UNIVERSIDAD ESTATAL AMAZONICA

FACULTAD CIENCIAS DE LA VIDA

CARRERA DE TURISMO

TEMA

IMPACTO ECONÓMICO DEL COVID-19 EN EL SECTOR TURÍSTICO DE LA CIUDAD DE PUYO. CASO ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y RESTAURACIÓN.

AUTORES

AMANDA LIZETH CUASQUER PINCHAO

CRISTIAN ADOLFO PAGUAY PASTO

DIRECTORA DEL PROYECTO

MSC. TANIA CRISTINA CEVALLOS PUNGUIL

PASTAZA–ECUADOR

2020

DECLARATORIA DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

Quienes suscriben Amanda Lizeth Cuasquer Pinchao con C.I. 1501215402, Cristian Adolfo Paguay Pasto con CI. 0605080159 hacen constar que son autores del Proyecto de Investigación titulado: **IMPACTO ECONÓMICO DEL COVID-19 EN EL SECTOR TURÍSTICO DE LA CIUDAD DE PUYO. CASO ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y RESTAURACIÓN**, el cual constituye una elaboración personal realizada únicamente con la dirección del Tutor de dicho trabajo, Msc. Tania Cristina Cevallos Punguil. En tal sentido, manifiesto la originalidad de la conceptualización del trabajo como interpretación de datos y elaboración de conclusiones dejando establecido que aquellos aportes intelectuales de otros autores se han referenciado debidamente en el texto de dicho trabajo.

En el cantón Pastaza, a los 22 días del mes de Septiembre del 2020.





Amanda Lizeth Cuasquer Pinchao

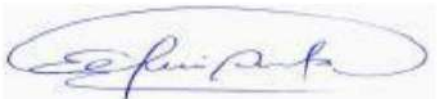
CI: 1501215402

Cristian Adolfo Paguay Pasto

CI: 0605080159

CERTIFICADO DE APROBACIÓN POR EL TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

El tribunal de sustentación del proyecto de investigación y desarrollo aprueba el proyecto de Investigación titulado: **"IMPACTO ECONÓMICO DEL COVID-19 EN EL SECTOR TURÍSTICO DE LA CIUDAD DE PUYO. CASO ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y RESTAURACIÓN".**



Econ. Luis Armijo Auquilla Belema

Presidente del Tribunal



Msc. Marcelo Vicente Luna Murillo

Miembro del Tribunal



Msc. Marlene Patricia Mazón Paredes

Miembro del Tribunal

CERTIFICADO DE PORCENTAJE DE SIMILITUD OBTENIDO EN EL SISTEMA ANTI PLAGIO

Quien suscribe el presente Msc. Cevallos Punguil Tania Cristina con CI: 1600394140, certifica que el Proyecto de Investigación/Trabajo de Integración Curricular titulado: **"IMPACTO ECONÓMICO DEL COVID-19 EN EL SECTOR TURÍSTICO DE LA CIUDAD DE PUYO. CASO ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y RESTAURACIÓN",** ha sido examinado a través del sistema Anti plagio URKUND y presenta un porcentaje de similitud del 3%.

En el cantón Pastaza, a los 22 días del mes de Septiembre del 2020



Msc: Cevallos Punguil Tania Cristina

Director del Proyecto de Investigación/Trabajo de Integración Curricular

Oficio No. 304-SAU-UEA-2020

Puyo, 22 de septiembre de 2020

Por medio del presente **CERTIFICO** que:

El proyecto de investigación correspondiente a los egresados CUASQUER PINCHAO AMANDA LIZETH con C.I. 1501215402 y PAGUAY PASTO CRISTIAN ADOLFO con C.I. 0605080159, con el Tema: **"IMPACTO ECONÓMICO DEL COVID-19 EN EL SECTOR TURÍSTICO DE LA CIUDAD DE PUYO. CASO ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y RESTAURACIÓN",** de la carrera, Ingeniería En Turismo. Directora del proyecto Ing. Cevallos Punguil Tania Cristina M.Sc., ha sido revisado mediante el sistema antiplagio URKUND, reportando una similitud del 3%, Informe generado con fecha 22 de septiembre de 2020 por parte de la directora conforme archivo adjunto.

Particular que comunico a usted para los fines pertinentes

Atentamente

Ing. Italo Marcelo Lara Pilco M.Sc.
ADMINISTRADOR DEL SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND – UEA - .

Agradecimiento

Agradecemos a Dios por guiarnos en el camino, brindarnos cada día salud, llenarnos de fortaleza en momentos de debilidad y bendiciones cuando más lo necesitábamos, hoy cumplimos una meta más en nuestra etapa de la vida.

A nuestros padres por ser el pilar fundamental y ser nuestro apoyo incondicional que nos han permitido trazar nuestro camino pese a cualquier adversidad y circunstancia.

A nuestra tutora Msc. Tania Cevallos quien desde el primer momento nos brindó su bondad y apoyo durante todo este proceso, quien con su dirección, colaboración y conocimiento permitió el desarrollo de este proyecto.

Amanda Cuasquer y Cristian Paguay

Dedicatoria

Este proyecto primero lo dedico a Dios por permitirme culminar una etapa más de mi vida.

A mis padres Maira Pinchao y Gerardo Cuasquer por ser el pilar fundamental y mi apoyo incondicional he logrado culminar de la mejor manera mi carrera universitaria.

A mis hermanos Guido, Álvaro, Armando por su apoyo y que no permitieron que me rindiera en momentos difíciles, estaré enteramente agradecida.

A mi sobrinito Bradley por mi inspiración y mi motor para salir de todos los malos momentos.

A mi novio Boris Salazar por su amor y apoyo incondicional durante momentos malos y buenos en el trayecto de mi carrera.

A mis amigas Katherine Moscoso y Gabriela Mayorga por su cariño, locuras, confianza enseñanzas y aventuras que disfrutamos juntas, siempre las llevare en mi corazón.

Amanda Cuasquer

A Dios, creador del universo, por su amor y gracia así también haberme permitido cumplir una meta más en mi vida. A mis padres María Pasto y Manuel Paguay quienes me han inculcado sus valores y la valentía de enfrentarme a las dificultades que se presentan en el camino de la vida, gracias por sus consejos.

A mis hermanos en especial a Magali y Ana por su apoyo incondicional en aquellos buenos y malos momentos compartidos, los quiero mucho.

A mis amigos amigas por su confianza, lealtad y apoyo moral en todo momento. A todos mis docentes, por compartir sus conocimientos durante toda mi formación profesional.

No por ser último deja de ser importante, dedico a mi directora de tesis, Msc. Tania Cevallos, quien con su bondad y paciencia ha hecho posible concluir este trabajo de investigación.

Cristian Paguay

Resumen

El presente proyecto de investigación se desarrolló en la ciudad de Puyo, perteneciente al cantón Pastaza, trabajo que tiene como propósito conocer el impacto económico que ha generado la crisis sanitaria (covid-19) en los sectores de alojamiento y restauración. Para esta investigación se realizó un tipo de estudio exploratorio y descriptivo con un enfoque cualitativo que busca una visión general de una determinada realidad y que permite conocer la información contextual de una investigación que no está claramente definida razón por la cual se lleva acabo para comprender de la mejor manera. Se aplicó la encuesta estructurada a través de formulario Google a 28 propietarios de los establecimientos y mediante esto se pudo determinar que las ventas disminuyeron considerablemente dando como resultado la liquidación de muchos trabajadores, finalmente con la información obtenida se desarrolló un informe de coyuntura en donde se detalla datos obtenidos y la realidad que los establecimientos han atravesado durante esta emergencia sanitaria.

Palabras Clave: Alojamiento, restauración, Covid-19, impacto económico, turismo.

Abstract

This research project was developed in the city of Puyo, belonging to the Pastaza canton, the purpose of which is to know the economic impact generated by the health crisis (covid-19) in the accommodation and restaurant sectors.

For this research, a type of exploratory and descriptive study was carried out with a qualitative approach that seeks a general vision of a certain reality and that allows knowing the contextual information of an investigation that is not clearly defined, the reason why it is carried out to understand from the best way.

The structured survey was applied through Google form to 28 owners of the establishments and through this it was possible to determine that sales decreased considerably resulting in the liquidation of many workers, finally with the information obtained a conjuncture report was developed where details data obtained and the reality that the establishments have gone through during this health emergency.

Key Words: Accommodation, restoration, Covid-19, economic impact, tourism.

Índice

CAPÍTULO I 1
1 Introducción 1
1.1 Planteamiento Del Problema 3
1.2 OBJETIVOS 4
1.2.1 General 4
1.2.2 Específicos 4
1.3 Justificación 5
CAPÍTULO II 7
2 Fundamentación Teórica 7
2.1 Antecedentes 7
2.2 Turismo 8
2.2.1 Turismo en la actualidad 8
2.2.2 Importancia de la economía en el turismo 9
2.2.3 Indicadores turísticos 9
2.2.4 Modelos de gestión de crisis en Turismo 10
2.2.5 Resiliencia del turismo 11
2.2.6 El hotelería & Hospitalidad 11
2.2.7 Restauración 12
2.3 Impacto económico 12
2.2.1 El impacto del Covid-19 en la economía 12
2.2.2 Implicaciones económicas de la pandemia por COVID-19 13
2.2.3 Consecuencias económicas de la pandemia de covid-19 en América Latina 13
2.3.1 Boletín. 14
CAPITULO III 16
3 Metodología de la investigación 16

3.1 Localización 16
3.2 Tipo o Diseño de Investigación: 17
3.3 Métodos de Investigación: 17
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos 18
3.5 Tamaño y muestra 19
3.5.1 Cálculo de la muestra. 20
CAPITULO IV 21
4 RESULTADOS Y DISCUSIÓN. 21
4.1 Realizar el diagnóstico del servicio de alojamiento y restauración de la ciudad de Puyo. 22
4.1.1 Infraestructura Turística (Alojamiento & Restauración) 22
4.1.2 Análisis de datos. 23
4.2 Analizar la afectación provocada en el sector de alojamiento y restauración por la propagación del COVID-19 en de Puyo. 30
4.2.1 Empleos antes de la pandemia Covid-19 vs la actualidad 31
4.2.2 Ingresos económicos antes del covid-2019 vs 2020 33
4.2.3 Uso de las TIC's para venta directa antes del COVID-19 vs 2020 (Tecnologías de la información y la comunicación) 35
4.2.4 Medidas administrativas/ financieras para reducir el impacto. 37
4.2.5 Probabilidades de continuar con el negocio y tiempo de recuperación. 38
4.3 Elaborar un boletín coyuntural sobre el impacto económico del COVID-19 en el sector turístico de la ciudad de Puyo. 40
4.3.1 Boletín coyuntural. 41
CAPITULO V 42
5 Conclusiones. 42
5.1 Recomendaciones. 43
REFERENCIAS 44
ANEXO: 47

Índice de Tablas

Tabla 1. *Establecimientos de alojamiento.* 19
Tabla 2. *Alimentos y bebidas* 19
Tabla 3. *Establecimientos de restauración* 26
Tabla 4. *Establecimientos de alojamiento.* 28

Índice de Figura

Figura 1. Tipo de negocio. 23
Figura 2. Tiempo de funcionamiento. 24
Figura 3. Aforo de alojamiento y restauración. 25
Figura 4. Permanencia en el mercado. 38
Figura 5. Tiempo de recuperación del negocio. 39
Figura 6. Personal antes de la pandemia Covid-19. 31
Figura 7. Empleados actualmente. 32
Figura 8. Ventas antes del Covid-19. 33
Figura 9. Ventas 2020. 34
Figura 10. Uso de las TIC's antes del Covid-19. 35
Figura 11. Uso de las TIC's actualmente. 36
Figura 12. Medidas para reducir el impacto. 37

CAPÍTULO I

1 Introducción

La pandemia ha paralizado al mundo, según la página oficial de la Asociación Colombiana de agencias de viajes y turismo (ANATO, 2020). Mencionó que el sector turístico ha sido el más afectado de todos los sectores económicos, causada por la crisis sanitaria provocada por el Covid-19 que se generó en Wuhan (China) enfermedad que afecta, en aspecto económicos, turístico, social, laboral y político. Los primeros que fueron afectados directamente son las empresas públicas y privadas, por consiguiente, disminuyendo la actividad laboral.

El coronavirus deja un impacto profundo al momento de viajar (Barreiro Lozano, 2020). El tráfico aéreo se ha reducido en un 90%, los atractivos turísticos permanecieron cerrados a nivel global además una tercera parte de la humanidad pasó del confinamiento al periodo del distanciamiento social por tanto las actividades se están retomando de forma paulatina con el cumplimiento de ciertos protocolos de bioseguridad.

El impacto del turismo ha partido generalmente de la consideración de esta actividad desde una perspectiva de demanda, respecto al consumo turístico el origen de los defectos que se generan sobre la producción, renta, empleo en el destino, estimación de los impactos del turismo que requiere la distinción entre los impactos directos e indirectos, los impactos directos son los que se producen sobre las empresas que atienden la demanda turística, los impactos indirectos serian aquellos que tienen lugar a través de la cadena de relaciones intersectoriales que se originan a partir del impacto directo (Deloitte, 2020). Las perturbaciones temporales de los insumos y la producción podrían poner en tensión a ciertas empresas, en particular las que tienen una liquidez insuficiente que lo vuelve vulnerable ante esta crisis sanitaria.

Ecuador ha sido uno de los países más afectados en Latinoamérica por el brote Covid-19 siendo así que la economía en el sector turístico ha tenido un declive (UTPL, 2020). La afectación del sector turístico ha tenido una disminución de ingresos económicos que han fluctuado entre los $458 y $686 millones de dólares afectando a las pequeñas y medianas empresas del País.

