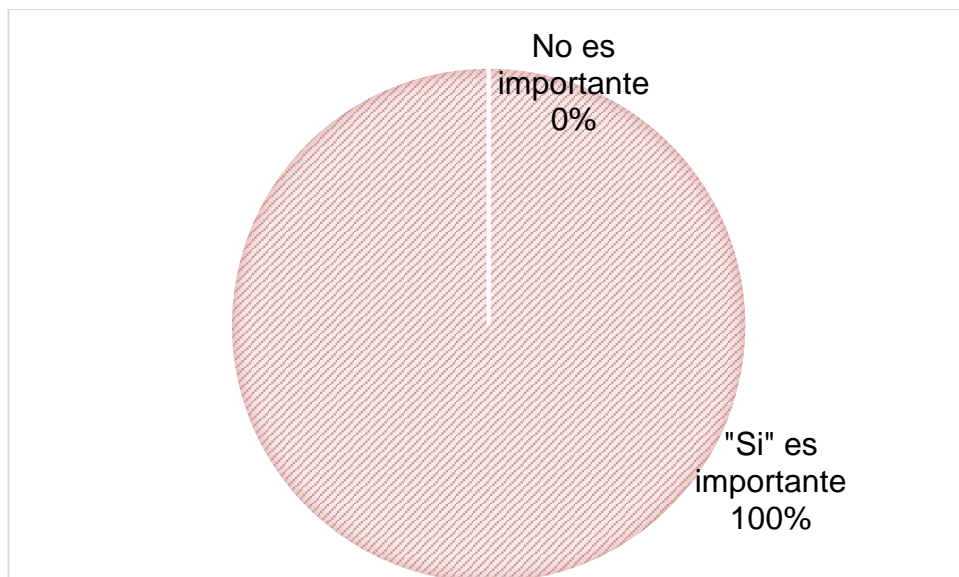
Elaboración: fuente propia.

4.15. Importancia de los protocolos de seguridad en el transporte fluvial.

En el grafico número #16 se ha confirmado al 100% que es de suma importancia el implemento de los protocolos en el transporte fluvial, ya que la ciudad de Iquitos recibe turistas que llegan de fronteras (Brasil y Colombia) así como también turistas nacionales que son de Requena, Pucallpa, Yurimaguas, etc. Toda conexión a ellos es vía fluvial.

Grafico N°16

Importancia de los protocolos de bioseguridad en el transporte fluvial.



Elaboración: fuente propia.

CAPITULO V: DISCUSION.

Según el Instituto nacional de estadística e informática, en el periodo enero-mayo 2020, el sector Hoteles y Restaurantes registraron una disminución de 44,77%, teniendo una caída del -46,62% en el subsector alojamiento.

En mayo de 2020, el sector Hoteles y Restaurantes registró una disminución del rubro de Agencias de Viajes y Operadores Turísticos registró una disminución del 49,6%, por la baja demanda de viajes (pasajes aéreos, paquetes turísticos y boletos de cruceros) y el fuerte impacto de las disposiciones de control del Covid-19, como la disminución de afluencia de turistas por el cierre de fronteras y aeropuertos como medida del estado de emergencia.

En mayo de 2020, los operadores turísticos registraron una disminución de 97,16%, por la contracción de las agencias de viajes, debido a la suspensión temporal de esta actividad ante el aislamiento social en el país.90,58%, teniendo una caída del -99,79% en el subsector alojamiento. (Díaz, 2020).

Estudio de caso del Impacto económico en las empresas hoteleras a causa del COVID-19 en la Ciudad de Iquitos – Periodo 2020 – 2021, según la investigación refleja en los cuadros estadísticos el impacto en las empresas hoteleras por la emergencia sanitaria a causa del Covid-19, se vieron perjudicadas en cancelación de servicio de alojamiento, disminución de los ingresos, reducción de personal.

