



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**

**SEDE ORELLANA**

**FACULTAD DE RECURSOS NATURALES**

**CARRERA TURISMO**

**ESTUDIO DEL IMPACTO DE LA PANDEMIA PROVOCADA POR  
EL COVID-19, EN EL SECTOR TURÍSTICO DEDICADO A LOS  
SERVICIOS DE ALOJAMIENTO DE LA CIUDAD DE PUERTO  
FRANCISCO DE ORELLANA (EL COCA), DURANTE EL  
PERIODO MARZO – DICIEMBRE 2020**

**Trabajo de Integración Curricular**

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

**LICENCIADO EN TURISMO**

**AUTOR: JEFFERSON BLADIMIR CRUZ TROYA**

**DIRECTOR: ING. MARCO ANTONIO TOLEDO VILLACÍS Mg.**

El Coca - Ecuador

2022

**©2022, Jefferson Bladimir Cruz Troya**

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo la cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho de Autor.

Yo, JEFFERSON BLADIMIR CRUZ TROYA, declaro que el presente trabajo de integración curricular, es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que proviene de otra fuente, están debidamente citados y referenciados.

Como autor, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de integración curricular. El patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.




El Coca, 05 de Enero de 2022



**Jefferson Bladimir Cruz Troya**  
**C.I. 225004557-8**

**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE RECURSOS NATURALES**  
**CARRERA TURISMO**

El Tribunal del trabajo de integración curricular certifica que: el trabajo de integración curricular:  
Tipo: Proyecto de Investigación. “**ESTUDIO DEL IMPACTO DE LA PANDEMIA PROVOCADA POR EL COVID-19, EN EL SECTOR TURÍSTICO DEDICADO A LOS SERVICIOS DE ALOJAMIENTO DE LA CIUDAD DE PUERTO FRANCISCO DE ORELLANA (COCA), DURANTE EL PERIODO MARZO – DICIEMBRE 2020.**”, realizado por el señor **JEFFERSON BLADIMIR CRUZ TROYA**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del trabajo de integración curricular, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal autoriza su presentación.

|                                                                                                     | <b>FIRMA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <b>FECHA</b>     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| Ing. Rita Sulema Lara Vásconez Mgtr.<br><b>PRESIDENTA DEL TRIBUNAL</b>                              | <br>Firmado electrónicamente por:<br><b>RITA SULEMA<br/>LARA VASCONEZ</b>                                                                                                                                                                                                                                                                     | 05 de Enero 2022 |
| Ing. Marco Antonio Toledo Villacis Mg.<br><b>DIRECTOR DEL TRABAJO DE<br/>INTEGRACIÓN CURRICULAR</b> | Marco<br>Antonio<br>Toledo Villacis<br><br>Firmado digitalmente por Marco Antonio Toledo Villacis<br>Nombre de reconocimiento (DN):<br>cns=Marco Antonio Toledo Villacis,<br>ou=Escuela Superior Politécnica de<br>Chimborazo, ou=Carrera de<br>Turismo,<br>email=marco.toledo@espoch.edu.<br>ec, c=EC<br>Fecha: 2022.02.07 15:27:03 -05'00' | 05 de Enero 2022 |
| Lcdo. Ángel Edberto Cunalata García Mg.<br><b>MIEMBRO DEL TRIBUNAL</b>                              | ANGEL<br>EDBERTO<br>CUNALATA<br>GARCIA<br>A GARCIA<br><br>Digitally signed<br>by ANGEL<br>EDBERTO<br>CUNALATA<br>GARCIA<br>Date: 2022.02.07<br>15:56:17 -05'00'                                                                                                                                                                              | 05 de Enero 2022 |

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de titulación está dirigido principalmente a Dios, quien me ha guiado y brindado sabiduría durante este trascurso de la vida. A mis padres, que me dan su apoyo incondicional siempre, por ser mi motivo para seguir cumpliendo mis metas día a día. Se lo dedico a mis hermanos con quienes he compartido por mucho tiempo y quienes han sido testigo de mi esfuerzo y dedicación hacía mi carrera, a mis docentes, los estimo de todo corazón, por sus consejos y enseñanzas.

*Jefferson*

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, por ser la institución que me ha permitido preparar profesionalmente, a mis padres que me han brindado su apoyo para poder terminar mi carrera. Al Ing. Marco Toledo, mi tutor de trabajo de titulación, gracias por asesorarme, por su paciencia y tiempo dispuesto durante el desarrollo de mi proyecto, también a quienes fueron mis docentes durante mi carrera universitaria, infinitas gracias porque sin duda mis sus conocimientos compartidos, me han permitido seguir aprendiendo.

*Jefferson*

## TABLA DE CONTENIDO

|                             |      |
|-----------------------------|------|
| ÍNDICE DE TABLAS.....       | viii |
| ÍNDICE DE GRÁFICOS.....     | ix   |
| ÍNDICE DE ANEXOS.....       | x    |
| ÍNDICE DE ABREVIATURAS..... | xi   |
| RESUMEN.....                | xii  |
| SUMMARY.....                | xiii |
| INTRODUCCIÓN.....           | 1    |

### CAPÍTULO I

|                                                                    |           |
|--------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL.....</b>                           | <b>9</b>  |
| <b>1.1. Covid-19.....</b>                                          | <b>9</b>  |
| <b>1.1.1. Coronavirus.....</b>                                     | <b>9</b>  |
| <b>1.1.2. Pandemia.....</b>                                        | <b>9</b>  |
| <b>1.1.3. Análisis FODA.....</b>                                   | <b>10</b> |
| <b>1.1.3.1. Variables del análisis FODA.....</b>                   | <b>10</b> |
| <b>1.1.3.2. Procedimientos para elaborar un análisis FODA.....</b> | <b>10</b> |
| <b>1.1.3.3. Matriz de impacto cruzado (FODA).....</b>              | <b>11</b> |
| <b>1.2. Marco legal.....</b>                                       | <b>13</b> |
| <b>1.2.1. Estado de excepción.....</b>                             | <b>13</b> |
| <b>1.2.1.1. Sección cuarta – estados de excepción.....</b>         | <b>13</b> |
| <b>1.2.2. Servicios y actividad de Alojamiento.....</b>            | <b>14</b> |

### CAPÍTULO II

|                                                   |           |
|---------------------------------------------------|-----------|
| <b>2. MARCO METODOLÓGICO.....</b>                 | <b>16</b> |
| <b>2.1. Tipo y Diseño de investigación.....</b>   | <b>16</b> |
| <b>2.2. Unidad de análisis.....</b>               | <b>16</b> |
| <b>2.3. Población de estudio.....</b>             | <b>17</b> |
| <b>2.4. Tamaño de muestra.....</b>                | <b>17</b> |
| <b>2.5. Técnicas de recolección de datos.....</b> | <b>17</b> |

### CAPÍTULO III

|                                         |           |
|-----------------------------------------|-----------|
| <b>3. MARCO DE RESULTADOS.....</b>      | <b>18</b> |
| <b>3.1. Análisis de resultados.....</b> | <b>18</b> |

|        |                                                                                                            |    |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 3.1.1. | <i>Encuesta aplicada los administradores/gerentes de las empresas de alojamiento ...</i>                   | 18 |
| 3.1.2. | <i>Entrevistas .....</i>                                                                                   | 29 |
| 3.1.4. | <i>Análisis FODA de las empresas de alojamiento de la ciudad Puerto Francisco de Orellana (Coca) .....</i> | 35 |
| 3.1.5. | <i>Estrategias para reactivación los establecimientos de alojamiento (a corto plazo)..</i>                 | 38 |

**CONCLUSIONES**

**RECOMENDACIONES**

**BIBLIOGRAFÍA**



## ÍNDICE DE TABLAS

|                                                                                                           |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>Tabla 1-3:</b> Edad.....                                                                               | 19 |
| <b>Tabla 2-3:</b> Empresas de alojamiento encuestadas.....                                                | 20 |
| <b>Tabla 3-3:</b> Cantidad y porcentaje de personas que trabajan dentro de su establecimiento .....       | 22 |
| <b>Tabla 4-3:</b> Cantidad y porcentaje de personal profesionales en turismo o afín .....                 | 23 |
| <b>Tabla 5-3:</b> Personal despedido por causa de la crisis sanitaria .....                               | 25 |
| <b>Tabla 6-3:</b> Porcentaje aproximado en disminución de ingresos debido a la pandemia por Covid-19..... | 26 |
| <b>Tabla 7-3:</b> Porcentaje de ocupación promedio establecimientos, antes y durante la pandemia.         | 27 |
| <b>Tabla 8-3:</b> Puntos importantes de la primera entrevista.....                                        | 30 |
| <b>Tabla 9-3:</b> Puntos importantes de la segunda entrevista .....                                       | 32 |
| <b>Tabla 10-3:</b> Puntos importantes de la tercera entrevista .....                                      | 34 |
| <b>Tabla 11-3:</b> Análisis FODA .....                                                                    | 35 |
| <b>Tabla 12-3:</b> FODA cruzado.....                                                                      | 36 |
| <b>Tabla 13-3:</b> Planificación de estrategias .....                                                     | 38 |

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

|                                                                                                    |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>Gráfico 1-3.</b> Porcentaje género.....                                                         | 18 |
| <b>Gráfico 2-3.</b> Porcentaje edad.....                                                           | 19 |
| <b>Gráfico 3-3.</b> Porcentaje empresas de manejo en gestión familiar .....                        | 21 |
| <b>Gráfico 4-3.</b> Porcentaje administradores con título universitario o afín .....               | 21 |
| <b>Gráfico 5-3.</b> Porcentaje personal que labora dentro del establecimiento .....                | 22 |
| <b>Gráfico 6-3.</b> Porcentaje establecimientos que han pensado cerrar establecimiento .....       | 24 |
| <b>Gráfico 7-3.</b> Porcentaje servicios de alojamiento con efectos negativos por la pandemia..... | 24 |
| <b>Gráfico 8-3.</b> Porcentaje de existencia o no, de despidos a causa de la pandemia .....        | 25 |
| <b>Gráfico 9-3.</b> Porcentaje número de personal despedido a causa de la crisis sanitaria.....    | 26 |
| <b>Gráfico 10-3.</b> Porcentaje empresas que han establecido protocolos de bioseguridad .....      | 28 |

## **ÍNDICE DE ANEXOS**

- ANEXO A:** ENTREVISTA COORDINADORES: GAD MUNICIPAL FRANCISCO DE ORELLANA, MINTUR Y PRESIDENTE ASOCIACIÓN AHORE
- ANEXO B:** PLATAFORMA GOOGLE FORMS
- ANEXO C:** SOLICITUD PARA REALIZAR ENTREVISTAS Y APLICACIÓN DE ENCUESTAS
- ANEXO D:** CONSOLIDADO 2020 DE LAS EMPRESAS DE ALOJAMIENTO DE LA CIUDAD DE PUERTO FRANCISCO DE ORELLANA (EL COCA)

## ÍNDICE DE ABREVIATURAS

|               |                                               |
|---------------|-----------------------------------------------|
| <b>OMT</b>    | Organización Mundial de Turismo               |
| <b>MINTUR</b> | Ministerio de Turismo                         |
| <b>ONU</b>    | Organización de las Naciones Unidas           |
| <b>OMS</b>    | Organización Mundial de Turismo               |
| <b>LUAF</b>   | Licencia Anual de Funcionamiento              |
| <b>PTO</b>    | Puerto                                        |
| <b>GAD</b>    | Gobierno Autónomo Descentralizado             |
| <b>FODA</b>   | Fortalezas, Oportunidades, Defensas, Amenazas |
| <b>AHORE</b>  | Asociación de Hoteleros de Orellana           |
| <b>COORD</b>  | Coordinación                                  |