En Ecuador las empresas y los destinos turísticos debido a la pandemia covid-19 atraviesan por una situación difícil y por lo tanto debe ser afrontada mediante estudios de diagnóstico turístico que contribuyan a una correcta toma de decisiones por parte de los organismos turísticos competentes (Reinoso, 2020).

Pastaza al igual que las demás provincias del Ecuador se ha visto afectada ante la presencia de este virus, que está dejando un gran impacto económico negativo en las empresas turísticas como establecimientos de restauración y alojamiento. (Paguay, 2020)

Este estudio pretende analizar el impacto económico del covid-19 en el sector turístico de la ciudad de Puyo y facilitar la información a las entidades competentes públicas, que ayuden a establecer estrategias enfocados al desarrollo de las actividades en alojamiento y restauración mediante la reactivación económica con los debidos protocolo de bioseguridad.

1.1 Planteamiento Del Problema

El Covid-19 es una enfermedad a nivel mundial que, afectado a todos los sectores productivos, ha provocado la caída repentina y masiva en el número de turistas, pérdida de competitividad, empleos y economías.

El impacto económico negativo del COVID-19, reflejado también en el sector turístico y particularmente en los negocios de restaurantes y alojamiento, constituye una realidad y problema a resolver, que deben afrontar estas empresas turísticas en la ciudad de Puyo, este ambiente de incertidumbre, falta de políticas públicas, ausencia de estímulos e incentivos por parte de las entidades públicas de turismo, generan molestias e incomodidad a las empresas turísticas que buscan mejorar la estabilidad económica.

El sector de alojamiento y restauración no es ajeno a que ha sufrido cambios a nivel mundial y nacional, las empresas turísticas sufrieron cambios drásticos como pérdidas de ingresos económicos que provocaron el cierre total por la falta de turistas debido al confinamiento social.

En ese contexto el presente estudio se centra en establecer el impacto económico que ha generado la presencia del Covid-19 en las empresas turísticas en Puyo, tomando como referencia la existencia de otras ciertas investigaciones que buscan determinar la afectación económica y realidad que afrontó este sector tan sensible durante esta emergencia sanitaria a nivel nacional.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 General

Establecer el impacto económico del COVID-19 en el sector turístico de la ciudad de Puyo. Caso establecimientos de alojamiento y restaurantes.

1.2.2 Específicos

- Realizar el diagnóstico del servicio de alojamiento y restauración de la ciudad de Puyo.
- Analizar la afectación provocada en el sector de alojamiento y restauración por la propagación del COVID-19 en Puyo.
- Elaborar un boletín coyuntural sobre el impacto económico del COVID-19 en el sector de alojamiento y restauración de Puyo.

1.3 Justificación

En la actualidad, el sector turístico es uno de los más afectados por el brote de COVID-19, con repercusiones tanto en la oferta como en la demanda de viajes, la situación plantea un riesgo negativo adicional en un contexto de debilidad de la economía, tensiones geopolíticas, sociales y comerciales, así como un comportamiento es igual de los principales mercados emisores de viajes, teniendo en cuenta el carácter evolutivo de la situación, es demasiado pronto para calcular la plena incidencia del COVID-19 en el Turismo a nivel mundial y nacional.

Esta gran incertidumbre de la realidad que afrontaron las empresas turísticas durante esta emergencia sanitaria, conlleva a plantear la presente investigación por ser muy importante, ya que el análisis de estos datos brindará información clave para el sector turístico sobre el nivel de afectación por la propagación del COVID-19, por consiguiente, ayudará a las empresas públicas y privadas de turismo, tomar decisiones y aplicar mecanismos favorables que contribuyan a la reactivación y resiliencia de este sector que está presente en la economía de la ciudad del Puyo.

Es importante conocer el impacto del turismo presentado tradicionalmente como un eficiente motor del desarrollo económico, capaz de generar empleo, innovar las infraestructuras, impulsar otras actividades, revalorizar los recursos propios de un pueblo y equilibrar balanzas de pagos nacionales (Pérez, 2017). El turismo genera empleo siempre y cuando esta actividad sea dinamizada desde los gobiernos locales, ya que el turismo es un sector con grandes vaivenes y las zonas de destino deben ser fortalecidas con ventajas competitivas, nuevas oportunidades de emprendimiento que surgen gracias a las ideas innovadoras de otras personas para prestar más servicios turísticos, en una economía que brinde su estabilidad y garantice su inversión.

Por tanto, este estudio tiene como finalidad establecer el impacto económico generado por la presencia del COVID -19 en el sector turístico tanto en establecimientos de alojamiento, y restaurantes de la ciudad de Puyo.

Es importante mencionar que existe el interés del GAD municipal del cantón Pastaza, sobre esta información estadística que servirá como base para la elaboración de un Plan de reactivación en el sector de alojamiento y restauración. Los resultados obtenidos permitirán conocer con mayor claridad la situación que atravesaron, con la finalidad que las entidades competentes públicas y privadas puedan implementar estrategias que dinamicen nuevamente la actividad turística.

CAPÍTULO II

2 Fundamentación Teórica

2.1 Antecedentes

En este punto es necesario acudir a publicaciones de distintas revistas para conocer si el tema está siendo investigado, cómo un fenómeno inesperado que causó un impacto generalizado en todo el mundo, con la finalidad de fundamentar y clarificar el trabajo sobre todo en el marco teórico. La búsqueda en fuentes secundarias evidencia que existen pocas investigaciones similares y otras que están en proceso de investigación que se detallan en el siguiente apartado.

En un estudio realizado en Guayaquil por la Escuela Superior Politécnica del Litoral Titulado **"ANÁLISIS OPERATIVO Y ESTRATÉGICO DEL SECTOR DE BARES,RESTAURANTES Y CAFETERIAS DE GUAYAQUIL Y SAMBORNDON**" en la cual mostró que uno de los sectores más relevantes es el de restaurantes y cafeterías, este sector que previo a la crisis sanitaria mantuvo un crecimiento sustancial y continuo en ventas, es uno de los más afectados con las políticas de contención o aislamiento domiciliario, debido a la estructura natural del negocio (Castillo, 2020). Mencionó que para conocer el impacto actual y potencial del sector se desarrolla una encuesta que tiene el objetivo de analizar: la estructura de costo, el impacto de la reducción de actividades en el nivel de ventas, sus perspectivas sobre la reactivación económica del país, estrategias de respaldo para mantener el empleo y las operaciones, con el fin de evaluar escenarios de repercusión y brindar sugerencias factibles que pueden servir de guía para los administradores de negocio.

En una investigación titulado "**Estudio de pérdidas y estrategias de reactivación para el sector turístico por crisis sanitaria COVID-19 en el destino Manta-Ecuador"** realizado por (Reinozo & mendoza, Estudio de pérdidas y estrategias de reactivación para el sector turístico por crisis sanitaria COVID-19 en el destino Manta-Ecuador, 2020), Mostraron el impacto de pérdidas de ingresos importantes por no facturación e incapacidad para solventar los pagos a proveedores de servicios, previéndose como principales estrategias de

reactivación la bajada de precios de los servicios turísticos, la promoción en redes sociales y la mitigación de empresas a la gestión y comercialización mediante modelos online más efectivos e innovadores. (pp.73-103)

En otra investigación realizada por (Heras, 2020) en Madrid España con el tema **"Impacto del Covid-19 en el mercado de trabajo: un análisis de los colectivos vulnerables".** Mencionó que los sectores productivos más afectados a medio plazo por la crisis sanitaria Hostelería, Turismo y Comercio, además es notorio una elevada presencia del desempleo en la juventud por otra parte los mayores de 45 años han sido muy perjudicados por la última crisis y los trabajadores menos cualificados o que desarrollan ocupaciones elementales debido a que no pueden adaptar su puesto de trabajo a las condiciones requeridas por el periodo de alarma en relación al teletrabajo.

2.2 Turismo

La pandemia ha llegado para cambiar las reglas de juego en empresas que atravesaban ciertas reglas de confort (Travel Latam, 2020). Hace sólo mese reportábamos resultados financieros sólidos y previsiones de crecimiento en las más importantes empresas de mercado turístico, pero el covid-19 ha atravesado transversalmente cada nicho de este negocio.

2.2.1 Turismo en la actualidad

El turismo es en la actualidad uno de los sectores más afectados y la OMT ha revisado su previsión de 2020 para las llegadas internacionales y los ingresos por turismo internacional, aunque hace hincapié en que es probable que haya que revisar esas predicciones (OMT, 2020). La restricciones a los viajes que se están introduciendo, subraya la importancia del diálogo y la cooperación internacional por ello destaca que el desafío del COVID-19 representa también una oportunidad para mostrar cómo la solidaridad puede ir más allá de las fronteras. (p.2)

La Organización Mundial del Turismo, ha reforzado su colaboración con la Organización Mundial de la Salud, los dos organismos de las Naciones Unidas se reunieron en Ginebra para seguir trabajando de manera coordinada en una respuesta al COVID-19 (OMT, 2020).

Además pidió un liderazgo internacional firme y que el turismo se incluya como prioridad en los futuros esfuerzos de recuperación, además incentiva al sector y a los viajeros hacer frente a este desafío con sentido común y medidas proporcionales.

2.2.2 Importancia de la economía en el turismo

La crisis económica ha tenido su impacto tanto en las decisiones turísticas como el comportamiento de los turistas (Oliveira, 2020), la industria turística se caracteriza por su complejidad, no sólo por la gran cantidad de elementos que la componen, sino también por los distintos sectores económicos que se ven involucrados en su desarrollo (p.3). En este sentido el turismo se ha considerado generalmente como una región hacia el lugar de destino (país receptor lugar de acogida), en el que se genera renta, favorece la creación de empleo, aportan divisas que ayudan a equilibrar la balanza de pagos, aumentan los ingresos públicos y se fomenta la actividad empresarial.

Efectivamente, los gastos de los turistas no sólo se limitan al pago del alquiler de una habitación en un hotel, sino que también destinan parte de su renta disponible a una gran variedad de servicios y bienes de consumo tales como alimentos, transportes, entretenimientos, excursiones, actividades diversas (Sancho, 2020). Esto favorece, a su vez, un aumento de la demanda en la región o país receptor, que de otro modo no existiría. Además, subrayó que la corriente o flujo de divisas hacia el área de destino que produce el turismo no sólo constituye una importante fuente de ingresos para aquellas empresas o personas vinculadas directamente con la actividad turística, sino que también beneficia al resto de sectores de la economía a través del denominado efecto multiplicador.

2.2.3 Indicadores turísticos

Estudiar el impacto de la pandemia del covid-19 en la oferta de servicios turísticos nos lleva al análisis de conjuntos de factores relativos como: los turistas, conjunto de prestadores de servicio, así también variables territoriales vinculadas a las condiciones de los destinos, relaciones laborables del marco jurídico en el que se enmarca la actividad en cada país (Páez, 2020), un cambio en el número de horas trabajadas en el sector, la disminución de empleos puede resultar determinante en el análisis, pero también sería necesario estimar la tasa de

cierre de empresas de forma temporal o definitiva, el surgimiento de servicios alternativos para atender las necesidades de turistas vinculados a sectores imprescindibles asociados a la superación de la pandemia. (p.4)

Evaluar el impacto en la demanda de los servicios turísticos implica estimar el impacto no solo que las restricciones de inmovilidad pueden imponer al desplazamiento de turistas, por ejemplo la reducción de viajes y traslados hacia y desde determinados lugares debido al confinamiento y reducción de vuelos a la cuarentena, si no también es estimar la contracción en la demanda de servicios turísticos, productos de la intervención de aspectos psicológicos y emocionales asociados con las acciones preventivas de distanciamiento que asuman los turistas para proteger su salud. (Páez, 2020, pág. 6) Si bien el momento de apogeo de la pandemia no parece ser el más apropiado para evaluarlo, resulta interesante incorporar esta perspectiva en un análisis temprano del impacto del COVID-19 en el sector, pues permite tener una mirada aún más amplia sobre los aspectos intervinientes en la configuración del sector y las dinámicas entre sus actores.

2.2.4 Modelos de gestión de crisis en Turismo

El turismo es un sector que se ve afectado por múltiples factores, y uno de los más poderosos es la vulnerabilidad a diferentes fenómenos ya que se desarrolla dentro de un espacio geográfico, por lo tanto está sujeto a cambios fortuitos (Félix, García, & Vera, 2020). El brote del virus mortal el colapso de la economía crea discontinuidades repentinas en el patrón de los flujos turísticos. De hecho, nada puede influir en las elecciones de los viajeros de manera más poderosa que las preocupaciones de bioseguridad y de protección. (p.66)

Las situaciones de crisis que han afectado el turismo son variadas, el 11 de noviembre del 2019 los estudios de estos han sido masivos tratando de proporcionar a los investigadores herramientas teóricas y conceptuales a proporcionar referencias a estudios de casos relacionados con este tipo de condiciones (Félix, García, & Vera, 2020). Afirmó que se han generado una nueva tendencia en la investigación turística, relacionada con el estudio de temas como la resiliencia turística y la reconstrucción del sector turístico. (p.78)

2.2.5 Resiliencia del turismo

Es importante repensar sobre el turismo debido a que la mayoría de los estudios entienden que la crisis del Covid-19 implica una pausa en el sector turístico, en algún momento volverá a recuperarse (Palomo, Navarro, & Cerezo, 2020)**.** Las cuestiones que frecuentemente se plantean giran en torno al hecho que una vez que esta grave situación quede atrás se plantea dos interrogantes ¿habrá una explosión de la demanda o será una recuperación, más progresiva?, en cualquier caso, la mayoría de los escenarios entienden, esta crisis como algo de carácter coyuntural. (p.5)

2.2.6 El hotelería & Hospitalidad

La hotelería o empresa hotelera se caracteriza por la presentación de un conjunto de servicios claramente diferenciados principalmente a las actividades de alojamiento y restauración, además de servicios complementarios como son: wi-fi, amenities en las habitaciones, gimnasio, garaje y otros servicios para la satisfacción y comodidad del cliente (Sánchez & Hernandez, 2017). Este sector es afectado directamente por el COVID 19 ya que se cerró drásticamente debido al confinamiento y por ende sin generar ningún ingreso económico a nivel global dando como resultado un incremento a la tasa de desempleo debido a que el hotelería es fuente generadora de varias plazas de empleo.