Por parte del estado trato de reactivar la económica mediante el programa Reactiva Perú esto permitió solo algunas empresas hoteleras acogerse a un préstamo, a su vez dio plazo de recién en 12 meses después poder pagar, pero este tiempo de espera debería ser flexible porque el estado de emergencia aún tiene restricciones como límite de aforo, realizar ciertas actividades que no están habilitadas, lo cual no permite desarrollarse de igual manera que en años pasados.

En el caso de las empresas que no pudieron acceder al programa del Reactiva Perú tuvieron que cambiar de rubro.

CONCLUSION

1. De acuerdo a lo encuestado a los representantes de las empresas hoteleras se llegó a la conclusión que por motivos del estado de emergencia sanitaria por el Covid-19 se dio un alto porcentaje de cancelaciones de los servicios de alojamiento, lo cual causo el cierre de hoteles y despido de personal y/o endeudamiento por falta de ventas en los servicios de alojamiento.
2. Se concluye sobre la base de las encuestas a los representantes que las empresas hoteleras la mitad no llego a obtener el retorno de su inversión durante el periodo 2020 y 2021, debido a las restricciones que impuso el estado peruano: como aforo limitado, cierres de aeropuertos y vuelos restringidos para ciertos países.
3. Los representantes de las empresas hoteleras han manifestado haber realizado descuentos con más del 50% en los servicios de alojamiento para la reactivación de sus actividades económicas, lo cual se ha visto afectado por que el precio está bajo de lo estimado, permitiéndoles a ellos no generar las ganancias estimadas como antes de la pandemia por Covid-19.
4. El marketing digital en estos tiempos ha tomado mucha relevancia para poder llegar al cliente final, dando una gran ventaja a las empresas hoteleras en contactarse directamente y acceder a más ofertas. Lo cual esto permite una vía fácil y rápida de comunicación a diferencia de los correos electrónicos.
5. Durante la pandemia por Covid-19 la economía se ha visto afectada, es por eso que los representantes de las empresas hoteleras se han visto afectados por que muestra un alto porcentaje de turistas que

gastan promedio de 100 a 300 soles por persona a comparación de años anteriores el consumo por turista era superior a las encuestas.

6. Los hoteles se han tenido que adaptar al 100% con los implementos de bioseguridad para cuidar a nuestros turistas y brindarle en estos tiempos buena salud mientras disfruta de su alojamiento. Lo cual la importancia de los EPP's viene siendo incentivada desde el momento del traslado, ya sea vía fluvial, aérea o terrestre.

RECOMENDACIONES.

1. Se recomienda a los representantes hoteleros crear nuevas estrategias, adaptándose a la situación por el Covid-19 para seguir generando ingresos, evitando cese de hoteles y a su vez buscar un enfoque en turistas locales y/o nacionales hasta que toda la población se haya vacunado así los turistas internaciones puedan ingresar a nuestra región con total normalidad.
2. El reactiva Perú permitió solo algunas empresas hoteleras acogerse a un préstamo, a su vez dio plazo de recién en 12 meses después poder pagar, pero este tiempo de espera debería ser flexible porque el estado de emergencia aún tiene restricciones como límite de aforo, realizar ciertas actividades que no están habilitadas, lo cual no permite desarrollarse de igual manera que en años pasados.
3. Para los representantes hoteleros es ir reduciendo de a poco el porcentaje de descuento mientras vaya mejorando la situación, como la llegada de vacunas, para seguir manteniéndose y evitar el cierre de hoteles, promocionar el servicio de alojamiento, agregarle un valor adicional que llame la atención al turista interno.
4. Implementar a las empresas hoteleras la facilidad de contar con una página web donde permita hacer reservas y pagos en línea, a su vez incentivar a los turistas a través de las plataformas más accesibles como Facebook para dar a conocer su página y así captar clientes potenciales mostrando promociones y descuentos.
5. Que el estado peruano permita a las empresas privadas aumentar la capacidad de su aforo respetando los protocolos de bioseguridad para generar o reintegrar a la población a su centro de trabajo y así poder

percibir un sueldo promedio para que puedan ellos disfrutar de los alojamientos ubicados en nuestra ciudad.