## RESUMEN

Este trabajo de titulación tuvo como objetivo realizar un análisis situacional, acerca del impacto de la pandemia Covid-19, dentro del sector de alojamiento en la ciudad de Puerto Francisco de Orellana, mediante la investigación cualitativa y cuantitativa. Se aplicaron encuestas a los establecimientos de alojamiento y entrevista a los coordinadores de las instituciones reguladoras de las actividades turísticas como la Coordinación de Turismo del GAD Municipal de Puerto Francisco de Orellana y la Oficina Técnica del Ministerio de Turismo, fue importante la participación de la AHORE (Asociación Hoteleros de Orellana). Debido a la situación Covid-19, las encuestas fueron aplicadas y tabuladas mediante la plataforma Google Forms para evitar contacto directo con los administradores/propietarios de dichas empresas y las entrevistas se realizaron de forma directa, tomando las debidas medidas de bioseguridad, ambas mostraron datos importantes que fueron pilares fundamentales en la investigación. Se elaboró un análisis FODA, a través de los datos recopilados para conocer sus Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas, conociendo así resultados a través de las metodologías aplicadas que las empresas de alojamiento presentan una afectación no solo debido a la pandemia sino como consecuencia de la ausencia de planes estratégicos que permitan su reactivación. Se concluye que se establecieron cuatro estrategias fundamentales que permitirán su reactivación y están centradas en: capacitaciones de hospitalidad y hotelería, marketing y bioseguridad además de la inoculación contra el Covid-19 a todo el personal, promoción y publicidad, por último, el fortalecimiento de las asociaciones. Se recomienda que exista mayor participación por parte de los propietarios/administradores de las empresas de alojamiento para que brinden datos a próximas investigaciones académicas que aporten a la reactivación del Turismo y con ello de los establecimientos de servicios.

**Palabras clave:** <TURISMO>, <HOTELERÍA>, <ALOJAMIENTO>, <PANDEMIA>, <CATASTRO DE ALOJAMIENTO>. <PUERTO FRANCISCO DE ORELLANA (CANTÓN)>.

LEONARDO  
FABIO MEDINA  
NUSTE

Firmado digitalmente por LEONARDO  
FABIO MEDINA NUSTE  
Nombre de reconocimiento (DN):  
c=EC, o=BANCO CENTRAL DEL  
ECUADOR, ou=ENTIDAD DE  
CERTIFICACION DE INFORMACION-  
ECIBCE, l=QUITO,  
serialNumber=0000621485,  
cn=LEONARDO FABIO MEDINA NUSTE  
Fecha: 2021.12.08 18:18:27 -05'00'



2222-DBRA-UTP-2021

## SUMMARY

The objective of this degree work was to carry out a situational analysis of the impact of the Covid-19 pandemic within the lodging sector in the city of Puerto Francisco de Orellana, through qualitative and quantitative research. Surveys were applied to lodging establishments and interviews were conducted with the coordinators of the institutions that regulate tourism activities, such as the Tourism Coordination of the Municipal Government of Puerto Francisco Orellana and the Technical Office of the Tourism Ministry AHORE (Association Hotel Orellana) was important. Due to the Covid-19 situation, the surveys were applied and tabulated using the Google Forms platform to avoid direct contact with the managers/owners of these businesses, and interviews were conducted directly, taking due account the participants need. Both showed important data that were fundamental pillars of the research. A SWOT analysis was elaborated, through the data collected to know their Strengths, Opportunities, Weaknesses and Threats, Threats, thus showing results through the applied methodologies that the lodging companies present an affectation not only of the that lodging companies are affected not only due to the pandemic but also because of the lack of strategic plans that absence of strategic plans that allow their reactivation. It is concluded that four fundamental strategies were established that will allow their reactivation and are focused on: hospitality and hotel training, marketing and biosafety in addition to the inoculation against Covid-19 to all staff, promotion and advertising, and finally, the strengthening of associations. It is recommended that should be greater participation by the owners/managers of them. It is recommended that the owners/managers of the lodging companies be more involved so that they can provide data to future academic research that will contribute to the reactivation of tourism and thus of the service establishments.

**Key words:** <TOURISM>, <HOTELING>, <LODGING>, <PANDEMIC>, <ACCOMMODATION CADASTER>. <PORT FRANCISCO DE ORELLANA (CANTON)>.

Elaborated by:



Lcda. Nancy Barreno Silva. Mgs  
DOCENTE-ESPOCH

## INTRODUCCIÓN

A comienzos del año 2020 la Organización Mundial de la Salud declara oficialmente pandemia por Covid-19, debido a que esta enfermedad se estaba extendiendo a nivel mundial, luego de que estallara el brote en Wuhan (China) en diciembre del 2019, por un virus denominado Covid-19 (Organización Mundial de la Salud, 2020a). Como consecuencia de esto muchos países se vieron amenazados por dicho virus ya que cada vez seguían aumentando las víctimas por infección y causando numerosas pérdidas de vida en las personas, la situación comenzaba ser preocupante. Es por ello que en Ecuador se comenzaron a aplicar medidas, anunciadas por la (Secretaría General de Comunicación de la Presidencia, 2020), a partir del Lunes 16 del mes de marzo, una de las principales fue decretar estado de excepción en todo el país, para evitar contagios masivos y por ende también la paralización de los servicios públicos y de otros sectores, a excepción de los sectores involucrados con salud, seguridad, servicios de primera necesidad, es decir sectores prioritarios. Por consecuencia debido al cierre sin precedentes de los viajes, el comercio mundial, el Turismo ha sido uno de los sectores que más afectación ha tenido por el corona virus, tan solo en los primeros cinco meses de este año se ha reducido en más de la mitad la llegada de los turistas internacionales. Muchos de los trabajadores del sector turístico se encuentran en la economía informal, sobre todo quienes laboraban en los servicios de alojamiento. Si hablamos a nivel el turismo sustenta uno de cada 10 puestos de trabajo, además de proporcionar medios de vida a miles de personas, esto según datos de las (Organización de las Naciones Unidas, 2020). El sector del Turismo comprende un gran paraguas de prestadores de servicios, como son los hoteles, restaurantes, agencias de viajes, con actores complementarios como los transportistas, artesanos, lo que provoca un sinnúmero de empleos directos como indirectos. Los hoteleros en el país de Ecuador afirman que han tenido grandes pérdidas, como ejemplo de ellos tenemos la Federación Hotelera del Ecuador, su presidente André Obiol da a conocer que sus socios mencionan acerca de la incapacidad para cubrir sus deudas, además que no descartan la idea de un cierre definitivo, así mismo existen casos similares de socios pertenecientes a diferentes grupos, que han tenido que llegar a despidos masivos de personal para lograr sostener sus empresas y otras que definitivamente han tenido que cerrar.

La investigación propuesta busca conocer cuál ha sido la afectación que ha tenido el sector turístico, específicamente, las empresas de hospedaje, ya que son servicios que se lucran del Turismo, actualmente está representando cifras muy bajas de turistas, cayendo con un 65% de turistas internacionales solo en la primera mitad del 2020 de acuerdo a la (Organización Mundial del Turismo, 2020), esto debido a la emergencia sanitaria a nivel mundial ocasionada por el virus Covid-19. Es importante establecer indicadores que reflejen la real afectación de este importante sector en la ciudad de Puerto Francisco de Orellana, para ello es necesario establecer metodologías, como la investigación documental que a través de fuentes bibliográficas de autores que también

han investigado del tema actual ya sea con enfoque nacional o internacional que hayan tenido resultados favorables, que nos permitan sustentar nuestra investigación, también a través de la aplicación de entrevistas y encuestas, obtener datos y cifras reales de los servicios de alojamientos, de esta forma se podrá desarrollar acciones inmediatas de carácter estratégico que podamos crear nuevas alternativas y propuestas para la reactivación de los alojamientos en la ciudad y de esta forma contribuir a la recuperación paulatina del sector turístico.



## **Objetivos**

### **Objetivo general**

- Realizar un análisis situacional, sobre el impacto de la pandemia covid-19, en el sector de alojamiento de la ciudad de Puerto Francisco de Orellana, a través de una investigación cualitativa y cuantitativa, para elaborar una propuesta estratégica que permita la reactivación y recuperación paulatina del sector.

### **Objetivos específicos**

- Recopilar la información correspondiente a la situación del sector de alojamiento a través de encuestas, entrevistas y datos oficiales de las instituciones de control, para poder contrastar los datos antes de la pandemia Covid -19 y los datos en la actualidad.
- Realizar un diagnóstico mediante un análisis de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (FODA), para determinar las acciones estratégicas a corto plazo para la recuperación y fortalecimiento del sector de alojamiento.

## **Antecedentes**

Según un análisis realizado por la Universidad Técnica Particular de Loja (Unidad Técnica Particular de Loja, 2020), en el que toma como referencia la investigación de Organización Mundial del Turismo, Organismo Especializado de las Naciones Unidas (ONWTO), en donde se menciona que la pandemia por Covid-19 puede afectar en un 30% a los ingresos del turismo nacional. En este análisis se enfoca sobre las perspectivas económicas e impactos sociales y económicos de la pandemia, además de la toma de decisiones en la política pública, mediante entrevistas a actores claves del sector para obtener información que permita estimar el impacto y las posibles soluciones, aplicando propuestas que permitan la reactivación del turismo, enfocados principalmente en los servicios de alojamiento, ya que se encuentran en uno de los sectores más afectados, al igual que los restaurantes.

Un estudio sobre la afectación socioeconómica del Covid-19 enfocada hacia el sector turístico hotelero en la ciudad de Guayaquil-Ecuador, realizado en el mes de Julio del 2020, en el que se aplica la metodología aplicada exploratoria de tipo descriptivo, que pretende conocer la actual oferta y demanda de los servicios hoteleros en la ciudad durante la época de pandemia por COVID-19 e identificar su problemática socioeconómica dentro del sector, determinó entre los resultados más relevantes, que el sector hotelero ha sufrido un gran impacto, consecuencia de esto el cierre definitivo de operaciones como es el caso del hotel Guayaquil quien se consideraba como un importante punto de referencia de la ciudad. Como es evidente la economía se ha debilitado en gran magnitud, tenemos así el resultado que el ingreso de divisas al país se redujo sustancialmente debido a la falta de actividades turísticas, también se ha ocasionado el fenómeno de salida de divisas ante la devolución de reservas de habitaciones en los diferentes hoteles de la ciudad. El sector turístico representaba una tasa de un 6.1% del empleo total en Ecuador, en la actualidad se ha dado una reducción de estas plazas ya sea por el cierre temporal e inclusive el cierre definitivo de las actividades hoteleras y turistas en general. Para concluir dicha investigación, menciona que el Ministerio de Turismo no presenta alternativa ni planes para su reactivación económica del sector, por lo que la empresa privada liderada por la Federación Nacional de Cámaras de Turismo del Ecuador es quien está realizando gestiones privadas tanto a nivel nacional como internacional para la puesta en marcha de sus operaciones (Castro et al., 2020). De acuerdo al estudio realizado en el mes de junio por la Revista Internacional de Turismo, Empresa y Territorio, en el destino Manta – Ecuador, busca analizar las pérdidas y aplicar estrategias para la reactivación del sector turístico por crisis sanitaria Covid-19, menciona que de acuerdo a la OMT, para 2020 se preveía un porcentaje de crecimiento de un 3% a un 4% de turistas internacionales, crecimiento que aun siendo bueno, no superaría a años anteriores que representaron tasas excepcionales como la del 2017 con un 7% y la de 2018 con un 6%, esto debido a factores como la incertidumbre en torno al Brexit, las tensiones geopolíticas y

económicas y la desaceleración económica mundial, comparado estas perspectivas del año 2020 para el crecimiento del turismo con la del año 2019 que representó un 4%, conociendo estos porcentajes para el 2020, luego de unos pocos meses se da la aparición del Corona Virus que causó una pandemia a nivel mundial. De manera consecuente la OMT previó una caída de entre un 20% y un 30% en las llegadas internacionales, es decir se esperaba un gran declive en los ingresos económicos por Turismo, es por ello la necesidad de repensar a actividad turística, adoptar cambios y reorientaciones de las estrategias turísticas nacionales y regionales en los países mayormente afectados. Se estima incluso que la actividad turística va a ser, a diferencia de lo ocurrido en anteriores crisis, una de las actividades económicas que más tarde va a volver a la normalidad en el engranaje económico mundial, lo que conlleva la necesaria y urgente aplicación de estrategias encaminadas a la mitigación de daños y la planificación para la recuperación mediante la colaboración público-privada entre las autoridades nacionales y locales y el sector empresarial privado. Uno de los factores que más preocupa es el problema del desempleo en el sector, ya que con varios meses de ocupación cero en los alojamientos turísticos y sin apenas clientes en todas las ofertas de servicios, solo las grandes cadenas multinacionales y tour operadores pueden subsistir o recuperarse a corto plazo.