Según, sistema en tiempo real (STR) que interactúa activamente con un entorno con dinámica conocida en relación con sus entradas y salidas al igual que restricciones temporales menciona que, el impacto del Covid-19 en el sector de la hostelería en enero del 2020 a escala mundial, medida como variación en los ingresos por habitación disponible (RevPAR), fue evidente. Para el mes de marzo en sector hotelero registraba en todas las regiones del mundo, caídas de dos dígitos en cuanto a los ingresos por habitación disponible, siendo Asia con el – el 67,8% y Europa con el -61.7% los cuales registraron las mayores caídas (UNWTO, 2020). La ocupación global se redujo significativamente en marzo, con caídas que oscilan más entre el 20% y más del 70% y 80.000 millones de dólares perdidos, 100% de los destinos con restricciones de viaje. (p.22)

2.2.7 Restauración

Las personas pueden omitir viajar, pero no dejar de comer por lo que hace énfasis en que la restauración dependen del sistema alimentario de la humanidad y sus cadenas alimentarias de producción, suministros y valor, de tal manera que el cierre de fronteras generado por COVID-19 es un problema exponencial que pone en riesgo la soberanía y seguridad alimentaria para el turismo y la sociedad mundial por lo tanto los efectos negativos impactan de manera directa en los 5 sectores económicos mundiales y los países más afectados serán los que tengan déficit comercial en su balanza de exportaciones e importaciones (Montecinos, 2020). El turismo es considerado una fuente de riqueza y ahora también de muerte, pues 8 de los países con más visitantes en el año 2019, están entre los 10 con más contagios, si bien es cierto la pandemia ha evidenciado la falta de planes de contingencia para prevenir, enfrentar y proteger de las adversidades a la comunidad receptora, a turistas, establecimientos y destinos turísticos, para tal efecto la improvisación en la planificación sostenible sin agendas multidisciplinarias e interdisciplinarias ha provocado crecimiento desordenado de inseguridad social, alimentaria y turística por ello el COVID-19 está cambiando dramáticamente las necesidades, motivaciones y condiciones del viaje además las comunidades han tomado el control, negando la entrada de turistas como medida de seguridad para evitar contagios dando como resultado un incremento a la tasa de desempleo debido a que el sector de restauración es fuente generadora de varias plazas de empleo. (p.62)

2.3 Impacto económico

2.2.1 El impacto del Covid-19 en la economía

Si bien las políticas para contener la expansión de la pandemia como cuarentenas y cierres temporales son necesarias, ocasionan la reducción del comercio internacional, interrupciones en las cadenas de suministro, menor productividad disminución de la actividad económica, menor inversión, cierres de negocios y pérdidas de empleos (Gomes, 2020). Esta crisis se presenta en un entorno que ya se venía observando fricciones comerciales, bajo crecimiento y una deuda creciente en la mayoría de las economías. (p.2)

Los sectores más afectados son los de servicio de operación turística, guías turísticos, restaurantes y alojamiento ante este escenario (Viñan, 2020). Determinó que el posible

impacto en el sector turístico para este año puede ser considerablemente mayor del 20% al 30% según la encuesta nacional de empleo, desempleo y sub desempleo del instituto nacional de estadísticas y censos (INNEC), en el 2019 fueron más de 600 mil personas las que declararon como su ocupación el turismo, la gran mayoría mujeres por tanto el turismo influye mucho en sectores económicos que de forma directa o indirecta participan en él así lo demuestran los encadenamientos de las actividades de alojamiento y de servicios de alimentación.

2.2.2 Implicaciones económicas de la pandemia por COVID-19

EL choque producido por el covid-19 ha sido más rápido y más severo que la crisis financiera mundial del 2008 (…). Las tasas de desempleo se dispersaron por encima del 10% en la crisis actual, los resultados macroeconómicos y financieros se han materializado en tres semanas (Gomes, 2020). Añadió que cada componente de la demanda agregada se encuentra en declive razón por la cual recomendó ampliar los créditos a las pequeñas y medianas empresas, así como también implementar una ayuda a las familias de bajos recursos. (p.2)

Los factores que paralizan la actividad de buena parte de la mano de obra disponible son el confinamiento, el tele trabajo y el cierre que se ha decretado a los establecimientos que operan directamente con el público, salvo aquellos que administran alimentos, bienes de primera necesidad, productos farmacéuticos y sanidad por lo tanto estos efectos afectan especialmente a buena parte de la industria(…) la hotelería, la restauración y el sector de ocio y la cultura (Torres & Fernández, 2020). El impacto será especialmente dramático en el turismo procedente del exterior, siendo este el componente de la demanda de más crecimiento que restará al PIB (p.7). El retorno a la normalidad será más lento en este sector, que probablemente hasta el año próximo no volverá a cifras anteriores a la pandemia.

2.2.3 Consecuencias económicas de la pandemia de covid-19 en América Latina

Las consecuencias del covid-19 en América Latina han sido desastrosas a pesar que los gobiernos tratan de manejar la situación de la mejor manera, la economía se viene abajo, igualmente es una de las más perjudicadas a nivel mundial por sus niveles de pobreza y desigualdad económica (Riveros & Oswaldo, 2020). La realidad que se vive a nivel mundial

actualmente con el COVID-19 se ha convertido en el mayor reto para los mandatarios de cada país, pues se han tenido que tomar medidas de restricción que nadie imaginaba y buscar nuevas estrategias que puedan minimizar la crisis que sufre cada nación; es así como las personas pasaron de estar un promedio de diez a doce horas fuera de casa a tener que adaptar su rutina diaria en un confinamiento absoluto. (P.2)

El impacto económico alude al efecto que una medida, una acción o un anuncio genera en la economía. (Perez & Gardey, 2019) Cuando algo tiene impacto económico, provoca consecuencias en la situación económica de una persona, comunidad, región un país o el mundo. La tarea de evaluar el impacto parece constituir una gran dificultad para muchos proyectos y programas, medir el impacto es concretamente tratar de determinar lo que se ha alcanzado. El impacto es una expresión del efecto de una acción, entonces se puede observar que en todos los conceptos, el impacto se refiere a cambios originados por una determinada acción. (Cuasquer & Paguay, 2020).

Si bien se evidencia en los impactos económicos a causa de la crisis generada por el Covid-19 su alcance final aun tardara unos meses más en verse reflejado en la economía nacional y global, (Castro, 2020). Mencionó que, en materia financiera, el Gobierno Nacional es consciente del impacto que se está generando en las distintas industrias productivas del país y en la necesidad de contar con recursos enfocados en capital de trabajo que les permita a las empresas sobrellevar la crisis, en efecto es indispensable generar una reactivación económica adoptando una serie de medidas de alivios financieros que busquen generar soluciones ante las posibles afectaciones económicas que puedan sufrir. (pp.18-20)

2.3.1 Boletín.

En él se recopilan las estadísticas e indicadores más significativos, proporcionando información cuantitativa de la actividad, con el fin de brindar a la comunidad una herramienta de consulta ágil que contribuya de esta forma a la toma de decisiones y gestión de la Institución (Fernández, 2017).La información contenida en estos boletines presenta datos correspondientes al impacto económico, con el objetivo de realizar análisis y comparativos. Se constituye por ello en material de estudio y referencia sobre los aspectos más relevantes.

La lectura de este documento le permitirá al lector apreciar el fortalecimiento y el desarrollo de la investigación en tiempos de pandemia en los últimos meses. (p.3)

CAPITULO III

3 Metodología de la investigación

3.1 Localización

La presente investigación se llevó a cabo en la ciudad del Puyo la cual se caracteriza por su posición central en la región amazónica del Ecuador, es la cabecera cantonal que se encuentra en la exuberante selva amazónica. Ubicada a 5h de la capital y a 8h de la ciudad de Guayaquil, el principal río lleva el mismo nombre, Pastaza, siendo este río navegable donde también se practica deportes de aventura como kayak y rafting. (GADM Pastaza, 2015)

Mapa del Cantón Pastaza



Fuente: PDOT Pastaza

Limites

Norte: Cantón santa clara y Arajuno

Sur: Provincia de Morona Santiago.

Este: Cantón Arajuno

Oeste: Cantón Mera

3.2 Tipo o Diseño de Investigación:

El tipo o diseño de investigación es exploratorio y descriptivo, el primero busca una visión general de una determinada realidad y que permite conocer la información contextual de una investigación que no está claramente definida razón por la cual se lleva acabo para comprender de la mejor manera; caso sector turístico de la ciudad de Puyo, el mismo corresponde a una acción o resolución de un problema colectivo empresarial, con el apoyo de revisión documental y entrevistas online a profundidad. (Portas, 2018)

Diseño Descriptivo porque las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que es sometido a un análisis, esto implica observar y describir el comportamiento sin influir sobre el de ninguna manera (Shuttlewoth, 2019). Así también este diseño descripción, será de carácter comparativo, ya que tienen como objetivo lograr la identificación de diferencias o semejanzas con respecto a la aparición de un evento en dos o más grupos.

3.3 Métodos de Investigación:

El enfoque de la presente investigación es cuantitativo es decir es aquella en la que se recogen y analizan datos cuantitativos sobre variables y estudia las propiedades y fenómenos cuantitativos.

Para el cumplimiento del primer objetivo se realizó un diseño exploratorio con una revisión bibliográfica y documental mediante el análisis de boletines, estudios, informes y datos secundarios generados por instituciones públicas, privadas y asociaciones, a nivel local, que son la parte actora que facilita la información.

En cuanto al segundo objetivo, se aplicó encuestas estructuradas online con un diseño descriptivo simple con enfoque cuantitativo analizando los principales factores de afectación económica en Restaurantes, Hoteles y que nos permitió recopilar la información de los prestadores de servicio.

Finalmente, para el tercer objetivo, se realizó un análisis comparativo donde se comparó características y variables entre dos o más estratos analizando la forma como varían algunas características entre dos o más grupos de interés y se elaboró un boletín coyuntural con gráficos e información estadística

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para el desarrollo de la investigación se aplicó las siguientes técnicas de recolección de datos:

- **Catastro turístico:** El catastro de actividades turísticas, es el producto final del proceso de recopilación de los insumos utilizados, se torna en una herramienta referencial y de relevante importancia dentro de los procesos para el registro y actualización de datos de los establecimientos legalmente registrados en el Ministerio de Turismo.

- **Entrevista:** mediante un banco de 7 preguntas abiertas y estructuradas, se entrevistó por videoconferencia plataforma zoom a la MSc. Nelly Durán, Técnica del Ministerio de Turismo en Pastaza; la temática de se enfocó en conocer el comportamiento de la demanda en feriados, gasto turístico en los negocios turísticos e informes coyunturales de ocupación en alojamiento.

- **Encuestas virtuales:** se elaboró un cuestionario de 12 preguntas entre opción múltiple, respuesta cerradas (única) y escala de Likert, que permitió identificar factores relevantes que causaron un impacto en los negocios turísticos de alojamiento y restauración, tales como: permanencia en el mercado, empleo directo, ingreso mensual y uso de TIC´s para venta directa, en el periodo enero-julio 2019-2020, antes y durante el confinamiento por el COVID-19, se aplicó mediante el formulario Google y se realizó una prueba piloto con el apoyo de la Directora del proyecto de investigación Observatorio Turístico de la Universidad Estatal Amazónica, M.Sc. Tania Cevallos, a un grupo pequeño de 4 propietarios de negocios turísticos, quienes aportaron con sugerencias para mejorar el diseño de dos preguntas, también se probó la facilidad y rapidez para obtener la respuesta a través de la encuesta online.

3.5 Tamaño y muestra

De acuerdo a los datos del catastro turístico del cantón Pastaza obtuvo una población de 98 establecimientos que están divididos en dos estratos; 42 establecimientos de alojamiento y 56 restaurantes, lo que se detalla en la Tabla 1 y 2.

Tabla 1. *Establecimientos de alojamiento.*

Alojamiento		
N°.	**Categoría**	**Clasificación**
18	1 estrella	Hostal
16	2 estrellas	Hotel
7	3estrellas	Hotel
1	categoría única	Casa de huéspedes
42	**Establecimientos**	

Fuente: Catastro Turístico del Cantón Pastaza
Elaborado por: Cuasquer & Paguay

Tabla 2. *Alimentos y bebidas*

Alimentos y bebidas		
Total	**Categoría**	**Clasificación**
56	1 tenedor	Restaurante

Fuente: Catastro Turístico del Cantón Pastaza
Adaptación: Cuasquer; Paguay

Alojamiento: 42

Alimentos y bebidas: 56

Total, Población: 98

3.5.1 Cálculo de la muestra.

Donde:

N = Tamaño de la población 98

Z = nivel de confianza 95% equivale a 1.96

P = probabilidad de éxito 50% en proporción esperada equivale a 0.5

Q = probabilidad de fracaso.

d= precisión 5% (Error máximo permisible en términos de proporción) equivale a 0.05

Fórmula

$$\boldsymbol{n = \frac{N.Z^2.p.q}{d^2\,(N-1) + Z^2 p.q}}$$

$$\boldsymbol{n = \frac{98 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2\,(98-1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}}$$

$$\boldsymbol{n = \frac{94.12}{3.39}}$$

Se obtiene el siguiente resultado

$$\boldsymbol{n = 28}$$

El tamaño de la muestra obtenida de la población en la ciudad de Puyo es de 28 establecimientos turísticos a los que se aplicó las encuestas a través del tipo de muestreo estratificado y aleatorio simple, se obtuvo datos significativos que aportaron con información para la investigación, la encuesta online se aplicó a 14 establecimientos de alojamiento y 14 restaurantes que fueron seleccionados del catastro turístico proporcionado por la Oficina Técnica de Pastaza, año 2020.