6. Exigir a los representantes de los transportes aéreos, fluviales y terrestres que llegan a la ciudad de Iquitos por medio de las autoridades competentes del estado a cumplir con los protocolos de bioseguridad para garantizar la buena salud de nuestros turistas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- CEUPE. (12 de 03 de 2016). <https://www.ceupe.com/blog/que-es-la-oferta-turistica.html>. Recuperado el 21 de 02 de 2021, de <https://www.ceupe.com/blog/que-es-la-oferta-turistica.html>: <https://www.ceupe.com/blog/que-es-la-oferta-turistica.html>
- Díaz, J. (07 de Agosto de 2020). <https://hotelperunews.com/turismo-sector-mas-golpeado-por-la-pandemia-en-peru-segun-cifras-del-inei/>. Recuperado el 16 de 02 de 2021, de <https://hotelperunews.com/turismo-sector-mas-golpeado-por-la-pandemia-en-peru-segun-cifras-del-inei/>: <https://hotelperunews.com/turismo-sector-mas-golpeado-por-la-pandemia-en-peru-segun-cifras-del-inei/>
- Gómez, P. (02 de 01 de 2021). <https://www.turismoviajar.com/que-es-un-operador-turistico-funciones-e-importancia/>. Recuperado el 21 de 02 de 2021, de <https://www.turismoviajar.com/que-es-un-operador-turistico-funciones-e-importancia/>: <https://www.turismoviajar.com/que-es-un-operador-turistico-funciones-e-importancia/>
- Gonzales, J., & Huanca, K. (2018). *impacto de la actividad turistica en el crecimiento de la economia regional de cusco, 2000-2015. cusco Perú.*
- Gonzales, M., Pazos, M., & Vásquez, I. (2006). *análisis de impacto economico y analisis dafo del sector de la hoteleria en sevilla. sevilla, espeña.*
- IPE. (2020). *BOLETÍN IPE: IMPACTO DEL COVID-19 EN PERÚ Y LATINOAMÉRICA.* LIMA: IPE.
- Lechuga, J. (2014). *¿Hay una teoría del desarrollo económico?* (Vol. 64). Mexico .

- Mamani, W. (24 de 11 de 2016).
<https://asesoresenturismoperu.wordpress.com/2016/11/24/demand-a-turistica/>. Recuperado el 21 de 02 de 2021, de
<https://asesoresenturismoperu.wordpress.com/2016/11/24/demand-a-turistica/>:
<https://asesoresenturismoperu.wordpress.com/2016/11/24/demand-a-turistica/>
- MEF. (2011). *Guía Metodológica para la Identificación, Formulación y Evaluación Social de Proyectos de Inversión Pública del Sector Turismo, a Nivel de Perfil*. Lima, Perú.
- Millán, A. (20 de 04 de 2020). <https://www.bbc.com/mundo/noticias-america-latina-52413260>. Recuperado el 12 de 02 de 2021, de
<https://www.bbc.com/mundo/noticias-america-latina-52413260>:
<https://www.bbc.com/mundo/noticias-america-latina-52413260>
- Mora, O. (2006). *Las Teorías del Desarrollo Económico: algunos postulados y enseñanzas* (Vol. 26). Boyacá, Colombia.
- Morillo, M. (2011). *Turismo y producto turístico. Evolución, conceptos, componentes y clasificación Visión Gerencial*. Mérida , Venezuela.
- ONWTO. (12 de 03 de 2015). <https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos>. Recuperado el 21 de 02 de 20, de
<https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos>:
<https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos>
- Orlandini, I., Paco, L., & Torricos , P. (2019). Crecimiento económico y la industria hotelera un análisis en dos ciudades patrimoniales del sur de Bolivia. *Scielo*, 12(19).
- Prialé, J. (20 de 03 de 2020). Economía. *Gobierno preocupado porque el Covid-19 incremente las tasas de pobreza en el Perú*.
- PUND. (15 de 04 de 2020).
<https://www.pe.undp.org/content/peru/es/home/presscenter/articles/>

2020/el-turismo-que-queremos-tras-esta-pandemia.html.