Dicho estudio realiza un especial interés en entender los procesos de recuperación, pero desde la mirada de la oferta y perspectiva de la experiencia de los propietarios y gerentes de quienes ofrecen los servicios de alojamiento, además se basa de otros estudios con similitud con enfoque en la información que se requiere, de entre ellos mencionan que se han encontrado cinco problemáticas relevantes para los establecimientos turísticos en la gestión de la crisis turística:

- Desarrollo de la competitividad y el emprendimiento,
- Los aspectos de gestión operativa,
- Las estrategias de marketing y promoción,
- La productividad y la eficiencia empresarial
- Las cuestiones de financiación

Dentro de las metodologías que aplicaron para llevar acabo están la documental que les permitió tomar como referencia otros estudios e información que es de utilidad para tener clara la situación actual, además de antecedentes con otras crisis de turismo vinculadas a pandemias, entre otros. También fue necesario el trabajo multisectorial donde se vincula la participación de instituciones locales como es el GAD de Manta, el sector empresarial de Manta, entre otros, a través de la metodología participativa denominada Diagnóstico-Seguimiento-Evaluación Participativa. El diseño de cuestionarios como técnica de investigación a través de la plataforma de Google forms y su difusión a través de WhatsApp o correos.

Como conclusión se obtuvieron resultados satisfactorios, de entre estos resultados están que además de las cadenas hoteleras existentes en Manta, estas solo representan una pequeña parte del sector empresarial ya que en Ecuador el 80% de la planta hotelera está representado por hoteles de pequeña y mediana envergadura, pero estos negocios como son de gestión familiar no representan una evolución, por lo que deberían recualificarse por necesidad de supervivencia, especialmente en uso de tecnologías y sistemas de comercialización digital. Otro punto importante es la participación activa de las Universidades, estas pueden realizar estudios de este tipo, a través de convenios, se deben replantear nuevos procesos participativos estructurarse comités de crisis (Mendoza y Reinoso, 2020, pp.79-103).

Un estudio realizado por la revista Ecuadorian Science Journal en el mes de septiembre, que menciona acerca del Impacto del Covid-19 en los guías turísticos del Ecuador, estos son uno de los actores que se ajustan a cada situación dentro de la actividad turística. El COVID-19 ha afectado a la economía a nivel mundial de varias maneras, directamente a la producción, que ha repercutido financieramente en las empresas y en las empresas y en los mercados financieros. Debido a este principal problema se han planteado escenarios como: Escenario 1: Al aumento de contagios dentro de las poblaciones, se reduce el consumo, escenario 2: Las empresas que se involucran los e Turismo deben iniciar un proceso bioseguro para la operación turística y tercer escenario: que aunque la pandemia se esté controlando de a poco, las condiciones del mercado han cambiado. Es por ello que se obliga a realizar cambios en el sector laboral, de acuerdo a la Organización Mundial del Trabajo, ya que millones de puestos de trabajo están amenazados debido a la pandemia y de acuerdo a la Organización Mundial del Turismo (OMT) consideran que el sector del Turismo es uno de los más golpeados. Los guías turísticos son quienes informan, además de asistir y atender al turista, ya sea durante su visita, dentro del viaje u otro servicio técnico que requiera. El objetivo que planteo dicho estudio fue analizar los impactos generados por esta pandemia a uno de los empleos directos dentro de la actividad turística, en este caso de los guías turísticos en el Ecuador y se aplicó materiales y métodos que permitan desarrollar dicho estudio, empleando un enfoque cuantitativo, que permitieron la obtención de conclusiones que ayudaron a recopilar datos de los protagonistas en la guía turística, se menciona también la investigación descriptiva y exploratoria que ayudó a conocer la situación actual frente a la problemática. La metodología que se utilizó fue la investigación de campo a través de un cuestionario en línea estructurado. Dentro de su primera fase se centra un análisis descriptivo para conocer la realidad de gremio de los guías turísticos en el Ecuador, frente a Covid-19 y su segunda fase se ha centrado en el trabajo cuantitativo, considerando como técnica la encuesta, para la recolección de información, consideraron el catastro de guías de turismo del Ministerio de Turismo, correspondiente a una población finita.

Entre los resultados sobre las encuestas realizadas por dicho estudio en principio muestran una primera sección acerca de la encuestas, en donde los datos indican que el 77% desarrollan

actividades de guía en el territorio ecuatoriano y corresponden al género masculino de entre 36 y 40 años, residentes a la provincia de Pichincha de los cuales el 67% no pertenece a ninguna asociación, gremio, referente a los guías de Turismo y la segunda sección desarrollada durante la pandemia menciona que el 35% se ha dedicado a la capacitación en línea, en cuanto al grado de dependencia de los guías de Turismo el 59% están vinculados a una institución privada, la tercera sección menciona el impacto en las actividades de turismo, el 70 % manifiesta que las ventas de servicio turístico se detuvieron totalmente además de la contratación de servicios con un 76%, por ultimo un 37% de los guías encuestados dicen que es necesario realizar un estudio sobre las condiciones reales de la industria turística en relación con los guías de turismo del país. Actualmente los guías independientes mantienen una figura de contrato por día de trabajo o servicio prestado, sin ningún tipo de contrato, además el estudio realizado reportó que los guías de Turismo en el Ecuador ha sido uno de los sectores con mayor afectación, que han tenido repercusiones en varios ámbitos como el económico, administrativo y técnico y entre las importantes conclusiones realizadas acerca del estudio, ha sido un impacto muy significativo que han llevado esfuerzos por la supervivencia, además de la posterior recuperación, ha provocado en los guías de turismo con la insuficiente oportunidad para competir. Lo que se sabe que es el escenario Post-Covid19-19 será distinto durante un tiempo indeterminado y deberá adecuarse una vez se vuelva a la normalidad, de manera que la guía turística de momento pasara a ser de presencial a virtual mientras se recupera la confianza en los viajes, los guías de Turismo deben tomarlo como compromiso e implementar y ejecutar mecanismos de prevención y reducción de riesgos que le permitan poder desarrollar su actividad, como resultado final se debe dar respuestas adecuadas a esta demanda a través de la innovación del servicio y asumiendo las responsabilidades y que exista el involucramiento en actividades y propuestas que potencien el turismo del país, como futuras líneas de investigación es necesario analizar el fortalecimiento de competencias, implementación de calidad en el servicio y la institucionalización de los guías del Turismo que permitan direccionar adecuadamente las acciones para el desarrollo del sector turístico (Rivas, 2020, pp.1-6).

De acuerdo a un estudio realizado en la ciudad de Babahoyo, provincia de los Ríos, en el que se proponen estrategias de marketing para su reactivación hotelera, dicho estudio menciona que el turismo es una de las actividades terciarias que aporta a la economía del Ecuador, pero actualmente la reactivación económica es escasa ya que el turismo ha sido afectado en su mayor parte, por lo que este estudio procura analizar ‘ ‘ Estrategias de marketing para la reactivación hotelera en la ciudad de Babahoyo, provincia de los Ríos. Menciona que en los últimos años se incrementó observándose un gran movimiento turístico, debido a ello existen varias cadenas de inversiones internacionales y nacionales que han invertido en el Ecuador, tiene como objetivo analizar las estrategias de marketing para la reactivación hotelera de la ciudad de Babahoyo, provincia de los Ríos.

Las variables de este trabajo son:

- Independientes promociones turísticas, precio, marketing turístico, estrategias de marketing, estrategia de diversificación y estrategia indiferenciada.
- Variables Dependientes: Influencias de turistas, calidad de servicios, alojamiento turístico, reactivación hotelera.

Se aplicaron técnicas para su recolección de información, en la realización del estudio de caso se utilizó el método cuantitativo, que mediante la recopilación de muestras tomadas de la ciudad de Babahoyo, se obtiene el número de habitantes para realizar las encuestas, aplicando investigación de tipo exploratoria, descriptiva, de campo, documental y bibliográfica, aplicando técnicas como la encuesta, población y muestra y la observación directa. Esto les ha permitido obtener resultados a través de las encuestas a los ciudadanos que les permitieron evidenciar el conocimiento que tienen sobre las estrategias de marketing en la ciudad, al igual que el conocimiento por el término de reactivación con un porcentaje de 87%, además los mismos mencionan que es necesario la aplicación de estrategias de marketing en los hoteles de la ciudad, también se logra identificar problemas como son la falta de ejecución en las estrategias de promoción de los hoteles, debido a la falta de información, por lo que es necesaria la capacitación a los dueños de los hoteles y asesoramiento por parte de un profesional precedido por los principales responsables como el Ministerio de Turismo y el Gobierno Autónomo descentralizado (Moyano, 2020).

## CAPÍTULO I

### 1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

#### 1.1. Covid-19

Conocida como una enfermedad infecciosa, causada por un coronavirus. Fue alertada a comienzos del año 2020 por la Organización Mundial de la Salud, que declaraba oficialmente pandemia por Covid-19, debido a que esta enfermedad se estaba extendiendo a nivel mundial, luego de que estallara el brote en Wuhan (China) en diciembre del 2019, por un virus denominado Covid-19 (Organización Mundial de la Salud, 2020b).

##### 1.1.1. *Coronavirus*

Los coronavirus (CoV) son un grupo comunes de virus que pueden causar diversas afecciones, como el resfriado hasta enfermedades más graves, son los causantes del síndrome respiratorio de Oriente Medio (MERS-CoV) y el que ocasiona el síndrome respiratorio agudo severo (SRAS-CoV).

El nuevo coronavirus (CoV) denominado con el nombre de 2019-nCoV o COVID-19, es una nueva cepa de coronavirus que no se había identificado antes en el ser humano, fue detectado por primera vez en Wuhan (China) en diciembre del 2019.