CAPITULO IV

4 RESULTADOS Y DISCUSIÓN.

El turismo una actividad donde confluye la oferta que mediante el conjunto de bienes y servicios turísticos facilitan y proporcionan el aprovechamiento de atractivos turísticos de un sitio cuyos oferentes venden en el mercado en un periodo de tiempo determinado y siempre están a disposición del cliente.

El sector turístico, es parte de la economía de un territorio, en el mismo engloba a todas las empresas relacionadas con esta actividad, entre los subsectores del turismo está alojamiento, alimentos y bebidas, transportación, operación, intermediación, atracción y recreación.

Tomando como referencia al Ministerio de Turismo del Ecuador, el promedio anual en la llegada de viajeros extranjeros al Ecuador creció un 4% en el 2019, de acuerdo con los datos proporcionados por el Registro Administrativo de Migración del Ministerio de Gobierno, entre enero y noviembre del 2019, es decir antes de la Crisis Sanitaria en Ecuador se registró el ingreso de 1.381,726 personas que provienen de Estados Unidos que respecto al 2018 creció un 15,1%; España 15.8%, Alemania 4.5%, Canadá 10.6% y Francia 12.2%.

En cuanto al empleo en el sector turístico, tomado como fuente de información primaria los datos publicados por el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC) que tienen como base la Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Sub empleo (ENEMDU), hasta septiembre del 2019, el empleo con actividades relacionadas al alojamiento y servicio de comida, generaron un total de 522.508 plazas, lo que demuestra un incremento de 9.285 empleos.

Crecimiento en ingreso de divisas

Según los datos del Banco Central del Ecuador, durante el primer semestre del 2019 ingresaron al País 965 millones de dólares por concepto de turismo, lo que representó el 1,8% de Producto Interno Bruto (PIB) en el mismo periodo de 2018 la cifra fue de 888 millones de dólares es decir 1,7% PIB.

4.1 Realizar el diagnóstico del servicio de alojamiento y restauración de la ciudad de Puyo.

Según la oficina técnica del Ministerio de Turismo (2020), dentro del servicio de alojamiento en la ciudad de Puyo, en una situación normal de flujo de turistas, visitantes y excursionistas la plaza ocupacional total es de un 40% (3.000 plazas ocupadas) un porcentaje bajo, ya que lleva pocos años ofertando paquetes turísticos incluido el servicio de alojamiento, así como promocionando la oferta en redes, a pesar de estos esfuerzo aún existe una baja en ventas por demanda limitada y ahora más con de la emergencia sanitaria, la pandemia de Covid-19, los indicadores que provocaron una baja en ventas por demanda que afecta al sector turístico son:

- Inseguridad ante la emergencia
- Impacto económico
- Mantiene el toque de queda
- Familias han perdido algún pariente, por lo tanto, no tienen razón de viajar (tristeza)
- Establecimientos no operativos
- Falta de adaptación a la nueva normalidad
- Establecimientos sin aprobación por falta de plan de contingencia y bioseguridad
- Liquidación del personal
- Establecimientos que quebraron por la pandemia
- Ciudadanía acogiéndose al "quédate en casa"

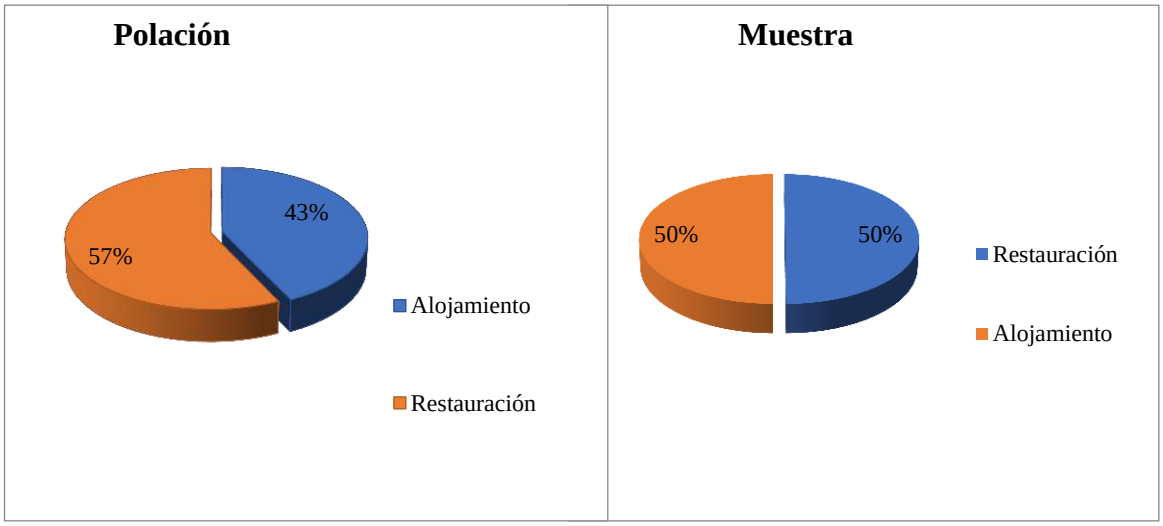
4.1.1 Infraestructura Turística (Alojamiento & Restauración)

Con la información del Catastro turístico proporcionado por el MINTUR-Oficina Técnica de Pastaza se seleccionó los establecimiento que forman parte de esta investigación que están ubicados en la ciudad de Puyo, distribuidos de la siguiente manera: 42 establecimientos de alojamiento clasificados de acuerdo a su categoría de los cuales 18 son hostales de una estrella, 16 de hoteles de 2 estrellas, 7 hoteles de 3 estrellas y una casa de huéspedes de categoría única, de igual manera existen 56 restaurantes que pertenecen a la categoría de un tenedor.

A continuación, se detalla los resultados obtenidos a lo largo de esta investigación, es válido mencionar que dentro de la encuesta propuesta a propietarios de los establecimientos consta de ciertas variables que permiten conocer la situación que han atravesado las empresas de alojamiento y restauración por la propagación del covid-19. Cabe recalcar que la encuesta y análisis estadístico se llevó a cabo en el formulario Google.

4.1.2 Análisis de datos.

- **Tipo de negocio.**

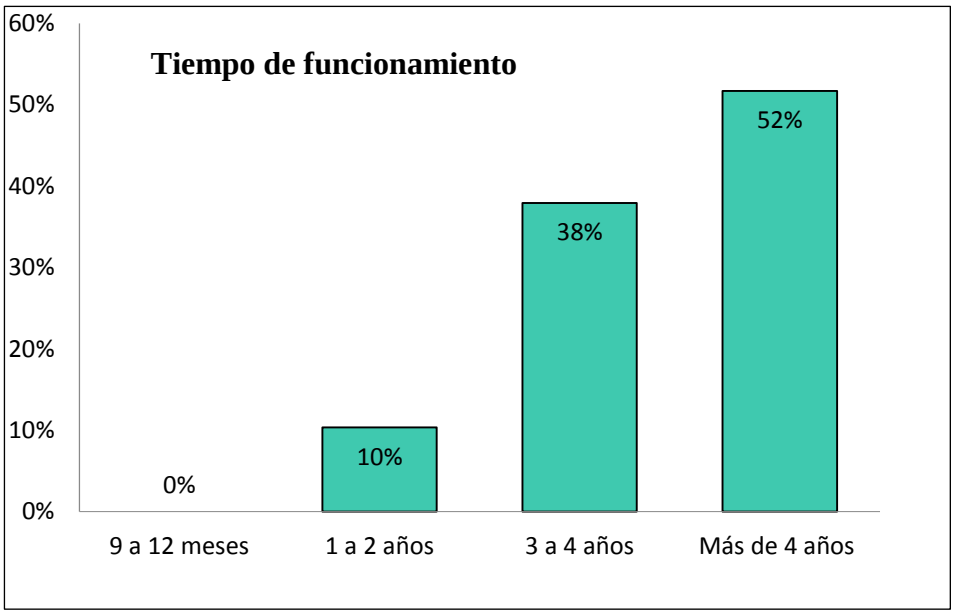


Elaborado por autores

Figura 1. Tipo de negocio.

Del 100% de las encuestas aplicadas el 50% son establecimientos de alojamiento y 50% restaurantes, cabe recalcar que según el catastro turísticos los establecimientos de alojamiento representa un 43% referente a los establecimientos de restauración que representa el 57%, lo cual se denota que en la ciudad de Puyo existe más establecimientos de restauración que de alojamiento.

- **Tiempo de funcionamiento de establecimientos de alojamiento y restauración.**



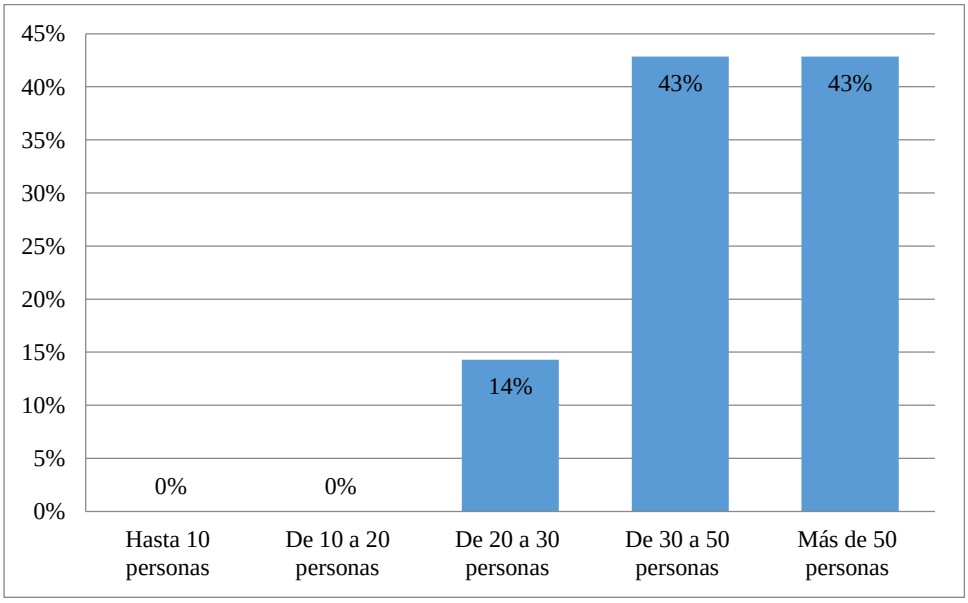
Elaborado por autores

Figura 2. Tiempo de funcionamiento.

El 52% son negocios que operan más de 4 años en el mercado es decir posee un trayectoria significativa, igualmente existe un 38% de establecimientos entre restaurantes y alojamiento que brindan sus servicios desde hace 3 a 4 años, en efecto apenas el 10% son negocios que se ha inaugurado en menos de 2 años. Además el porcentaje de establecimientos creados en menos de un año es 0%.

Al asociar las dos variables con un mayor porcentaje en relación al tiempo de funcionamiento, 52% y 38% se observa que en la cuidad de Puyo el 90% de establecimientos entre alojamiento y restauración llevan más de tres años operando en el mercado. Asimismo el porcentaje de establecimientos que se han creado en estos últimos 12 meses es nulo pues las causas son evidentes.

- **Aforo del establecimiento**



Elaborado por Autores

Figura 3. Aforo de alojamiento y restauración.

El 43% de establecimientos cuentan con un aforo para más de 50 personas, otro 43% de establecimientos con un rango de 30 a 50% de aforo, finalmente el 14% funcionan con un aforo de hasta 20 personas.

De acuerdo a los datos obtenidos el aforo de alojamiento y restauración refleja que el 43% de establecimientos tiene la capacidad de abarcar a más de 50 personas, la infraestructura de estos establecimientos se encuentran en condiciones aceptables, siendo en caso de hoteles puede ser usados para reuniones corporativas por la capacidad de aforo que posee.