Recuperado el 20 de 02 de 2021, de

<https://www.pe.undp.org/content/peru/es/home/presscenter/articles/2020/el-turismo-que-queremos-tras-esta-pandemia.html>:

<https://www.pe.undp.org/content/peru/es/home/presscenter/articles/2020/el-turismo-que-queremos-tras-esta-pandemia.html>

RPP. (07 de 09 de 2020). *https://rpp.pe/economia/economia/el-50-de-los-hoteles-cerraria-este-ano-debido-a-la-pandemia-segun-canatur-turismo-coronavirus-en-peru-covid-19-noticia-1291122.*

Recuperado el 20 de 02 de 2021, de

<https://rpp.pe/economia/economia/el-50-de-los-hoteles-cerraria-este-ano-debido-a-la-pandemia-segun-canatur-turismo-coronavirus-en-peru-covid-19-noticia-1291122>:

<https://rpp.pe/economia/economia/el-50-de-los-hoteles-cerraria-este-ano-debido-a-la-pandemia-segun-canatur-turismo-coronavirus-en-peru-covid-19-noticia-1291122>

SENATUR. (2016). *Manual de Destinos elementos para la gestión de destinos turísticos* . santiago, Chile.

Serrano, A., & Villafuerte , E. (2017). *indicadores turísticos: oferta y emanda de la ciudad patrimonial de cuenca-ecuador*. Guayaquil, Ecuador.

Simancas, M., Henández, R., & Padrón , N. (2020). *Turismo Pos COVID Reflexiones, Retos y Oportunidades*. La Laguna, España.

Tarrillo, E. (2017). *“Impactos del turismo en la localidad de Obrajillo, desde la percepción de los pobladores en la provincia de Canta, Lima, 2017”*. Lima , Perú.

Zacarias, F. (26 de 06 de 2020). Perú padecerá la mayor caída económica en los últimos cien años. *Diario Frances 24*.

ANEXO Nº 01.

MATRIZ DE CONSISTENCIA.

Problemas	Objetivos	Hipótesis	variable	Indicador	índice
<p>General: ¿Cuál es el impacto económico en las empresas hoteleras a causa del Covid-19 en la Ciudad de Iquitos – Periodo 2020-2021? Específicos: ¿Cuál es el impacto económico en las empresas hoteleras a causa del Covid-19 en la Ciudad de Iquitos – Periodo 2020-2021? ¿Cuáles son las estrategias que utilizaran las empresas hoteleras para el incremento de turistas en la ciudad de Iquitos – Periodo 2020-2021? ¿Cuáles son los factores que influyen en las empresas hoteleras para la reactivación económica en la ciudad de Iquitos – Periodo 2020-2021?</p>	<p>General: Explicar el impacto económico en las empresas hoteleras a causa del Covid-19 en la ciudad de Iquitos – Periodo 2020-2021. Específicos a.- Analizar el impacto económico en las empresas hoteleras a causa del Covid-19 en la ciudad de Iquitos – Periodo 2020-2021. b.- Analizar las estrategias que utilizaran las empresas hoteleras para el incremento de turistas en la ciudad de Iquitos – Periodo 2020-2021. c.- Explicar que factores influyen en las empresas hoteleras para la reactivación económica en la ciudad – Periodo 2020-2021.</p>	<p>General El impacto económico si influye en las empresas hoteleras a causa del Covid-19 en la ciudad de Iquitos – Periodo 2020-2021. Específicos a.- El impacto económico en las empresas hoteleras a causa del Covid-19 en la ciudad de Iquitos – Periodo 2020-2021. b.- Analizar si las estrategias a utilizar ayudaran a las empresas hoteleras al incremento de turistas en la ciudad de Iquitos – Periodo 2020-2021. c.- Si existen factores que influyen en las empresas hoteleras para la reactivación económica en la ciudad de Iquitos – Periodo 2020-2021.</p>	<p>Impacto económico en las actividades hoteleras.</p>	Actividades hoteleras	Servicio de alojamiento
					Servicio de alimentos y bebidas.
				Oferta turística.	Números de establecimientos hoteleros.
					Descuentos
				Demanda turística.	Flujo de turistas nacionales.
					Flujo de turistas. Internacionales.
				Marketing digital	Tasa de ventas.
					Retorno de la inversión.
					Gastos promedio de los clientes.
				Impacto económico	Generación de puestos de trabajo.
					Servicios hoteleros.
				Agencias de viaje	Incremento de pasajes aéreos.
Venta de paquetes turísticos.					
Transporte aéreo, terrestre y fluvial	Transporte terrestre.				
	Transporte fluvial.				