Los coronavirus se pueden contagiar de los animales a las personas (transmisión zoonótica). De acuerdo con estudios exhaustivos al respecto, sabemos que el SRAS-CoV se transmitió de la civeta al ser humano y que se ha producido transmisión del MERS-CoV del dromedario al ser humano. Además, se sabe que hay otros coronavirus circulando entre animales, que todavía no han infectado al ser humano.

Las infecciones mencionadas suelen cursar con fiebre y síntomas respiratorios (tos y disnea o dificultad para respirar), pero si se vuelve más grave puede causar incluso neumonía, síndrome respiratorio agudo severo, insuficiencia renal e, inclusive, la muerte (Organización Panamericana de la Salud, 2020).

##### 1.1.2. *Pandemia*

Una pandemia es la afectación de una enfermedad infecciosa que ataca a la mayoría de personas de una localidad o región, como también se le denomina cuando esta se ha extendido por muchos países superando el número de casos esperados. Según la Organización Mundial de la Salud

(OMS), para que pueda aparecer una pandemia es necesario: 1. Que aparezca un nuevo virus o una nueva mutación de uno ya existente, que no haya circulado anteriormente y que la población no sea inmune a él y 2. Que el virus tenga la capacidad de transmitirse de persona a persona de forma eficaz, provocando un rápido contagio entre la población (Tomás, 2020).

### ***1.1.3. Análisis FODA***

El análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas), permite recopilar y usar los datos que se conocen del perfil de operación de una empresa, para de esta forma a través de un diagnóstico, implementar estrategias con el fin de mejorar la competitividad de una organización. Para ellos es necesario una planeación estratégica ya que esta le permite a una organización aproximarse a la visualización y construcción de su futuro, se determinan sus mayores propósitos y estrategias que orientan la adquisición, uso y control de los recursos para cumplir con los objetivos (Rojas, 2012a).

#### ***1.1.3.1. Variables del análisis FODA***

- **Fortaleza.-** Algo propio de la organización, factores que están bajo su control y que mantienen un alto nivel de desempeño, que le generan ventajas. Las fortalezas pueden asumir diversas formas como: recursos humanos maduros, capaces y experimentados, habilidades y destrezas importantes para hacer algo, activos físicos valiosos, finanzas sanas, sistemas de trabajo eficientes, costos bajos, productos y servicios competitivos, imagen institucional reconocida, convenios y asociaciones estratégicas con otras empresas, etc.
- **Debilidad.-** Es una carencia, en lo que la organización tiene bajo nivel de desempeño, por tal razón es vulnerable y le presenta una desventaja ante la competencia, es decir presenta un obstáculo para cumplir los objetivos de la organización. Pueden presentarse a través de sus recursos, habilidades, tecnología, organización, productos, imagen, etc.
- **Oportunidades y Amenazas.-** Son variables externas a diferencia de las dos variables antes mencionadas, estas son aquellas que dependen del entorno, como cambios o tendencias que detectan y que pueden ser utilizados porque se invalida el resultado del diagnóstico (Rojas, 2012b).

#### ***1.1.3.2. Procedimientos para elaborar un análisis FODA***

El procedimiento que aquí se propone para desarrollar el análisis FODA incluye los siguientes pasos:

- **Identificación de los criterios de análisis.**



- Determinación de las condiciones reales de actuación en relación a las variables internas y externas del análisis.
- Asignación de una ponderación para cada una de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, listadas (matriz).
- Cálculo de los resultados.
- Determinación del balance estratégico.
- Graficación y análisis de los resultados
- Obtener conclusiones (Rojas, 2012c).

### 1.1.3.3. Matriz de impacto cruzado (FODA)

A través de la matriz de FODA cruzada, nos permite trazar diversas estrategias para reforzar, defender una organización, a continuación, se definen los siguientes pasos para su elaboración:

1. Describe todas las oportunidades externas claves de la marca personal.
2. Detalla todas las amenazas externas claves de la marca personal.
3. Describe todas las fortalezas internas claves de la marca personal.
4. Describe todas las debilidades internas claves de la marca personal.
5. Analizar las fortalezas internas y oportunidades externas y trazar estrategias FO.
6. Analizar las debilidades internas y las oportunidades externas y trazar estrategias DO.
7. Analizar las fortalezas internas y las amenazas externas y trazar las estrategias FA.
8. Analizar las debilidades internas y las amenazas externas y trazar las estrategias DA.
9. Una vez trazadas todas las estrategias, es hora de ponerlas en práctica y desarrollarlas.

#### ➤ Estrategias FO.

Trazamos estrategias donde usamos nuestras fortalezas para aprovechar las oportunidades que se nos presentan, estas estrategias en ocasiones son conocidas como estrategias de ataque. En estas estrategias es necesario aprovechar al máximo nuestras fortalezas, habilidades, talento único y la carisma. Algunas estrategias FO en base de mi matriz DOFA son:

1. Expandirme a nuevos mercados apalancándome con mi libro y por la participación de revistas y portales internacionales (F5, F6, O2 y O3)
2. Crear más contenidos audiovisuales, para conectar con el público y aumentar más mi presencia (F3, F4 y O4)
3. Buscar, seleccionar y clasificar los nuevos canales de comunicación y crear alianzas estratégicas (F2, F3, F5, O1 y O5).

➤ *Estrategias DO.*

Las estrategias DO ayudan a superar y transformar las debilidades a través de las oportunidades que se nos presentan, también conocidas como estrategias para movilizar o cambiar.

Todas las personas en el mundo poseen debilidades que necesitan ser superadas y así transformarlas en fortalezas e impulsar nuestra marca personal. Algunas estrategias DO, que establecí son:

1. Aprovechar los viajes en otros países latinos y realizar diversas fotos (D5 y O3)
2. Leer y practicar constantemente el arte de la redacción y así aumentar más mi participación en las nuevas revistas y sitios web (A4 y O5).

➤ *Estrategias FA.*

Aprovechamos nuestras fortalezas para evitar o afrontar las amenazas del entorno externo, también conocidas como estrategias para defender. Algunas estrategias FA, que establecí son:

1. Aprovechar la fusión asiática y latina y así destacar en el mercado (F1, F2 y A1)
2. Crear info-productos y así generar nuevos ingresos para sobrellevar la situación actual del país (F1, F4, F5, F6, A2 y A5)
3. Conversar constantemente con el público, me permite aumentar la tasa de aceptación del mercado actual y destacar (F3, F6, A3 y A4)
4. Seguir creando contenido y establecer una huella única, para que la comunidad conozca tu estilo (F4, F5, F6 y A6).

➤ *Estrategias DA.*

Reforzamos y transformamos nuestras debilidades para evitar las amenazas latentes en el entorno, también conocidas como estrategias para reforzar, que pretenden disminuir las debilidades internas de nuestra marca personal y evitar las amenazas del entorno externo. Algunas estrategias DA, que establecí son:

- Para ampliar y destacar en el mercado actual, debo practicar más mi inglés y ampliar mi dialecto español (D1, D2, A1, A3 y A4)
- Para evitar los plagios, es necesario crear un diseño con una huella única y así destacar y dejar una marca en la comunidad, para ello es necesario contratar a un diseñador profesional (D3 y A6)

- Es necesario realizar una sesión de fotos cada 3 meses, para tener contenido actualizado y así acostumbrarme a la cámara (D5 y A1) (Shum, 2017).

## **1.2. Marco legal**

### ***1.2.1. Estado de excepción***

Derecho constitucional, es un régimen de excepción que puede declarar el Gobierno de un país en situaciones especiales basadas en los siguientes artículos de la Constitución del Ecuador:

## **CAPÍTULO III FUNCIÓN EJECUTIVA**

### ***1.2.1.1. Sección cuarta – estados de excepción***

**Art. 164.-** La Presidenta o Presidente de la República podrá decretar el estado de excepción en todo el territorio nacional o en parte de él en caso de agresión, conflicto armado internacional o interno, grave conmoción interna, calamidad pública o desastre natural. La declaración del estado de excepción no interrumpirá las actividades de las funciones del Estado.

El estado de excepción observará los principios de necesidad, proporcionalidad, legalidad, temporalidad, territorialidad y razonabilidad. El decreto que establezca el estado de excepción contendrá la determinación de la causal y su motivación, el ámbito territorial de aplicación, el periodo de duración, las medidas que deberán aplicarse, los derechos que podrán suspenderse o limitarse y las notificaciones que correspondan de acuerdo a la Constitución y a los tratados internacionales.

**Art. 165.-** Durante el estado de excepción la Presidenta o Presidente de la República únicamente podrá suspender o limitar el ejercicio del derecho a la inviolabilidad de domicilio, inviolabilidad de correspondencia, libertad de tránsito, libertad de asociación y reunión, y libertad de información, en los términos que señala la Constitución.

Declarado el estado de excepción, la Presidenta o Presidente de la República podrá:

1. Decretar la recaudación anticipada de tributos.
2. Utilizar los fondos públicos destinados a otros fines, excepto los correspondientes a salud y educación.
3. Trasladar la sede del gobierno a cualquier lugar del territorio nacional.
4. Disponer censura previa en la información de los medios de comunicación social con estricta relación a los motivos del estado de excepción y a la seguridad del Estado.
5. Establecer como zona de seguridad todo o parte del territorio nacional.

6. Disponer el empleo de las Fuerzas Armadas y de la Policía Nacional y llamar a servicio activo a toda la reserva o a una parte de ella, así como al personal de otras instituciones.
7. Disponer el cierre o la habilitación de puertos, aeropuertos y pasos fronterizos.
8. Disponer la movilización y las requisiciones que sean necesarias, y decretar la desmovilización nacional, cuando se restablezca la normalidad.

**Art. 166.-** La Presidenta o Presidente de la República notificará la declaración del estado de excepción a la Asamblea Nacional, a la Corte Constitucional y a los organismos internacionales que corresponda dentro de las cuarenta y ocho horas siguientes a la firma del decreto correspondiente. Si las circunstancias lo justifican, la Asamblea Nacional podrá revocar el decreto en cualquier tiempo, sin perjuicio del pronunciamiento que sobre su constitucionalidad pueda realizar la Corte Constitucional.

El decreto de estado de excepción tendrá vigencia hasta un plazo máximo de sesenta días. Si las causas que lo motivaron persisten podrá renovarse hasta por treinta días más, lo cual deberá notificarse. Si el Presidente no renueva el decreto de estado de excepción o no lo notifica, éste se entenderá caducado.

Cuando las causas que motivaron el estado de excepción desaparezcan, la Presidenta o Presidente de la República decretará su terminación y lo notificará inmediatamente con el informe correspondiente.

Las servidoras y servidores públicos serán responsables por cualquier abuso que hubieran cometido en el ejercicio de sus facultades durante la vigencia del estado de excepción (Asamblea Nacional Constituyente, 2008, pp.61-62).

### ***1.2.2. Servicios y actividad de Alojamiento***

De acuerdo al reglamento de alojamiento turístico del Ministerio de Turismo a través del Acuerdo Ministerial 24. Determina las siguientes definiciones:

**Art. 3.-** Definiciones.- Para la aplicación del presente Reglamento se deberá tomar en cuenta los siguientes términos y definiciones:

- **Actividad turística de alojamiento o alojamiento turístico:** El alojamiento es una actividad turística que puede ser desarrollada por personas naturales o jurídicas, que consiste en la prestación remunerada del servicio de hospedaje no permanente, a huéspedes nacionales o extranjeros, para lo cual se considerarán los requisitos correspondientes a su clasificación y categoría, determinados en el presente Reglamento.
- **Catastro de alojamiento:** Es el registro administrativo de los establecimientos de alojamiento registrados ante la Autoridad Competente el cual mantiene datos de su

identificación, número de registro, clasificación, categorización y los demás que determine la Autoridad Nacional de Turismo.