Tabla 3. *Establecimientos de restauración*

N	Nombre Comercial	Actividad	Clasificación	Categoría	Propietario
1	ASADERO EL ABUELO 2	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	(1) Un tenedor	HUAMAN GUADAÑA MARIO
2	PIZZERIA MARGARITA	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	(1) Un tenedor	CAMUENDO TAMBACO LUIS HUMBERTO
3	CHIFA ORIENTAL	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	(1) Un tenedor	ZARUMA ARMIJOS ANGEL RODRIGO
4	PARRILLADAS PUNTA DEL ESTE	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	(1) Un tenedor	RUSSO SOSA MIGUEL ANGEL
5	HUT CHEESE PIZZA	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	(1) Un tenedor	CAISA VALENCIA LIVOR VILEN
6	CHIFA ORIENTE	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	(1) Un tenedor	YANG JUPEI
7	MIRADOR	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	(1) Un tenedor	ORTÍZ VÁSQUEZ TRANSITO LEONOR
8	WIJAO	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	(1) Un tenedor	PASUY ROBALINO AIDA CONSUELO
9	MARISQUERIA CASA MARINA	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	(1) Un tenedor	CALVACHI CARLOSAMA JANETH JACQUELINE
10	LA HACIENDA	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	(1) Un tenedor	MENA TAMAYO OTTO VINICIO
11	El FARISEO	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	(1) Un tenedor	PEÑAFIEL SEGOVIA SARA FERNANDA
12	EVEREST	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	(1) Un tenedor	BELTRAN JACOME MAYRA ELIZABETH
13	MARISQUERIA EL NEGRO MEDRANDA	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	(1) Un tenedor	QUIÑONEZ VIVERO FLOR MARIA
14	FLAQUITA B-Q	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	(1) Un tenedor	AREQUIPA REDROVAN GLADYS NANCY
15	VICTORINO'S	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	(1) Un tenedor	HERNANDEZ LOPEZ VICTOR TEMISTOCLES
16	ASADERO LA MOCAHUA	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	(1) Un tenedor	BALLESTEROS LARA FLAVIO WILMER
17	PUYO	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	(1) Un tenedor	ORTIZ VAZQUEZ ERMELINDA CONCEPCION
18	PAPAS LOCAS	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	(1) Un tenedor	ALVAREZ IGLESIAS SANDRA PATRICIA
19	ARLECCHINO	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	(1) Un tenedor	CASTELO CUADRADO CARMEN ELIZABETH
20	O´SOLE MIO	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	(1) Un tenedor	TITO SERGIO VINCENZO
21	MI MARISQUERIA	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	(1) Un tenedor	ESPINOSA VILLACRES ROSA ESTELA
22	YUKI'S COMIDA RAPIDA AMAZONICA	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	(1) Un tenedor	LEON NAVAS JORGE LUIS
23	MARISCAL	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	(1) Un tenedor	MEJIA GARCES MONICA PATRICIA
24	KIWA PISHKU MIKUNA	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	(1) Un tenedor	TANGUILA ANDI MERCEDES JOSEFINA
25	CHIFA CHINA	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	(1) Un tenedor	LU XU LISI
26	LAS HAMBURGUESAS DE LA PLAZA ROJA	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	(1) Un tenedor	CARDONA ORTEGA ANGELICA ROCIO
27	LAS HAMBURGUESAS DE LA PLAZA ROJA	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	(1) Un tenedor	CARDONA ORTEGA ANGELICA ROCIO

28	LA CHOZA TARQUI	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	(1) Un tenedor	BONILLA CHONATA FANNY ELIZABETH
29	PIZZERIA ALFATTORE	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	(1) Un tenedor	CARRANZA SALAS JORDAN NICOLAY
30	MAR TIERRA Y SABOR PEÑA AND GRILL	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	(1) Un tenedor	ORBE JARAMILLO ISABEL MONICA
31	EL CRIOLLO	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	(1) Un tenedor	MONTERO LLERENA NELLY DEL CARMEN
32	PATOO`S PIZZA	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	(1) Un tenedor	SANCHEZ GUEVARA PATRICIO RICARDO
33	"DON PATO"	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	(1) Un tenedor	VILLAVICENCIO TAMAYO FABIAN PATRICIO
34	CHIFA CHINA	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	(1) Un tenedor	LU XU LISI
35	GRAN CHIFA PALACIO DORADO	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	(1) Un tenedor	ALVAREZ IGLESIAS GABRIEL FILIBERTO
36	EL REY	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	(1) Un tenedor	FREIRE LOPEZ LUISA ERNESTINA
37	LA SAZON DE LA COLORADA	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	(1) Un tenedor	IÑIGUEZ CONTRERAS SONIA CECIBEL
38	PARRILLADAS LA HUECA DEL ABUELO	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	(1) Un tenedor	GAVILANEZ GAVILANEZ CARLOS ALCIVAR
39	TAPAS Y TOPES	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	(1) Un tenedor	FERNANDEZ CAICEDO MYRIAM ELIZABETH
40	ASADERO EL ABUELO	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	(1) Un tenedor	PRIETO MONZON PAULA ISIDORA
41	EUROPA	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	(1) Un tenedor	COLOMA FREIRE MARIA SUSANA
42	LAS TABLITAS DE ANDRES	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	(1) Un tenedor	VALLEJO BERMEO JUNIOR ANDRES
43	RESTAURANT SANTA ROSA	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	(1) Un tenedor	SILVA FIALLOS MAGDALENA DEL ROCIO
44	SASHA	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	(1) Un tenedor	RIVERA GUEVARA SUSANA DEL PILAR
45	CHIFA XIANG HUA	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	(1) Un tenedor	DONG RUIZHEN
46	EL VOLQUETERO	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	(1) Un tenedor	FLORES NILVE BLANCA AMERICA
47	VOLQUETEROS K-RUZ	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	(1) Un tenedor	MORETA LUZURIAGA MARIA DEL CARMEN
48	VOLQUETEROS DEL ASTORIA	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	(1) Un tenedor	ESCOBAR MEDINA CECILIA ALEXANDRA
49	MAJO´S ZONE	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	(1) Un tenedor	PEÑAHERRERA ARCOS MARIA JOSE
50	PIZZERIA BUON GIORNO II	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	(1) Un tenedor	VERA JARAMILLO JAIME RICARDO
51	MOKAWA	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	(1) Un tenedor	VACA CALLE SAMANTA BERENICE
52	CORNELIO STEAK HOUSE	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	(1) Un tenedor	TAFUR FERNANDEZ GERMAN JHOAN
53	ARLECCHINO	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	(1) Un tenedor	MARCOCCI LEANDRO
54	PATTO'S PIZZA	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	(1) Un tenedor	CONDO TUSA LUIS ADRIANO
55	PULCINELLA	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	(1) Un tenedor	CASTELO CUADRADO CARMEN ELIZABETH
56	SOFIA	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	(1) Un tenedor	FREIRE SANCHEZ TATIANA ESTEFANIA

Fuente: Catastro turístico de Pastaza
Adaptación: Cuasquer & Paguay

Tabla 4. *Establecimientos de alojamiento.*

No	Nombre Comercial	Actividad	Clasificación	Categoría	Propietario
1	SAN RAPHAEL	ALOJAMIENTO	HOSTAL	1 Estrellas	GAHONA NEIDA
2	REAL AMAZONICO	ALOJAMIENTO	HOSTAL	1 Estrellas	GAHONA ERAS ELVIA NOEMI
3	GAHONA	ALOJAMIENTO	HOSTAL	1 Estrellas	GAHONA CALLE EUCLIDES RAFAEL
4	CUMANDA IN	ALOJAMIENTO	HOSTAL	1 Estrellas	HERAS HERAS MONICA PATRICIA
5	GALES INN	ALOJAMIENTO	HOSTAL	2 Estrellas	SILVA PAREDES JAKELINE ADRIANA
6	SAN LUIS	ALOJAMIENTO	HOTEL	2 Estrellas	CHARIG MIÑARCAJA MARIA MARGARITA
7	EL CISNE INN	ALOJAMIENTO	HOSTAL	1 Estrellas	ARMENDARIZ ROSERO MARINA PURIFICACION
8	GRAN HOTEL COFANES & CASABE RESTAURANT	ALOJAMIENTO	HOTEL	3 Estrellas	ZAMBRANO ALVAREZ ALEXANDRA PATRICIA
9	JARDIN AMAZÓNICO	ALOJAMIENTO	HOSTAL	1 Estrellas	JARA COBOS DELFINA ENRIQUETA
10	DIAMANTE AZUL	ALOJAMIENTO	HOSTAL	1 Estrellas	ORTEGA ROBAYO MARIA TERESA
11	HOSTERIA TURINGIA	ALOJAMIENTO	HOSTERÍA	3 Estrellas	ENGELMANN ALCIVAR NELLY JANINE
12	HOSTERIA DON ELIAS	ALOJAMIENTO	HOSTERÍA	3 Estrellas	TAMAYO RIVERA GILBERTO RODRIGO
13	LA MOLIENDA	ALOJAMIENTO	HOSTAL	1 Estrellas	FREIRE LOPEZ MERLIS DEL CARMEN
14	PUYO	ALOJAMIENTO	HOSTAL	2 Estrellas	MUÑOZ MORALES VICENTE DELFIN
15	KUASVIL	ALOJAMIENTO	HOSTAL	1 Estrellas	KUASQUER JOSELITO MARCELO
16	DELFIN ROSADO	ALOJAMIENTO	HOTEL	2 Estrellas	SANCHEZ SILVA TERESA MARLENE
17	SAN PATRICIO	ALOJAMIENTO	HOSTAL	1 Estrellas	SANCHEZ ROVAYO MIRIAM BEATRIZ
18	LASPALMAS	ALOJAMIENTO	HOSTAL	1 Estrellas	CHUGCHO BARROZO NELSON RAUL
19	AMAZONICO	ALOJAMIENTO	HOTEL	2 Estrellas	VEJAR CARDENAS ELAINE SILVANA
20	COLONIAL	ALOJAMIENTO	HOSTAL	2 Estrellas	HERAS HERAS OLGUER TOBIAS
21	EL JARDIN RELAX	ALOJAMIENTO	HOTEL	2 Estrellas	CASTRO CARRASCO EDGAR ROBERTO
22	RIZZO INN	ALOJAMIENTO	HOSTAL	2 Estrellas	RODRIGUEZ FAJARDO LILIES YOLANDA
23	LAS BALSAS	ALOJAMIENTO	HOSTAL	1 Estrellas	SINCHI CAMPOS SONIA YOLANDA
24	DEL RIO	ALOJAMIENTO	HOSTAL	1 Estrellas	PERENCEVICH CUEVAS JORGE
25	TURISMO INN	ALOJAMIENTO	HOTEL	2 Estrellas	CAMPAÑA MARCO GERMAN
26	FRANCE INN	ALOJAMIENTO	HOTEL	2 Estrellas	NUÑEZ SALAZAR MARTHA CECILIA
27	HOSTAL FLOR DE CAÑA	ALOJAMIENTO	HOSTAL	1 Estrellas	YUGCHA TISALEMA GLADYS DOMINGA
28	EL PIGUAL	ALOJAMIENTO	HOSTERÍA	3 Estrellas	ZURITA GARZON ADITA TERESA
29	FRESAW	ALOJAMIENTO	HOSTAL	1 Estrellas	JARA MATUTE DARIO ASUNCION
30	POSADA REAL	ALOJAMIENTO	HOSTAL	2 Estrellas	GODOY GOMEZ ELIZABETH FLOR DEL CONSUELO
31	MI KASA	ALOJAMIENTO	HOSTAL	1 Estrellas	FREIRE MORENO NELLY ERMELINDA
32	HOSTERÍA FLOR DE CANELA	ALOJAMIENTO	HOSTERÍA	3 Estrellas	JARAMILLO CASTILLO FRANKLIN HUGO

33	HOSTERIA KINDI WASI	ALOJAMIENTO	HOSTERÍA	3 Estrellas	TERAN SIERRA JIMENA CAROLINA
34	LF HOTEL	ALOJAMIENTO	HOTEL	2 Estrellas	LOPEZ FREIRE PABLO SANTIAGO
35	CAFETERIA MILENIUM	ALOJAMIENTO	HOSTAL	2 Estrellas	PALACIOS GORDILLO JULIA CARMELA
36	MI KASA	ALOJAMIENTO	HOSTAL	1 Estrellas	FREIRE MORENO NELLY ERMELINDA
37	EL COLIBRI	ALOJAMIENTO	CASA DE HUÉSPEDES	Categoría única	CHUGCHO BARROSO SUSANA MARGOTH
38	KANOAS	ALOJAMIENTO	HOSTAL	1 Estrellas	TITE NARANJO DORA JACKELINE
39	MAJESTIC INN	ALOJAMIENTO	HOSTAL	2 Estrellas	CASTRO LOPEZ GUADALUPE MORAYMA
40	ORO NEGRO	ALOJAMIENTO	HOTEL	2 Estrellas	MARIUT MARIUS
41	HOSTERIA ECOPARQUE MONTE SELVA	ALOJAMIENTO	HOSTERÍA	3 Estrellas	CALDERON CARRILLO GUIDO FERNANDO
42	MARIA	ALOJAMIENTO	HOTEL	2 Estrellas	ARIZABALA HERAS MARIA LEONOR

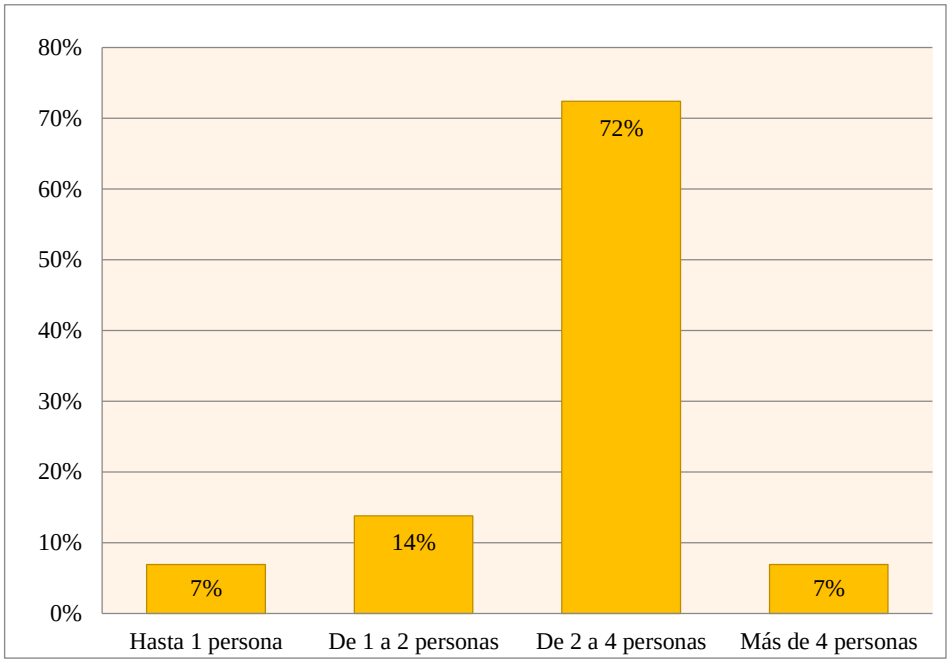
Fuente: Catastro turístico de Pastaza
Adaptación: Cuasquer & Paguay

4.2 Analizar la afectación provocada en el sector de alojamiento y restauración por la propagación del COVID-19 en de Puyo.