Elaboración: fuente propia.

ANEXO Nº 02. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

Encuesta a empresas hoteleras de la ciudad de Iquitos.

Buenos días / Buenas tardes encuentro realizando una encuesta en la ciudad de Iquitos, el objetivo fundamental es hacer un Estudio de caso del Impacto económico en las empresas hoteleras a causa del COVID-19 en la Iquitos – Periodo 2020-2021, para lo cual solicitamos su colaboración.

1. ¿En qué porcentaje considera usted que afectó la cancelación de los servicios de alojamiento a causa del covid-19 en la ciudad de Iquitos?

- a. 10 a 30% 1
- b. 30 a 50% 2
- c. 50 a 100% 3
- d. No afecta 4

2. ¿El personal que labora en el área de Alimentos y bebidas de los Hoteles tienen un protocolo de bioseguridad para atender a los huéspedes?

- a. Si 1
- b. No 2

3. ¿Cree usted que el aforo impuesto por el gobierno permitió a las empresas hoteleras cubrir con sus egresos financieros?

- a. Si 1
- b. No 2

4. ¿Cree usted que las estrategias que utilizaron las empresas hoteleras de ofertas hasta un 50% de descuento en el servicio de alojamiento lograron incrementar sus ventas?

- a. Si 1
- b. No 2

5. ¿Cree usted que debido a ser el país más afectado por Covid-19 los turistas nacionales prefieren arribar a otras ciudades que quedarse en su ciudad natal?

- a. si. 1
b. no. 2

6. ¿Cómo afecta al sector hotelero la poca afluencia de turistas internacionales a nuestro país y a la ciudad de Iquitos?

- a. poca rentabilidad 1
b. alto nivel de desempleo 2

7. ¿Considera usted al marketing digital como una estrategia necesaria para el incremento de ventas online?

- a. si es necesario 1
b. No es necesario. 2
c. no estoy informado. 3

8. ¿En qué porcentaje afectó el retorno de la inversión en las empresas hoteleras a causa de covid-19?

- a. 10 a 30%. 1
b. 30 a 50% 2
c. 50 a 100%. 3

9. ¿En la actualidad cuanto cree usted que es el gasto promedio de los clientes por día?

- a. 50 a 100%. 1
b. 100 a 300%. 2
c. 300 a más. 3

10. ¿Usted cree si se implementan políticas de apoyo económico a las empresas hoteleras puedan subsistir y poder generar puestos de trabajos?

- a. sí. 1
- b. no. 2

11. ¿Cuáles son los retos que tendrá que afrontar las empresas hoteleras para seguir brindando el servicio de alojamiento?

- a. crear nuevos servicios. 1
- b. descuentos. 2
- c. flexibilidad en las reservas. 3

12. ¿Qué opina usted del rol de las agencias de viajes para incremento de visita de turistas?

- a. Son aliados estratégicos. 1
- b. no tiene mucha relevancia. 2

13. ¿Cuál es el porcentaje que bajo la venta de paquetes turísticos?

- a. 10 a 30%. 1
- b. 30 a 50%. 2
- c. 50 a 100%. 3

14. ¿considera usted necesario implementar protocolos de bioseguridad en el transporte terrestre?

- a. sí 1
- b. no 2

15. ¿considera usted que los transportes fluviales deben implementar protocolos de bioseguridad?

a. sí

 1

b. no

 2