- **Establecimiento de alojamiento turístico:** Es el establecimiento considerado como una unidad íntegra de negocio destinada al hospedaje no permanente de turistas y que brinda servicios complementarios, para lo cual deberá obtener previamente el registro de turismo y la licencia única anual de funcionamiento, a través de la Autoridad Nacional de Turismo o de los Gobiernos Autónomos Descentralizados a los cuales se les hubiere transferido la competencia, conforme a los requisitos de clasificación y categorización dispuestos en el presente Reglamento.
- **Establecimiento de alojamiento turístico con distintivo superior:** Es el establecimiento que además de cumplir con los requisitos obligatorios y de categorización para registrarse como establecimiento de alojamiento turístico, cumple con requisitos distintivos adicionales que permiten obtener la condición de "Superior".
- **Hospedaje:** Servicio que presta un establecimiento de alojamiento turístico destinado a la pernoctación de una o varias personas de forma no permanente a cambio de una tarifa diaria establecida.
- **Huésped:** Turista nacional o extranjero que pernocta, de manera no permanente, en un establecimiento de alojamiento turístico a cambio de una tarifa diaria establecida (Ministerio de Turismo, 2016a: pp.2-4).

**Art. 4.- Ejercicio de la actividad.-** Para ejercer la actividad turística de alojamiento es obligatorio contar con el registro de turismo y la licencia única anual de funcionamiento, así como sujetarse a las disposiciones contenidas en el presente Reglamento y demás normativa vigente. El incumplimiento a estas obligaciones dará lugar a la aplicación de las sanciones establecidas en la Ley (Ministerio de Turismo, 2016b: p.5).

## CAPÍTULO II

### 2. MARCO METODOLÓGICO

#### 2.1. Tipo y Diseño de investigación

Para realizar un análisis situacional, sobre el impacto de la pandemia covid-19, en el sector de alojamiento de la ciudad de Puerto Francisco de Orellana, se realizó a través de una investigación cualitativa y cuantitativa, aplicando técnicas como las encuestas y las entrevistas. Para las entrevistas realizadas se tomó un protocolo de distancia para protección del entrevistador como del entrevistado, además se menciona que debido a que las partes entrevistados brindan diferentes funciones para el mejoramiento del Turismo en la provincia, se realizó una dinámica de preguntas en algunas entrevistas para de esta forma poder elaborar la propuesta estratégica que permita la reactivación y recuperación paulatina del sector se tomó como referencia, la propuesta gubernamental post- Covid-19 para reactivar el Turismo en el Ecuador.

Para recopilar la información correspondiente a la situación del sector de alojamiento antes de la pandemia, se recurrió a las fuentes bibliográficas de estudios similares a este trabajo de investigación, así como también datos y cifras oficiales de los informes mensuales y anuales publicados por el Ministerio de Turismo y los organismos locales pertinentes. Para aplicar las encuestas se tomó el número de los establecimientos de alojamientos registrados dentro de la ciudad de Puerto Francisco de Orellana, según el Consolidado Nacional 2020 del Ministerio de Turismo que nos facilitó la Coordinación de Turismo del GAD Municipal de Francisco de Orellana, adjunto en el Anexo D, del cual según la base de datos se encuentran 45 empresas de alojamiento registradas dentro de la ciudad.

El diagnóstico del sector de alojamiento se realizó a través de un análisis de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (FODA) y luego se determinó las acciones estratégicas a corto plazo para la recuperación y fortalecimiento del sector de alojamiento.

En la parte de la construcción y fundamentación del marco teórico, se aplicó una investigación de carácter documental y bibliográfico, de estudios similares a la presente problemática detectada.

#### 2.2. Unidad de análisis

- Oficina Técnica del Ministerio de Turismo de la Provincia de Orellana
- Dirección de Turismo del GAD Municipal del cantón Puerto Francisco de Orellana
- Asociación de Hoteleros de la provincia de Orellana (AHORE)
- 31 empresas de alojamiento de la ciudad de Puerto Francisco de Orellana (Coca)

### **2.3. Población de estudio**

Nuestra población de estudio, lo constituyeron todas las empresas que brindan el servicio de alojamiento y que se encuentran registradas y clasificadas según el Ministerio de Turismo en Hoteles, Hostales, Hosterías, Haciendas Turísticas, Lodge, Resorts, Refugios, Campamentos Turísticos y Casas de Huéspedes (Ministerio de Turismo, 2014).

### **2.4. Tamaño de muestra**

En este caso el sector turístico de alojamiento, de la ciudad Puerto Francisco de Orellana, forma parte de un universo finito, por lo tanto, no existe una muestra, sino que se considerará a todos los establecimientos que se encuentran adjuntados en el Anexo D, dedicados a dar este tipo de servicio en la localidad.

### **2.5. Técnicas de recolección de datos**

- a) La investigación se realizó a base de lecturas, entrevistas, encuestas, análisis de documentos e información directa de los hechos.
- b) Se llevó a cabo un proceso de recolección, clasificación, registro y codificación de los datos que se analizaron, las encuestas y entrevistas fueron ejecutadas dentro de los protocolos de prevención de contagio, que evitaron el contacto directo con el encuestado o entrevistado.
- c) La obtención de la información recolectada, determinó que se ha tenido razón dentro del planteamiento de las hipótesis, continuamente se elaboraron las alternativas de desarrollo, que fueron aplicadas en el corto plazo.

## CAPÍTULO III

### 3. MARCO DE RESULTADOS

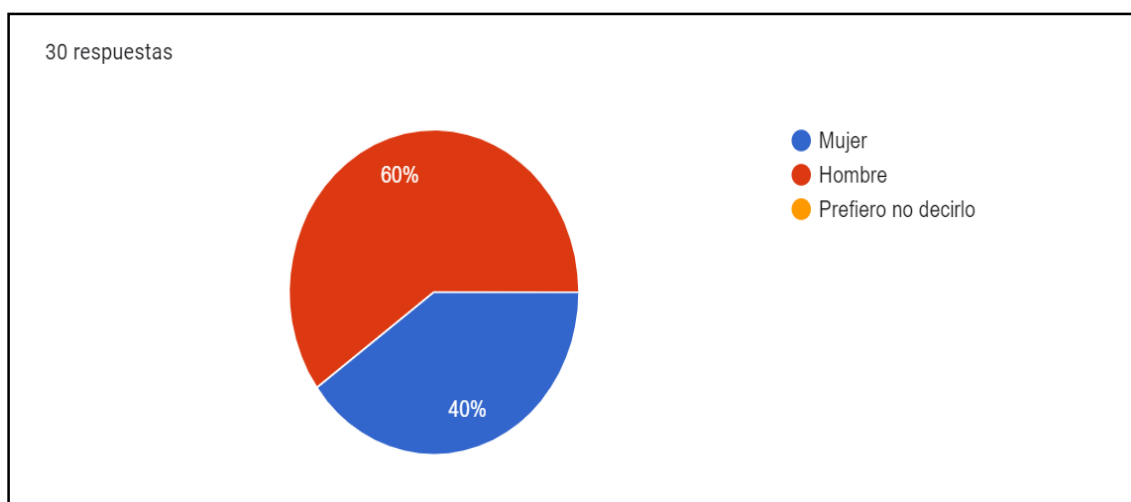
#### 3.1. Análisis de resultados

El objetivo al aplicar esta encuesta fue recopilar la información correspondiente a la situación del sector de alojamiento a través de encuestas, entrevistas y datos oficiales de las instituciones de control, para poder contrastar los datos antes de la pandemia Covid-19 y los datos en la actualidad; y los resultados fueron los siguientes:

##### 3.1.1. Encuesta aplicada a los administradores/gerentes de las empresas de alojamiento

Los análisis de los datos obtenidos de las encuestas a través de la plataforma Google forms, como se expresó que se realizaría dentro de mi metodología a los administradores de las empresas de alojamiento de la ciudad de Puerto Francisco de Orellana, ya que son quienes conocen la realidad de sus establecimientos. La plataforma cuenta con una opción en la que nos tabula automáticamente las respuestas de cada pregunta realizada en la encuesta, las dos primeras preguntas que se encuentran en la encuesta son solo para validar la información del propietario del establecimiento en que colocan su correo y luego su número de celular, a continuación el análisis de las encuestas:

#### Pregunta N.3 ¿Seleccione el género con el que se identifica?



**Gráfico 1-3.** Porcentaje género

Fuente: Google Forms.



### Análisis e interpretación:

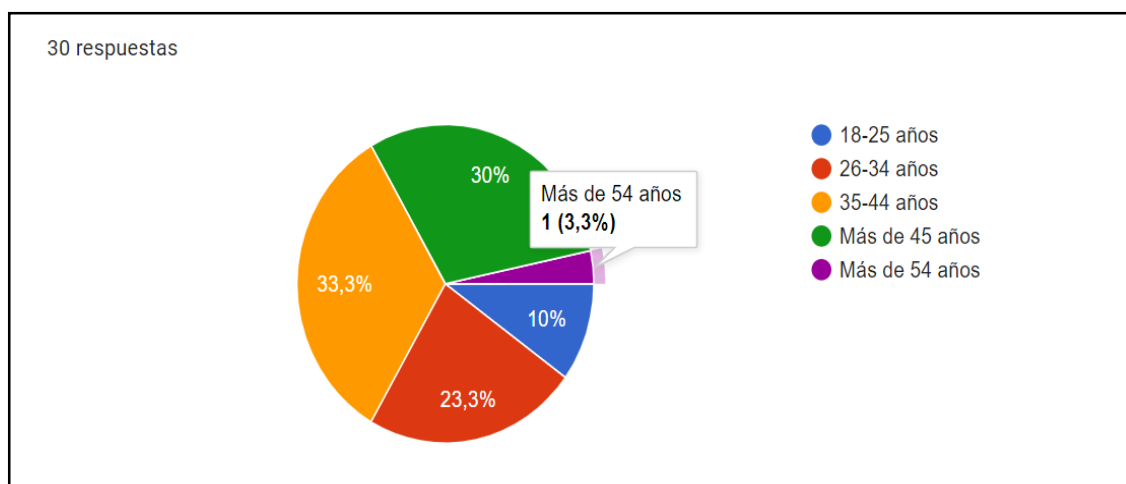
Se determinó que de las personas encuestadas que administran los establecimientos en la ciudad, en su mayoría son del género masculino y en menor porcentaje es femenino.

### Pregunta N.4 ¿Cuál es su edad?

**Tabla 1-3:** Edad

| Nro.  | Edad           | Porcentaje |
|-------|----------------|------------|
| 1     | 18 – 25 años   | 10%        |
| 2     | 26 – 34 años   | 23.3%      |
| 3     | 35 – 44 años   | 33.3 %     |
| 4     | Más de 45 años | 33.3%      |
| TOTAL |                | 100 %      |

Realizado por: Cruz Troya, Jefferson, 2021.



**Gráfico 2-3.** Porcentaje edad

Fuente: Google Forms.

### Análisis e interpretación:

De acuerdo a los resultados, se determina que la administración está siendo llevada en su mayoría por personas que disponen de una edad a partir de los 35 años, debido a que en su mayoría son los propietarios e inversionistas, por lo que prefieren llevar el control de su empresa.