Varias son las afectaciones derivadas de la presencia del coronavirus (COVID-19) en la ciudad de Puyo, no solamente porque provocó una gran cantidad de contagios y muertes, sino también por su impacto en la economía, siendo uno de los sectores más afectados el turismo, aun así, este ha mostrado tener un alto nivel de resiliencia, pues su crecimiento es continuo. Para conocer la afectación del impacto económico generado en el sector de alojamiento y restauración, se toman en cuenta indicadores como: empleo directo, ingreso económico, uso de las TIC's para venta directa (en relación 2019 antes del COVID-19 y 2020 durante la pandemia), medidas administrativas/ financieras que aplicaron para reducir el impacto, datos que se obtuvo mediante la encuesta online aplicados a propietarios de los establecimientos adicional aquello otro factor importante es la permanencia en el mercado (probabilidad de continuar con el negocio)

4.2.1 Empleos antes de la pandemia Covid-19 vs la actualidad

- **¿Cuántas personas laboraban antes de la Pandemia?**

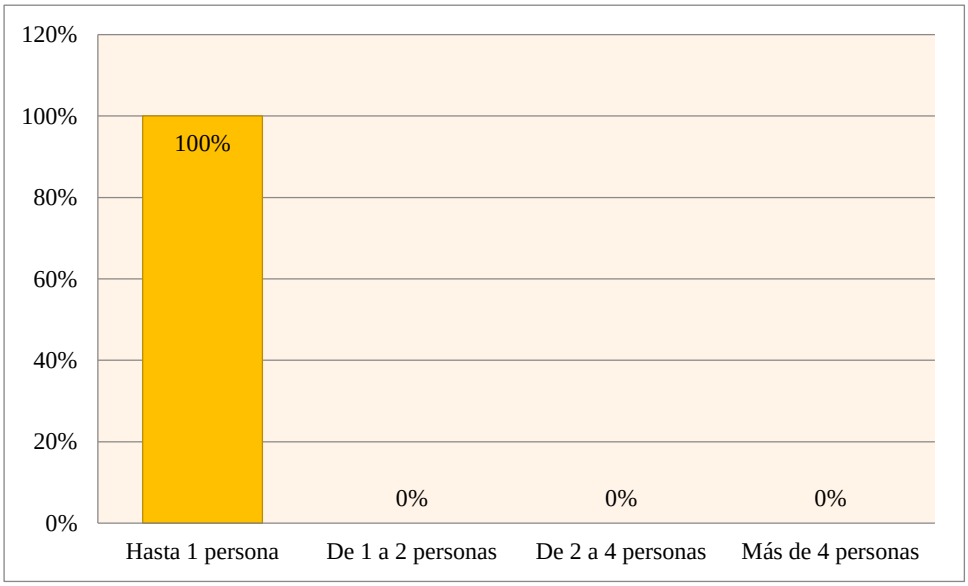


Elaborado por Autores

Figura 4. Personal antes de la pandemia Covid-19.

Los resultados arrojan que antes de la crisis sanitaria Covid-19, el 72% de los establecimientos laboraban con un rango de 2 a 4 empleados, asimismo un 14% de establecimientos entre Alojamiento y restauración funcionaban hasta con 2 empleados, también se observa que un 7% de establecimientos laboraban con más de 4 empleados, la cual indica que ha existido una dinamización económica considerable antes de la pandemia.

¿Cuántas personas laboran actualmente en su establecimiento?



Elaborado por autores

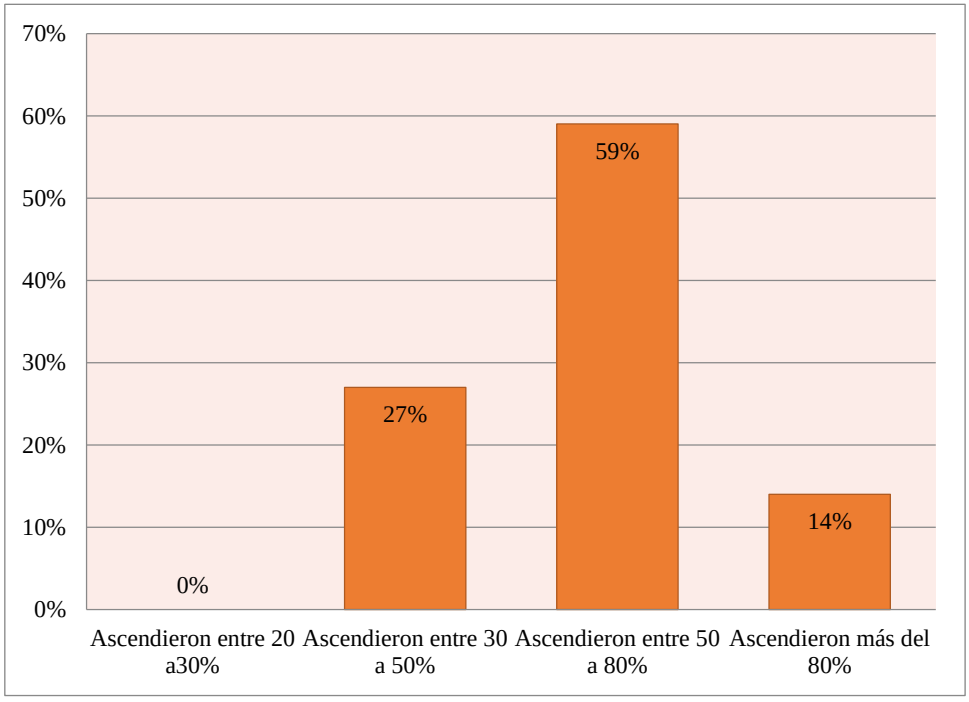
Figura 5. Empleados actualmente.

Los resultados arrojan que tras la crisis sanitaria el 100% de los establecimientos se han visto obligados a liquidar al personal, por ello todos los establecimientos cuentan sólo con un empleado, de este modo disminuyendo drásticamente las tazas de empleo.

Al hacer un breve análisis comparativo entre la *Figura 6* y *Figura 7* se observa que el impacto del Covid-19 ha golpeado fuertemente a los establecimientos de alojamiento y restauración, por lo que se han visto obligados a liquidar al personal a causa de esta crisis sanitaria quedando solamente con un empleado.

4.2.2 Ingresos económicos antes del covid-2019 vs 2020

¿A cuánto ascendieron las ventas anuales de su negocio en el 2019?



Elaborado por autores

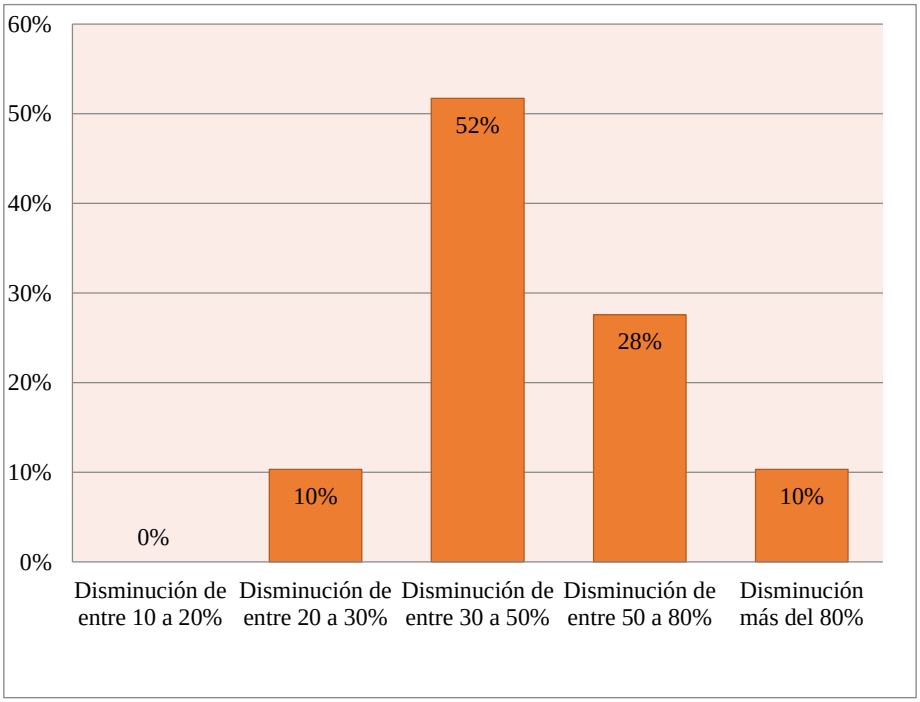
Figura 6. Ventas antes del Covid-19.

Los resultados muestran que en el año 2019 el 59% de establecimientos tuvieron ingresos significativos que ascendieron del 50 al 80% en ventas anuales, por otra parte el 28% del sector de alojamiento y restauración ascendieron del 30 al 50% en ventas anual.

Siendo así que en el 2020 debido a la emergencia sanitaria se redujo los ingresos económicos provocando en algunos casos el cierre de los establecimientos.

Evidentemente, las perspectivas económicas y comerciales del sector de alojamiento y restauración no son nada favorables. Sin embargo, la aplicación de medidas efectivas, el respaldo en los incentivos de autoridades locales y estatales que se puedan promover y el análisis continuo del entorno operativo permitirá a los pequeños y medianos negocios sobrellevar esta recesión.

¿En cuánto espera que se reduzcan las ventas anuales de su negocio en el 2020?



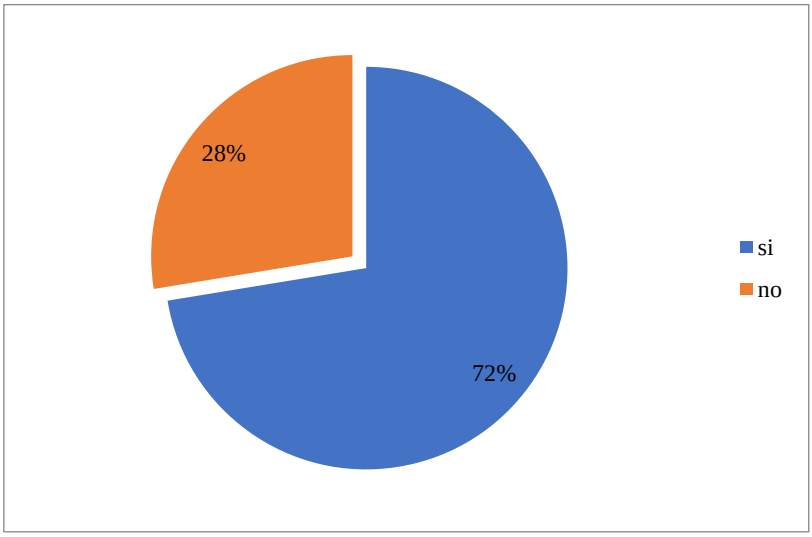
Elaborado por autores

Figura 7. Ventas 2020.

Según los datos obtenidos, El 52% de los encuestados consideran que sus ventas disminuirán entre 30 y 50% de igual forma el 28% afirman que sus establecimientos tendrán una baja de ingresos entre 50 a 80%, evidentemente las ventas para 2020 del sector de alojamiento y restauración no son nada favorables. Sin embargo, la aplicación de medidas efectivas, el respaldo en los incentivos de autoridades locales y estatales permitirá a estos negocios sobrellevar esta recesión.

4.2.3 Uso de las TIC’s para venta directa antes del COVID-19 vs 2020 (Tecnologías de la información y la comunicación)

¿Antes de la crisis, utilizaba algún tipo de TIC´s para la venta del producto o servicio?

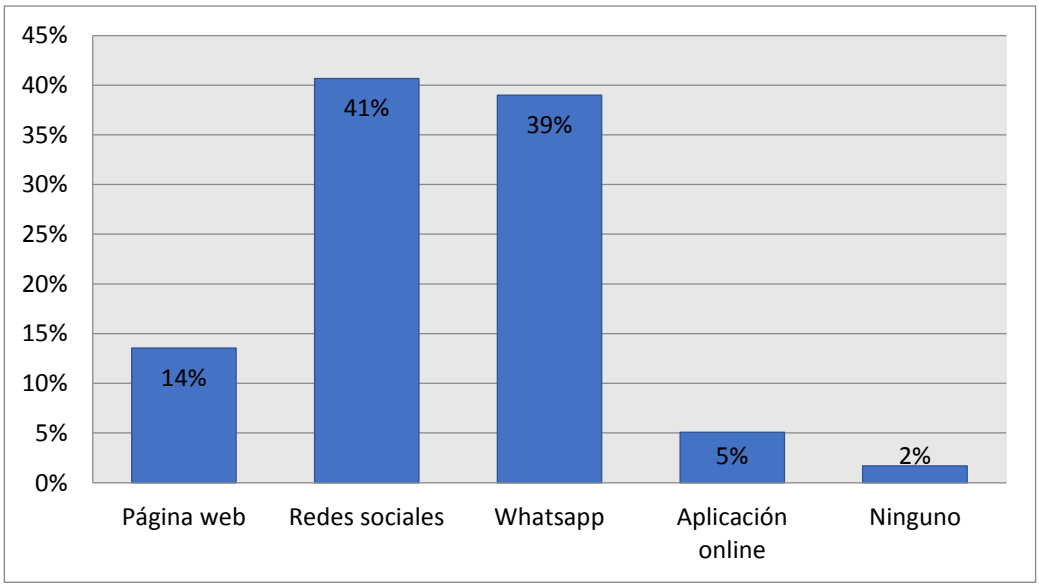


Elaborado por autores

Figura 8. Uso de las TIC's antes del Covid-19.

De acuerdo a los datos obtenidos el 72% de establecimientos de alojamiento y restauración ya contaban con algún tipo de TIC’s como Redes Sociales, WhatsApp, Aplicación virtual lo cual indica que la mayoría de establecimiento vieron la necesidad de innovar antes de la crisis sanitaria sin embargo el 28% de los establecimientos carecían del uso de las TIC’s.

En la actualidad ¿qué tipo de TIC’s utiliza para la venta del producto o servicio?



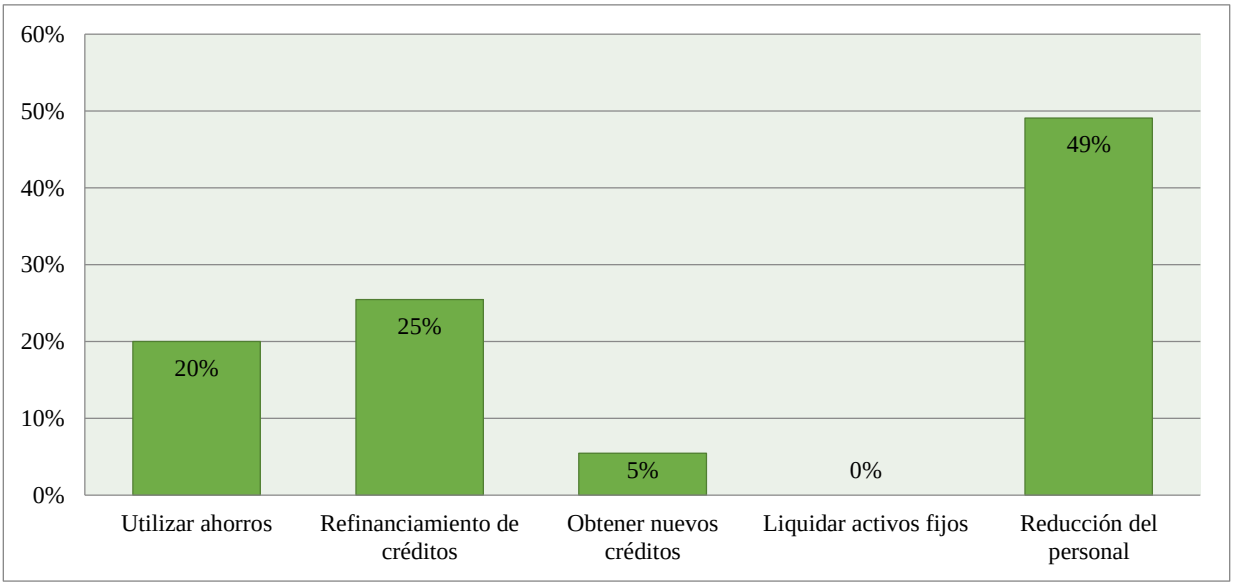
Elaborado por autores

Figura 9. Uso de las TIC's actualmente.

Los propietarios encuestados de los establecimientos tanto de alojamiento y restauración, ante la crisis sanitaria han optado por el uso de las TIC’s y adaptarse a la realidad que hoy en día afrontamos, pues en la actualidad el 41% de establecimientos utilizan las redes sociales también se observa que el 39% optaron el uso de WhatsApp como medio para realizar ventas.

La pandemia del Covid-19 de cierta forma obliga a la digitalización de los establecimientos, la cual es una pieza fundamental para enfrentar el desafío económico y resiliencia en la actualidad, sin duda es notorio el incremento de establecimientos que a causa de la crisis sanitaria han implementado el uso de las TIC’s, ya que el uso de las mismas ayuda al posicionamiento de las empresas e incrementar ingresos económicos.

4.2.4 Medidas administrativas/ financieras para reducir el impacto.



Realizado por autores

Figura 10. Medidas para reducir el impacto.

Dentro de las alternativas de gestión administrativa de los negocios, se evaluaron los más comunes sujetas a implementación, independientemente de la convivencia o no de su adaptación en cada negocio. Tres estrategias tuvieron mayor acogida.

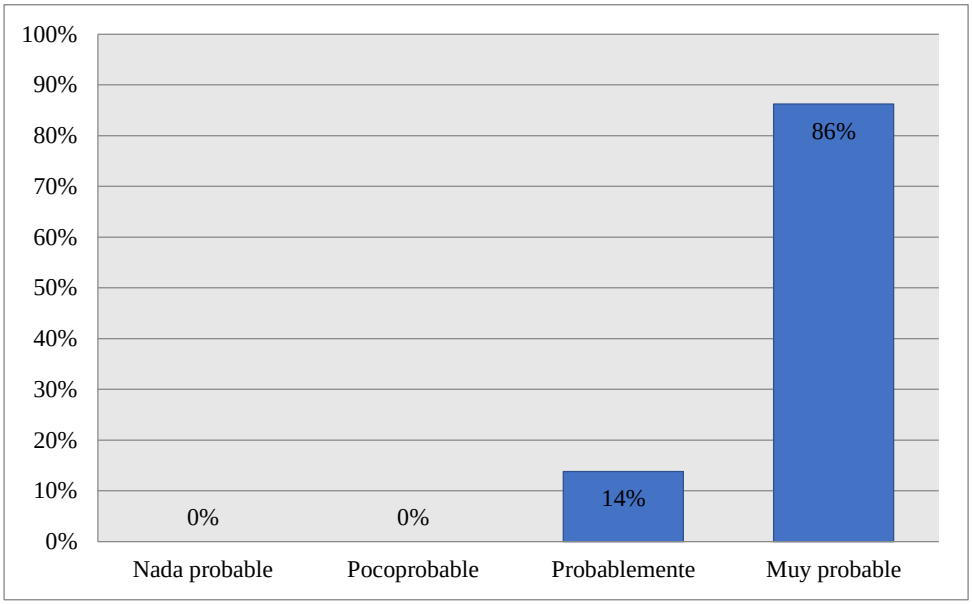
1. Reducir personal 49%
2. Refinanciamiento de créditos 25%
3. Utilizar Ahorros 20%

La primera estrategia contempla la reducción del gasto en sueldos y salarios con la reducción del personal. Este ajuste es una medida factible y su aporte a la reducción de los costos dependerá, tanto de los costos legales de la liquidación, así como la formalidad de sus contratos laborales. Sin embargo, es necesario evaluar con cuidado esta opción.

De la misma forma la segunda estrategia pone en evidencia el protagonismo de sector financiero en la recuperación económica del sector con el refinanciamiento de créditos en una opción de apoyo a negocios para su liquidez y mantener la estructura operativa. En la tercera estrategia se evidencia que los administrativos harán uso de los fondos de reserva de la empresa (ahorros) para su liquidez.

4.2.5 Probabilidades de continuar con el negocio y tiempo de recuperación.

¿Cuál es su percepción respecto a que su negocio continúe operando?

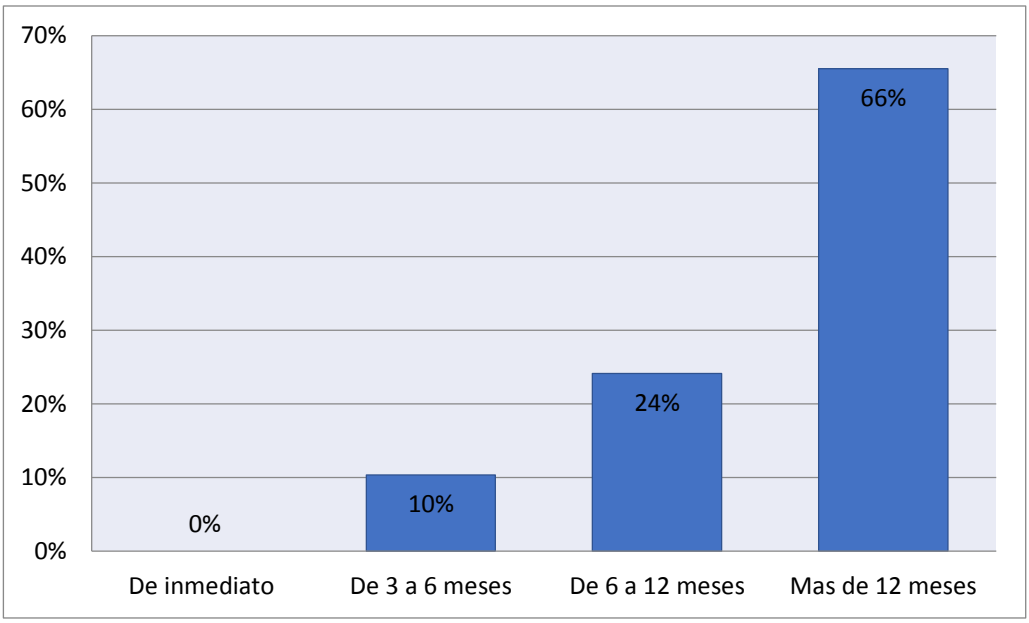


Elaborado por autores

Figura 11. Permanencia en el mercado.

La percepción con respecto al funcionamiento del negocio corresponde al 86% siendo muy probable que los establecimientos sigan operando además el 14% de los encuestados afirman que su negocio probablemente continúe brindando sus servicios. Por tanto e observa que el 100% se adaptaran a los nuevos cambios y exigencias del cliente.

¿Cuánto tiempo cree usted que su negocio recupere el nivel de ventas a partir que se levante el estado de excepción?



Elaborado por autores

Figura 12. Tiempo de recuperación del negocio.

Una ces finalizado el estado de excepción el 66% de los encuestados menciona que sus negocios tardaran más de 12 meses en recuperar su nivel de ventas, lo cual indica en el presente año la mayoría de los establecimientos ha tenido una disminución en nivel de ventas, sin embrago el 10% de los encuestados menciona que el nivel en ventas se recuperara dentro de los 6 primeros meses a partir del cese del estado de excepción.

4.3 Elaborar un boletín coyuntural sobre el impacto económico del COVID-19 en el sector turístico de la ciudad de Puyo.

El boletín coyuntural es una herramienta importante que brinda información sensible sobre el desenvolvimiento de la economía, que se estiman en base a los datos obtenidos además un boletín coyuntural se conforma de varios datos relevantes que son de utilidad y que gráficamente puede ser visible a través del mismo.

Para elaborar el boletín se utilizó una infografía que una representación visual y en la que incluye tablas, figuras, mapas y diagramas que permite entender de una mejor manera la información que contiene.

En base a los factores de permanencia en el mercado, empleos directos, ingresos económicos, uso de las TIC’s se procedió a elaborar el boletín coyuntural de impacto económico en el sector de alojamiento y restauración mismo que se hizo un análisis comparativo obteniéndose datos importante, con el fin de que visualmente se observe como está la situación en la ciudad de Puyo ha sido afectado.

El presente boletín recoge las respuestas de 28 propietarios tanto como establecimientos de alojamiento y restauración obtenidos durante la investigación mediante encuesta online.