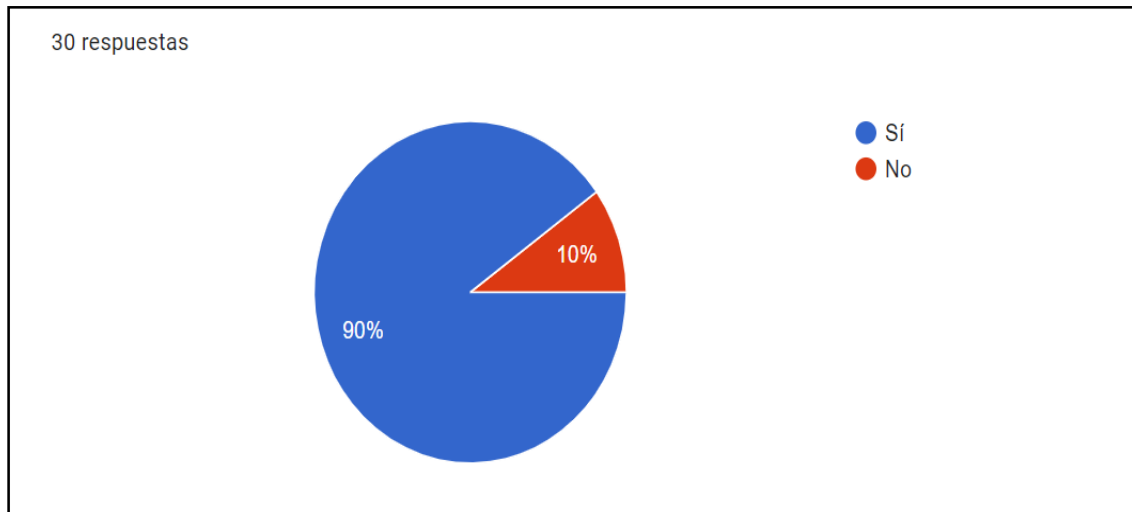
**Pregunta N.5** ¿Cuál es el nombre de la empresa de alojamiento que administra?

**Tabla 2-3:** Empresas de alojamiento encuestadas

| Nro. | EMPRESA DE ALOJAMIENTO        | OBSERVACIONES                                                                                                                                          |
|------|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1    | Hotel El Auca                 | Actualmente en operación                                                                                                                               |
| 2    | Hostal. R Williams            | Actualmente en operación                                                                                                                               |
| 3    | Hotel Caracas Suite           | Actualmente en operación                                                                                                                               |
| 4    | Hotel Río Napo                | Actualmente en operación                                                                                                                               |
| 5    | Hostal Jaren                  | Actualmente en operación                                                                                                                               |
| 6    | Safari "Brisas Del Napo"      | Actualmente en operación                                                                                                                               |
| 7    | Hotel Cotopaxi                | Actualmente en operación                                                                                                                               |
| 8    | Hostal Nuevo Amanecer         | Actualmente en operación                                                                                                                               |
| 9    | Gran Hotel Bosque Dorado      | Actualmente en operación                                                                                                                               |
| 10   | Heliconias Grand Hotel        | Actualmente en operación                                                                                                                               |
| 11   | Hostal Unicornio              | Actualmente en operación                                                                                                                               |
| 12   | Hotel Jekannyty               | Actualmente en operación                                                                                                                               |
| 13   | Hostal Orellana               | Actualmente en operación                                                                                                                               |
| 14   | Hotel El Marques              | Actualmente en operación                                                                                                                               |
| 15   | Hotel Coca                    | Actualmente en operación                                                                                                                               |
| 16   | Hostal Canoas                 | Actualmente en operación                                                                                                                               |
| 17   | Hostal El Cisne               | Actualmente en operación                                                                                                                               |
| 18   | Hostal Mirador                | Actualmente en operación                                                                                                                               |
| 19   | Hotel Puerto Orellana         | Actualmente en operación                                                                                                                               |
| 20   | Hostal Casa Blanca            | Actualmente en operación                                                                                                                               |
| 21   | Hostal El Moretal             | Actualmente en operación                                                                                                                               |
| 22   | Gran Hostal Paraíso Amazónico | Actualmente en operación                                                                                                                               |
| 23   | Hostal Ciudad Azul            | Actualmente en operación                                                                                                                               |
| 24   | Hostal Sol De Oriente         | Actualmente en operación                                                                                                                               |
| 25   | Hostal La Torre               | Actualmente en operación                                                                                                                               |
| 26   | Hotel Ciudad Canela           | Actualmente en operación                                                                                                                               |
| 27   | Hostal Karen                  | Actualmente en operación                                                                                                                               |
| 28   | Hotel La Misión               | Actualmente en operación                                                                                                                               |
| 29   | Amazonas Hostería             | Actualmente en operación                                                                                                                               |
| 30   | Hostal San Luis               | Actualmente en operación                                                                                                                               |
| 31   | Hostal Las Oropéndolas        | German Meza, expropietario del establecimiento menciona que cerró el hostel tiempo antes de la pandemia, por lo que no pudo colaborar con la encuesta. |

**Realizado por:** Cruz Troya, Jefferson, 2021.

**Pregunta N.6** ¿La empresa que usted maneja es de gestión familiar?



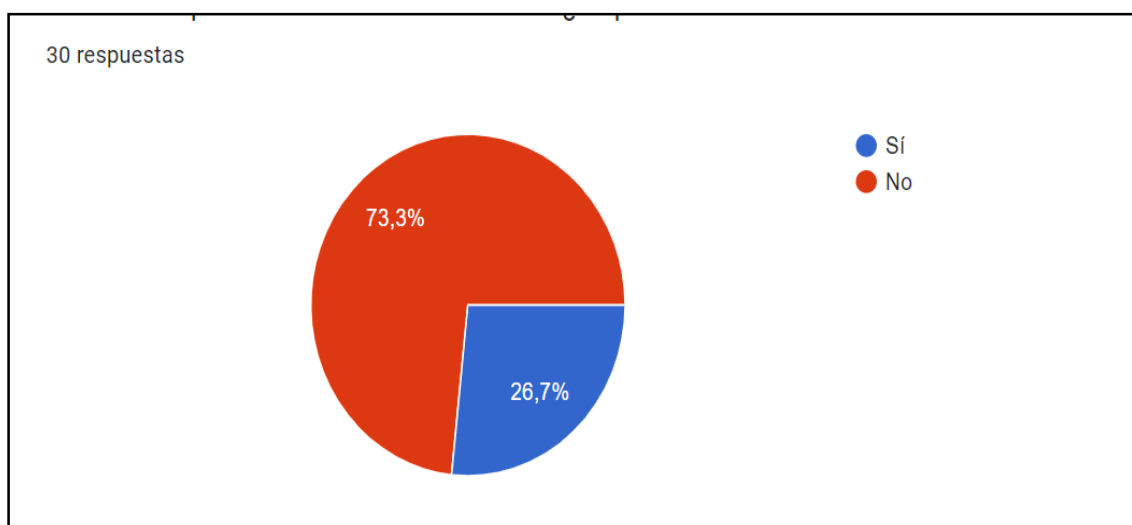
**Gráfico 3-3.** Porcentaje empresas de manejo en gestión familiar

Fuente: Google Forms.

**Análisis e interpretación:**

De acuerdo al gráfico se puede apreciar que existe un mayor porcentaje que indica que los establecimientos de alojamiento son gestionados por familias y solo un pequeño valor indica que no lo son. Esto nos permite interpretar que, debido a que las empresas que prestan servicio de hospedaje son pequeños, en su mayoría son creadas y manejadas por los familiares, ya que son quienes invierten para su creación.

**Pregunta N.7** En caso de poseer un título universitario, ¿Su profesión es afín al Turismo?



**Gráfico 4-3.** Porcentaje administradores con título universitario o afín

Fuente: Google Forms.

### Análisis e interpretación:

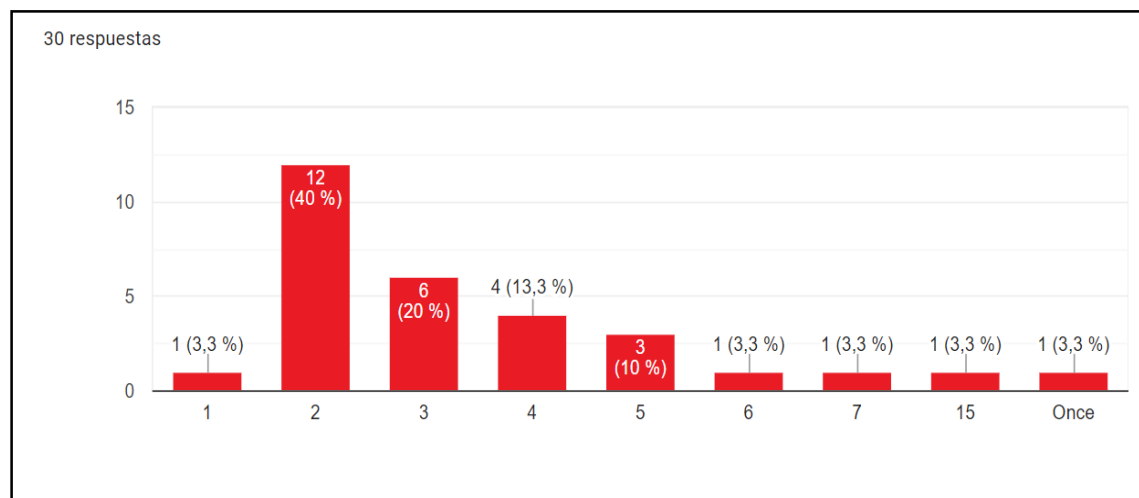
Existe un gran porcentaje que menciona que no posee un título universitario, frente a uno menor que sí cuenta con una profesión afín al turismo, por lo tanto se puede observar según los datos recopilados, debido a que anteriormente no existían en la ciudad universidades, ni institutos que ofertaran carreras afines al Turismo, pero si tenían conocimiento y experiencia acerca de administrar y manejar una empresas de alojamiento.

### Pregunta N.8 ¿Cuántas personas trabajan dentro de su establecimiento?

**Tabla 3-3:** Cantidad y porcentaje de personas que trabajan dentro de su establecimiento

| Nro | CANTIDAD DE ESTABLECIMIENTOS | CANTIDAD DE PERSONAL QUE LABORA DENTRO DE LOS ESTABLECIMIENTOS | PORCENTAJE |
|-----|------------------------------|----------------------------------------------------------------|------------|
| 1   | 12                           | 2                                                              | 40%        |
| 2   | 6                            | 3                                                              | 20%        |
| 3   | 4                            | 4                                                              | 13.3%      |
| 4   | 3                            | 5                                                              | 10%        |
| 5   | 1                            | 15                                                             | 3.3%       |
| 6   | 1                            | 11                                                             | 3.3%       |
| 7   | 1                            | 7                                                              | 3.3%       |
| 8   | 1                            | 6                                                              | 3.3%       |
| 9   | 1                            | 1                                                              | 3.3%       |

Realizado por: Cruz Troya, Jefferson, 2021.



**Gráfico 5-3.** Porcentaje personal que labora dentro del establecimiento

Fuente: Google Forms.

### **Análisis e interpretación:**

En su mayoría dentro de las empresas de alojamiento, actualmente se encuentran laborando solo 2 personas incluyendo el administrador, además de acuerdo al análisis, debido a que la mayoría de empresas de alojamiento son pequeñas no poseen mucho personal, pero esto se ha reducido a la mitad aproximadamente, es decir, antes de ocurrir la pandemia laboraban 2 a 3 personas más, pero cabe recalcar que no solo la pandemia ha sido la causante, también influyó la desaparición de las compañías petroleras y reducción de personal, ya que las empresas de alojamiento están preparadas principalmente para recibir al cliente corporativo.