4.3.1 Boletín coyuntural.

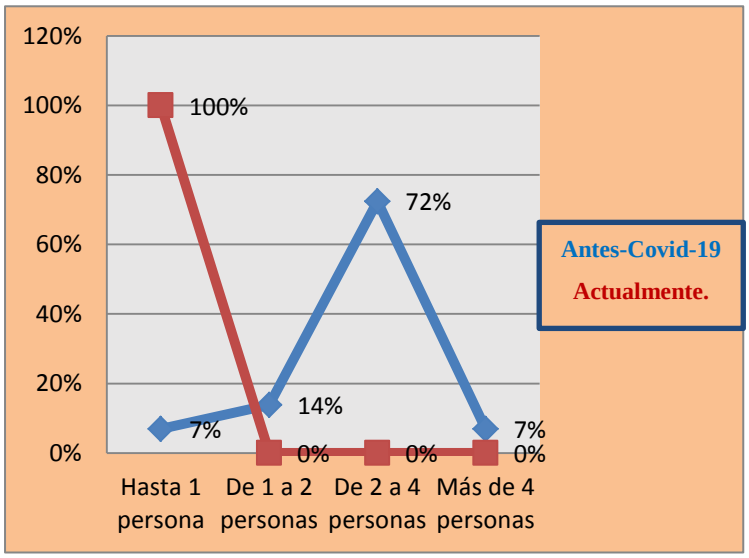
BOLETIN COYUNTURAL

Enero-julio 2019/2020

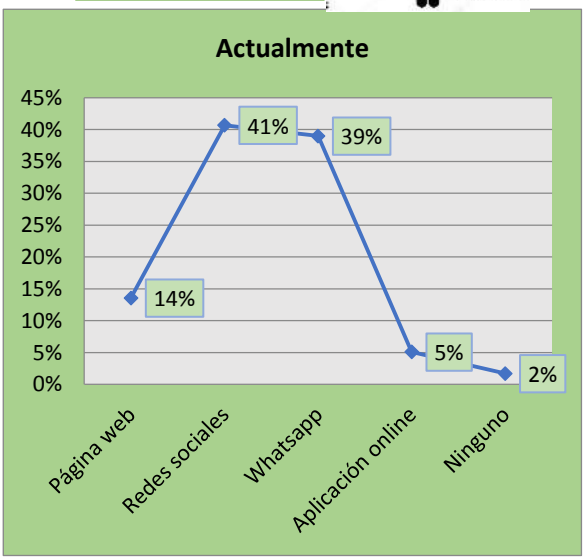
PASTAZA

INDICADORES DE IMPACTO ECONÓMICO COVID-19
ALOJAMIENTO-RESTAURACIÓN

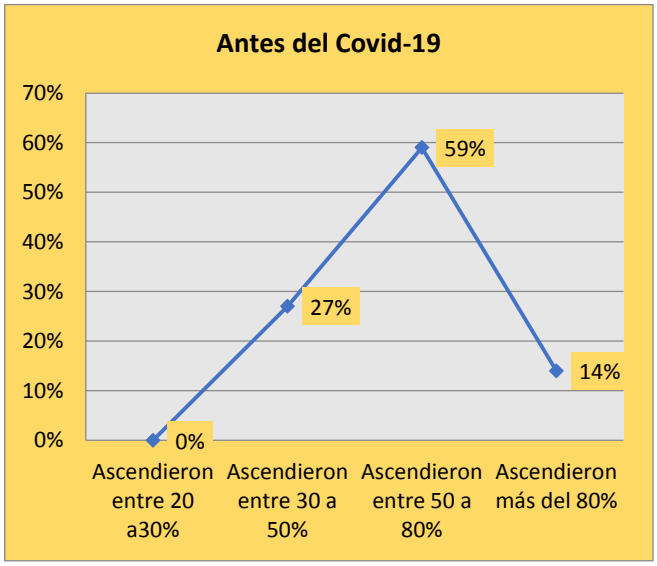
EMPLEO

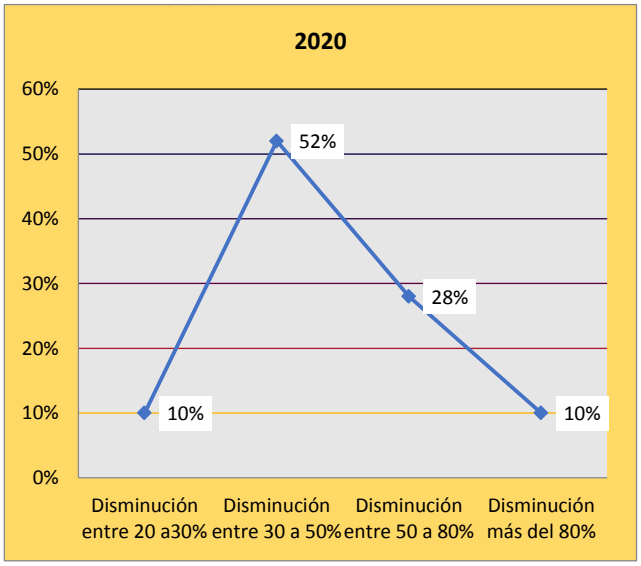


USO DE TIC´S



VENTAS





CAPITULO V

5 Conclusiones.

- En la ciudad de Puyo existen 98 establecimientos registrados en el catastro del MINTUR 2020, 42 establecimientos de alojamiento y 56 restaurantes que durante la emergencia sanitaria atravesaron pos situaciones críticas debido a la parálisis de sus actividades, actualmente las entidades públicas han tomado la decisión de la reapertura de los negocios tomando en cuenta los protocolos de bioseguridad.
- En la ciudad de Puyo durante la Crisis Sanitaria

- Los establecimientos de alojamiento y restauración afrontaron fuertes crisis económicas, debido a la emergencia sanitaria y confinamiento, pero sin embargo el turismo en la ciudad de puyo posee grandes ventajas por su riqueza natural y cultural dando la oportunidad de recuperarse de paulatinamente.

- Debido a la emergencia sanitaria los propietarios de los establecimientos de alojamiento y restauración de la ciudad de Puyo se han visto obligados despedir al equipo de trabajo por la falta de liquidez de la empresa. Además implementaron el uso de las TIC’s mediante esto lograron publicitar sus productos o servicios para de cierta manera generar ingresos.

5.1 Recomendaciones.

- El boletín coyuntural es muy importante para el sector turístico, sirve como referencia a las entidades públicas para la toma de decisiones acertadas e implementar estrategias para el mejoramiento en beneficio de los establecimientos de alojamiento y restauración.

- Todos los establecimientos deben cumplir obligatoriamente con los protocolos y medidas de bioseguridad dispuestos por el COE cantonal para la seguridad tanto del usuario y prestadores de servicios.

- Los establecimientos deberían implementar técnicas y programas de marketing digital que les permita incrementar sus ventas y recuperarse paulatinamente, además es importante que todos los establecimientos lleven un registro de ventas con la finalidad de saber exactamente el tiempo en que tardará en recuperar su nivel de ventas.

REFERENCIAS

ANATO. (Marzo de 2020). *Asociación colombiana de agencias de viajes*. Obtenido de https://anato.org/turismo-colombia/

Barreiro Lozano, F. A. (2020). *Mitigacion del impacto por covid 19 en el turismo y la recuperacion del sector*. Colombia .

Castillo, J. G. (20 de Abril de 2020). *ANÁLISIS OPERATIVO Y ESTRATÉGICO DEL SECTOR DE BARES,RESTAURANTES Y CAFETERIAS DE GUAYAQUIL Y SAMBORNDON*.

Castro, L. E. (2020). Medidas económicas adoptadas por el Gobierno Nacional para contrarrestar el impacto del COVID-19. 18-20.

Cuasquer, A., & Paguay, C. (2020). *Impacto Económico del Covid 19 en el sector turístico* . Pastaza: UEA.

Deloitte. (2020). *Impacto económico del covid-19*. Obtenido de https://acortar.link/rYhkw

Felix Mendoza, A. G. (2020). Estudios de perdidas y estrategias de reactivacion para el sector turistico por crisis sanitaria covid-19 en el destino Manta Ecuador . *REVISTA INTERNACIONAL DE TURISMO, EMPRESA Y TERRITORIO*, 15.

Félix, Á., García, N. R., & Vera, R. (2020). Diagnóstico participativo del sector turístico en la gestión de la crisis causada por la pandemia (COVID-19). *Revista Interamericana de Ambiente y Turismo*, 66-78.

GADM Pastaza. (15 de Enero de 2015). Obtenido de http://www.pastaza.com

Gomes, S. (2020). La Pandemia del Covid 19 subraya la necesidad de crear resilencia en la seguridad alimentaria de restaurantes comerciales . *Food Research International*, 2.

Heras, R. L. (2020). Impacto del COVID-19 en el mercado de trabajo: un análisis de los colectivos vulnerables. *Instituto Universitario de Análisi Económico y Sicial*, 1-29.

Impacto del covid-19 en el mercado de trabajo: un análisis de los colectivos vulnerables. (s.f.).

Montecinos, A. (2020). *Turismo gastronómico vs covid-19*, 62.

Montecinos, A. (2020). Turismo Gastronomico Vs Covid 19. 6.

Montecinos, A. (2020). Turismo Gastronomico Vs Covid-19. 1.

Oliveira, A. (2020). La crisis sanitaria del covid-19. 3.

OMS. (10 de Febrero de 2020). *OMS*. Obtenido de https://www.who.int/es/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/q-a-coronaviruses

OMT. (13 de Marzo de 2020). *Turismo y Covid-19*.

OMT. (20 de Marzo de 2020). *COVID-19*. Obtenido de https://www.unwto.org/es/turismo-covid-19?fbclid=IwAR2chBoC6F9WDvhMpZybscgbtfKNOlHcbpMMrO0MOBLro4nvVCG3Zn3eQgQ

OMT. (13 de Mayo de 2020). *Covid-19 ante todo las personas.* Obtenido de https://www.unwto.org/es/turismo-covid-19

OMT. (2020). Especial enfoque del covid-19. *Barometro OMT*, 22.

OMT, O. M. (2020). Especial enfoque en el impacto del covid-19. *Barometro de la OMT del turismo mundial*, 22.

Páez, M. A. (2020). El impacto de la COVID-19 en el sector turismo. 6.

Paguay, A. C. (2020). *Impacto Económico del sector turístico de la ciudad del Puyo.* Puyo.

Palomo, G., & Enrique Navarro, A. C. (2020). Turismo poscoronavirus, ¿una oportunidad para el poscrecimiento? *Políticas, planes y estrategias de reactivación del turismo*, 6.

Palomo, G., Navarro, E., & Cerezo, A. (2020). Turismo poscoronavirus, ¿una oportunidad para el poscrecimiento? *Políticas, planes y estrategias de reactivación del turismo*, 6.

Palomo, G., Navarro, E., & Cerezo, A. (2020). Turismo poscoronavirus, ¿una oportunidad para el poscrecimiento? *Políticas, planes y estrategias de reactivación del turismo*, 6.

Palomo, G., Navarro, E., & Cerezo, A. (2020). Turismo post coronavirus,¿una oportunidad para el poscrecimiento? *Políticas, planes y estrategias de reactivación del turismo*, 5.

Perez, J., & Gardey, A. (2019). *Definicion de Impacto Economico*. Obtenido de https://definicion.de/impacto-economico/#:~:text=La%20idea%20de%20impacto%20econ%C3%B3mico,un%20pa%C3%ADs%20o%20el%20mundo

Pérez, M. (30 de Mayo de 2017). Obtenido de Slideshare: https://acortar.link/8tLoR

Perez, M. (30 de Mayo de 2017). *slide share*. Obtenido de https://acortar.link/8tLoR

Portas, E. (05 de Febrero de 2018). *Tesis* . Obtenido de [19:13] PAGUAY PASTO CRISTIAN ADOLFO

Reinoso, Á. G. (2020). Estudio de pérdidas y estrategias de reactivación para el sector turístico por. *REVISTA INTERNACIONAL DE TURISMO, EMPRESA Y TERRITORIO*, 2,3,4,5.

Reinozo, A., & mendoza, F. (2020). Estudio de pérdidas y estrategias de reactivación para el sector turístico por crisis sanitaria COVID-19 en el destino Manta-Ecuador. *REVISTA INTERNACIONAL DE TURISMO, EMPRESA Y TERRITORIO*, 79-103.

Reinozo, A., & Mendoza, F. (2020). Estudio de pérdidas y estrategias de reactivación para el sector turístico por crisis sanitaria COVID-19 en el destino Manta-Ecuador. *REVISTA INTERNACIONAL DE TURISMO, EMPRESA Y TERRITORIO*, 79-103.

Riveros, P., & Oswaldo, F. (2020). Consecuensias Económicas de la pandemia Covid 19 en América Latina.

Sánchez, G., & Hernandez, E. (04 de junio de 2017). *Informacion práctica para la hotelería*. Obtenido de http://hoteleriapractica.blogspot.com/2017/06/que-es-la-hoteleria.html

Sancho, A. (2020). *Introduccion al Turismo* . España.

Shuttlewoth, M. (2019). *Explorable* . Obtenido de https://explorable.com/es/diseno-de-investigacion-descriptiva

Torres, R., & Fernández, M. J. (2020). La política económica Española y el Covid 19. *Funcas cuadernos de Información Económicas* , 7.

Travel Latam. (1 de Abril de 2020). *La voz del trade en las Americas*. Obtenido de https://es.travel2latam.com/nota/59535-el-turismo-antes-y-despues-del-covid-19

UNWTO. (2020). Con especial enfoque en el impacto covid 19. *Barometro OMT del Turismo Mundial*, 22.

UNWTO. (2020). Con especial enfoque en el impacto covid 19. *Barometro OMT del Turismo Mundial*, 22.

UTPL. (29 de Abril de 2020). *Pandemia Covid 19*. Obtenido de https://acortar.link/e001F

Viñan, C. (29 de Abril de 2020). *Repositorio UTPL* . Obtenido de https://noticias.utpl.edu.ec/la-pandemia-por-covid-19-puede-afectar-en-un-30-a-los-ingresos-del-turismo-nacional

ANEXO:

“UNIVERSIDAD ESTATAL AMAZÓNICA”

FACULTAD CIENCIAS DE LA VIDA-CARRERA DE TURISMO

N°……

Encuesta online dirigida al sector de alojamiento y restauración de la ciudad de Puyo

La información provista en este formulario es de carácter anónima, no se divulgará las respuestas y estos serán utilizados exclusivamente para fines investigativos, agradecemos contestar con la mayor veracidad.

https://docs.google.com/forms/d/15w6Sk3qlvZ-8udGIn85BKSkHxb9kHfF_hx3afHIkcU8/edit

1. Tipo de negocio: ○ Alojamiento ○ Restauración	**2. Tiempo de funcionamiento** ○ 3 – 9 meses ○ 1 a 2 años ○ 3 – 4años ○ Más de 4 años
3. Ubicación del establecimiento ○ Centro ○ Sector malecón Boayacu (Obrero) ○ Sector parque acuático (Libertad) ○ Sector complejo México ○ Otro	4. **Aforo o capacidad instalada del establecimiento** ○ Hasta 10 personas ○ De 10 a 20 personas ○ De 20 a 30 personas ○ De 30 a 50 personas ○ Más de 50 personas
5. ¿Cuántas personas laboraban antes de la pandemia? ○ Hasta 1 persona ○ De 1 a 2 personas ○ De 2 a 4 personas ○ Más de 4 personas	**6. ¿Cuántas personas están laborando actualmente?** ○ Hasta 1 persona ○ De 1 a 2 personas ○ De 2 a 4 personas ○ Más de 4 personas
7. ¿A cuánto ascendieron las ventas anuales de su negocio en el 2019? ○ 5% ○ 10% ○ 10-15% ○ 15-20% ○ 20-30% ○ 30-50% ○ 50-80% ○ Más del 80%	**8. ¿En cuánto espera que se reduzcan las ventas anuales de su negocio en el 2020?** ○ Incremento ○ Nulo ○ Disminución del 5% ○ Disminución del 10% ○ Disminución de entre 10-15% ○ Disminución de entre 15-20% ○ Disminución de entre 20-30% ○ Disminución de entre 30-50% ○ Disminución de entre 50-80% ○ Más del 80%

9. ¿Antes de la crisis, utilizaba TIC´s para la venta del producto o servicio? o Si o No	**10. En la actualidad ¿que TIC´s utiliza para la venta del producto o servicio?.** o Sistema de mensajes masivos a celulares o Redes sociales o WhatsApp o Aplicación online o Ninguno
11. ¿Qué estrategias administrativas/ financieras ha implementado para enfrentar los efectos de la crisis? o Utilizar ahorros o Refinanciamiento de créditos o Obtener nuevos créditos o Liquidar activos fijos o Reducción de personal	**12. Probabilidades de continuar con el negocio:** o Muy Probable o Probable o Poco Probable o Nada Probable