**Pregunta N.9** ¿Cuántas de ellas son profesionales en el turismo o afines?

**Tabla 4-3:** Cantidad y porcentaje de personal profesionales en turismo o afín

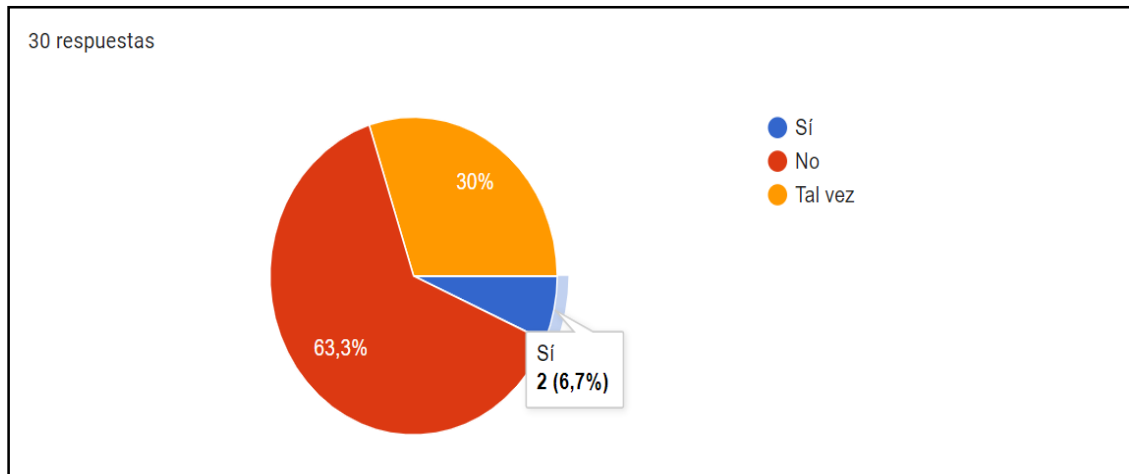
| Nro. | CANTIDAD DE ESTABLECIMIENTOS | CANTIDAD DEL PERSONAL CON PROFESIÓN AFÍN AL TURISMO | PORCENTAJE |
|------|------------------------------|-----------------------------------------------------|------------|
| 1    | 12                           | 1 persona con profesión por establecimiento.        | 40%        |
| 2    | 18                           | Ninguna                                             | 60%        |

**Realizado por:** Cruz Troya, Jefferson, 2021.

### **Análisis e interpretación:**

De acuerdo a los resultados obtenidos, la mayoría del personal que labora dentro de las empresas de alojamiento no posee una profesión de Turismo o afín y en pocas empresas solo se ha contratado 1 persona. Esto que nos permite saber que, dentro de los establecimientos de la ciudad no se está contratando personas con profesión o afín al Turismo, ya que las empresas al ser de gestión familiar en su mayoría laboran miembros de su propia familia o contratan personas de confianza.

**Pregunta N.10** ¿Ha pensado usted en cerrar su establecimiento de alojamiento debido a la pandemia por Covid-19?



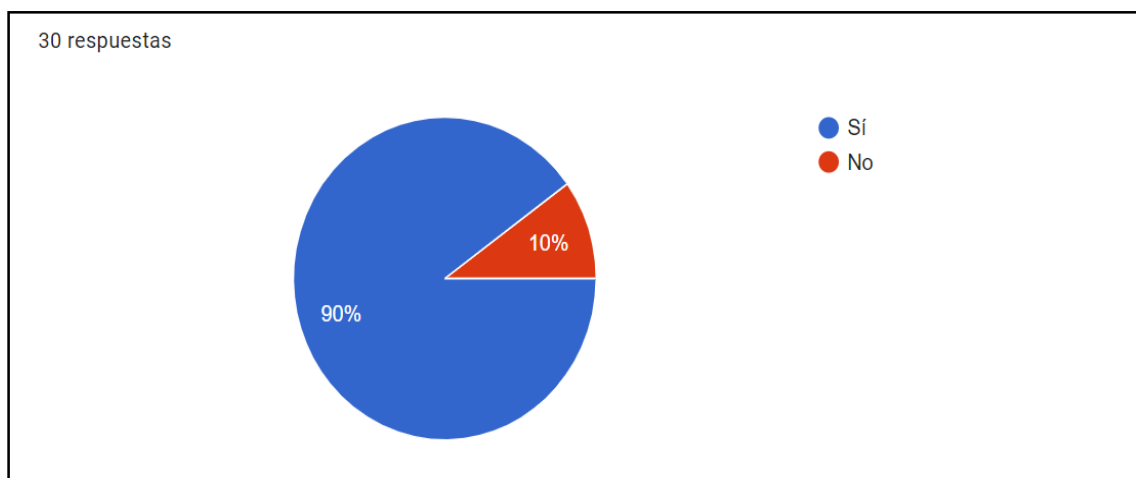
**Gráfico 6-3.** Porcentaje establecimientos que han pensado cerrar establecimiento

Fuente: Google Forms.

#### **Análisis e interpretación:**

Podemos considerar debido a los resultados, que el porcentaje de las empresas que no han pensado en cerrar es alto, es decir son empresas que a pesar de la situación lo que les ha permitido mantenerse es el cliente corporativo y de ello seguirá influyendo en su decisión, se concluye que las empresas de alojamiento no depende del turista, sino del incremento de las compañías petroleras.

**Pregunta N.11** ¿Los servicios de alojamiento dentro de su empresa han sufrido los efectos debido a la pandemia a nivel mundial por Covid-19?



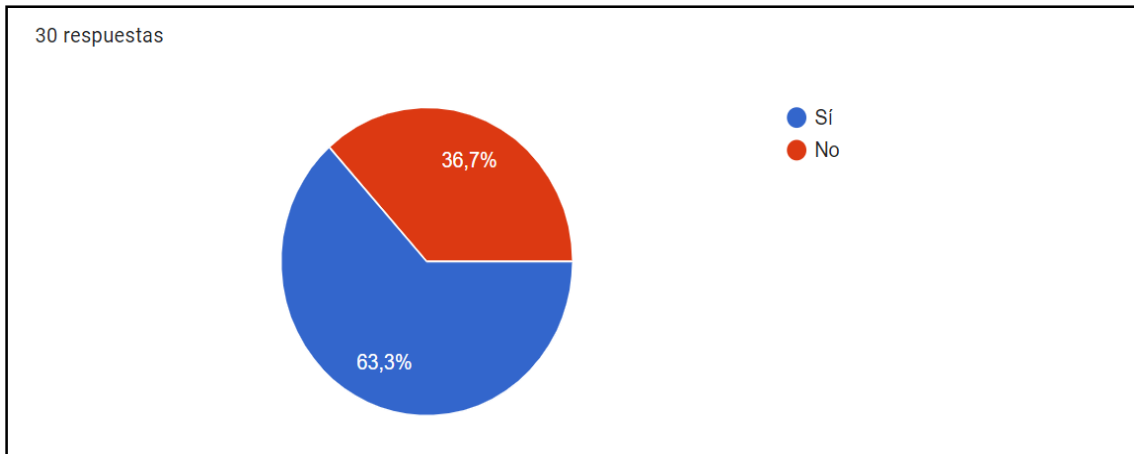
**Gráfico 7-3.** Porcentaje servicios de alojamiento con efectos negativos por la pandemia

Fuente: Google Forms.

### Análisis e interpretación:

Una gran parte de establecimientos menciona que han sufrido los efectos debido a la pandemia a nivel mundial, porque se han reportado bajas en sus ingresos y aún siguen recuperándose.

**Pregunta N.12** En caso de que la empresa dirigida por usted haya sufrido los efectos de la pandemia por Covid-19, ¿Se han tenido que recurrir a despido de personal para minimizar gastos?



**Gráfico 8-3.** Porcentaje de existencia o no, de despidos a causa de la pandemia

Fuente: Google Forms.

### Análisis e interpretación:

De acuerdo a los resultados, en su mayoría los establecimientos han tenido que recurrir al despido de personal por consecuencia de la pandemia por Covid-19, ya que los ingresos de huéspedes se han restado y no se logra pagar por completo al personal, el porcentaje menor existente menciona que no ha despedido sus trabajadores, ya que no ha tenido baja de clientes, porque que las personas que se hospedan pertenecen a empresas petroleras.

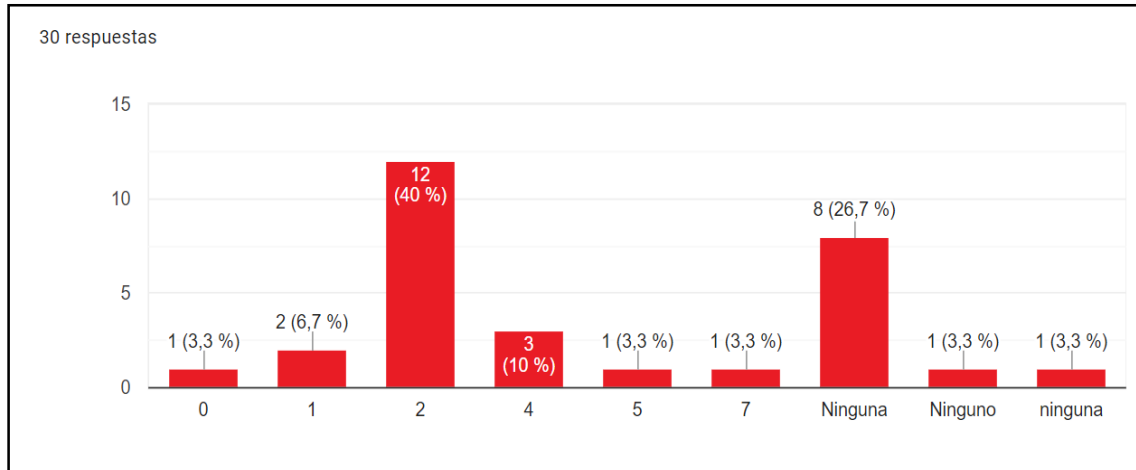
**Pregunta N.13** ¿Cuántas de las personas que trabajaban en su empresa de establecimiento tuvo que despedir por causa de la crisis sanitaria?

**Tabla 5-3:** Personal despedido por causa de la crisis sanitaria

| Nro | CANTIDAD DE ESTABLECIMIENTOS | CANIDAD DEL PERSONAL DESPEDIDO POR ESTABLECIMIENTO | PORCENTAJE |
|-----|------------------------------|----------------------------------------------------|------------|
| 1   | 12                           | 2                                                  | 40%        |
| 2   | 11                           | Ninguno                                            | 36.6%      |
| 3   | 3                            | 4                                                  | 10%        |

|   |   |   |      |
|---|---|---|------|
| 4 | 2 | 1 | 6.7% |
| 5 | 1 | 5 | 3.3% |
| 6 | 1 | 7 | 3.3% |

Realizado por: Cruz Troya, Jefferson, 2021.



**Gráfico 9-3.** Porcentaje número de personal despedido a causa de la crisis sanitaria

Fuente: Google Forms.

### Análisis e interpretación:

Los resultados indican que en su mayoría las empresas han despedido a 2 personas, de esta forma se puede interpretar que a pesar de verse afectados por la pandemia, dentro de su estrategia para no tener que cerrar los establecimientos por completo, optaron por la reducción de personal para reducir costos.

**Pregunta N.14** ¿Qué porcentaje aproximado han bajado sus ingresos debido a la pandemia por Covid-19?

**Tabla 6-3:** Porcentaje aproximado en disminución de ingresos debido a la pandemia por Covid-19

| Nro | CANTIDAD DE ESTABLECIMIENTOS | PORCENTAJE APROXIMADO DE VENTAS BAJAS POR COVID 19 | PORCENTAJE |
|-----|------------------------------|----------------------------------------------------|------------|
| 1   | 8                            | 50%                                                | 26.7%      |
| 2   | 4                            | 60%                                                | 13.3%      |
| 3   | 4                            | 40%                                                | 13.3%      |
| 4   | 4                            | 80%                                                | 13.3%      |
| 5   | 2                            | 70%                                                | 6.7%       |



|    |   |     |      |
|----|---|-----|------|
| 6  | 2 | 0%  | 6.6% |
| 7  | 1 | 95% | 3.3% |
| 8  | 1 | 75% | 3.3% |
| 9  | 1 | 69% | 3.3% |
| 10 | 1 | 45% | 3.3% |
| 11 | 1 | 30% | 3.3% |
| 12 | 1 | 20% | 3.3% |

Realizado por: Cruz Troya, Jefferson, 2021.

### Análisis e interpretación:

Dentro de los resultados de la presente tabla, se puede apreciar que debido a la pandemia por Covid-19, existe en su mayoría que los establecimientos de alojamiento presentaron bajas en sus ingresos de un 50%. Se pretende que debido a que su principal cliente son corporativos, estos redujeron su frecuencia de hospedaje, por motivo del decreto nacional de la emergencia sanitaria aplicada a partir del mes de marzo y evitar el contagio en las personas y personal que salía a laborar, se aplicaron medidas como: el teletrabajo y las compañías petroleras dispusieron que se su personal se quedara en los campamentos de las empresas.

**Pregunta N.15** ¿Qué porcentaje de ocupación promedio tenía en su establecimiento antes de la pandemia y que porcentaje tiene actualmente?

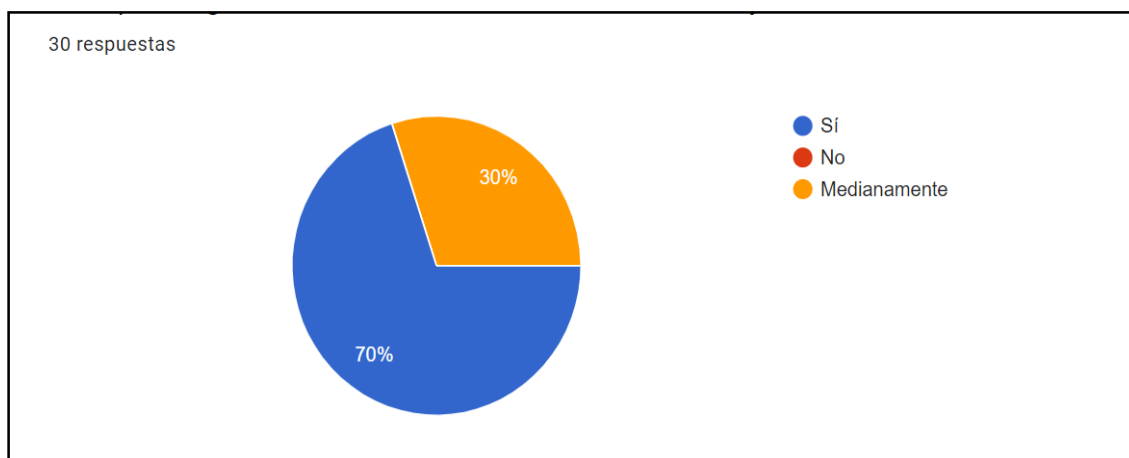
**Tabla 7-3:** Porcentaje de ocupación promedio de establecimientos, antes y durante la pandemia

| Nro. | EMPRESA DE ALOJAMIENTO   | PORCENTAJE DE OCUPACIÓN ANTES DE LA ANDEMIA | PORCENTAJE DE OCUPACIÓN ACTUAL |
|------|--------------------------|---------------------------------------------|--------------------------------|
| 1    | Hotel El Auca            | 90%                                         | 20%                            |
| 2    | Hostal. R Williams       | 90%                                         | 50%                            |
| 3    | Hotel Caracas Suite      | 30%                                         | 20%                            |
| 4    | Hotel Río Napo           | 50%                                         | 5%                             |
| 5    | Hostal Jaren             | 70%                                         | No otorgó la información       |
| 6    | Safari "Brisas Del Napo" | 60%                                         | 20%                            |
| 7    | Hotel Cotopaxi           | 75%                                         | 45%                            |
| 8    | Hostal Nuevo Amanecer    | 100%                                        | 30%                            |
| 9    | Gran Hotel Bosque Dorado | 80%                                         | 40%                            |
| 10   | Heliconias Grand Hotel   | 50%                                         | 50%                            |
| 11   | Hostal Unicornio         | 100%                                        | 50%                            |
| 12   | Hotel Jekannyty          | 80%                                         | 40%                            |
| 13   | Hostal Orellana          | 50%                                         | 25%                            |
| 14   | Hotel El Marques         | 40%                                         | 50%                            |
| 15   | Hotel Coca               | 30%                                         | 3%                             |
| 16   | Hostal Canoas            | 40%                                         | 50%                            |

|    |                               |                                                                                                                                                        |     |
|----|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 17 | Hostal El Cisne               | 30%                                                                                                                                                    | 3%  |
| 18 | Hostal Mirador                | 90%                                                                                                                                                    | 90% |
| 19 | Hotel Puerto Orellana         | 75%                                                                                                                                                    | 50% |
| 20 | Hostal Casa Blanca            | 80%                                                                                                                                                    | 60% |
| 21 | Hostal El Moretal             | 90%                                                                                                                                                    | 50% |
| 22 | Gran Hostal Paraíso Amazónico | 95%                                                                                                                                                    | 45% |
| 23 | Hostal Ciudad Azul            | 100%                                                                                                                                                   | 50% |
| 24 | Hostal Sol De Oriente         | 95%                                                                                                                                                    | 20% |
| 25 | Hostal La Torre               | 90%                                                                                                                                                    | 40% |
| 26 | Hotel Ciudad Canela           | 100%                                                                                                                                                   | 40% |
| 27 | Hostal Karen                  | 80%                                                                                                                                                    | 50% |
| 28 | Hotel La Misión               | 50%                                                                                                                                                    | 50% |
| 29 | Amazonas Hostería             | 70%                                                                                                                                                    | 30% |
| 30 | Hostal San Luis               | 100%                                                                                                                                                   | 60% |
| 31 | Hostal Las Oropéndolas        | German Meza, expropietario del establecimiento menciona que cerró el hostel tiempo antes de la pandemia, por lo que no pudo colaborar con la encuesta. |     |

Realizado por: Cruz Troya, Jefferson, 2021.

**Pregunta N.16** ¿Su empresa ha establecido los debidos protocolos de bioseguridad para precautelar la salud y la integridad tanto de sus clientes como de sus trabajadores?



**Gráfico 10-3.** Porcentaje empresas que han establecido protocolos de bioseguridad

Fuente: Google Forms.

### Análisis e interpretación:

Los protocolos de bioseguridad dentro de los establecimientos de alojamiento si están siendo aplicados en su totalidad de acuerdo a los resultados, aunque algunos han tomado mayores medidas que otros, las decisiones tomadas estas para generar más confianza en el huésped.

### 3.1.2. Entrevistas

Las entrevistas realizadas se aplicaron a las principales instituciones públicas que regulan y coordinan las actividades turísticas dentro de la ciudad de Pto. Francisco de Orellana y de la provincia de Orellana, son las siguientes: La Coordinación de Turismo del GAD Municipal de Francisco de Orellana y Responsable Provincial de la Oficina Técnica del Ministerio de Turismo, además al Presidente de la Asociación de Hoteleros de Orellana (AHORE), asociación conformada por diferentes hoteles de la provincia.

#### ENTREVISTA 1

Ing. Lady Barrionuevo, Directora de Turismo del GAD Municipal de Puerto Francisco de Orellana, que en su función es la encargada de gestionar la actividad turística dentro del cantón en temas de promoción, planificación, temas de coordinación con entes de relación y control sobre las actividades turísticas que se manejan dentro del cantón.

**Pregunta N.1** Debido al estado excepción decretado por el presidente, el 16 de marzo del año 2020, por la pandemia covid 19 que empezaba a comienzos del año 2020 y alertada por la OMS. Se dio la paralización del comercio tanto a nivel mundial como nacional y uno de los sectores más afectados fue el turismo, ¿qué acciones se comenzaron a tomar principalmente para el sector que brinda los servicios de alojamientos, dentro periodo marzo - diciembre?

Lady Barrionuevo, Directora de Turismo del GAD Municipal de Puerto Francisco de Orellana menciona: Luego de terminar el proceso de cuarentena que se decretó a nivel nacional, se abrieron actividades en base a un plan de promoción que se impulsó debido a la pandemia denominado como “Plan de Reactivación Turística y de Micro emprendimientos del cantón Francisco de Orellana”, cabe recalcar que antes de que se pueda ejecutar dicho plan, se mantuvo reuniones constantes para la correcta planificación del plan. Es así como se comenzó con la capacitación a la planta turística, principalmente al sector de alojamiento, ya que las empresas de alojamiento fueron las actividades turísticas que nunca pararon actividad debido a que estas fueron las que prestaban servicios a las personas con aislamiento.

Durante las capacitaciones se han ido dando diferentes fases empezando por el tema de protocolos de bioseguridad, que es uno de los puntos más importantes, seguido de la fase de capacitación para la reactivación turística, como incentivo por la participación de las capacitaciones y en base a la normativa. Por haber participado en todas las fases y cumplir con los parámetros, los participantes de los centros turísticos obtenían una certificación de un sello denominado como **Destino Seguro**, y los establecimientos de alojamiento un sello denominado **Establecimientos**

**Turísticos Seguros.** El plan dio inicio a partir del mes de Mayo del año 2020, actualmente tanto destinos turísticos, como las empresas de alojamiento continúan participando.

**Pregunta N.2** Cómo institución encargada de coordinar y gestionar las actividades dentro de la ciudad de Pto. Francisco de Orellana, ¿se ha llegado a algún acuerdo con las empresas de alojamientos para los pagos de impuesto o se siguen manteniendo de igual forma?

En el año 2020 se siguió pagando con normalidad, a partir de año 2021 se llegó a acuerdos bajar el impuesto a los bomberos, también de la LUAF que es la licencia anual de funcionamiento y bajó la tarifa del agua potable.

**Pregunta N.3** ¿La coordinación de turismo del GAD municipal posee datos estadísticos de los servicios de alojamientos y de las pérdidas que han tenido, antes y durante la pandemia?

Generalmente tenemos estadísticas de visitas generales o de fechas de feriados, esto en un denominado punto de información turística pero no precisamente de los establecimientos de turismo ya que nos es una información que no lo comparten, tienen mucho recelo de compartir el tema de estadísticas.

**Tabla 8-3:** Puntos importantes de la primera entrevista

| <b>PUNTOS IMPORTANTES DE LA PRIMERA ENTREVISTA</b>                                                                            |                                                                                                                                                                                                              |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Entrevista a:</b> Ing. Lady Barrionuevo, Directora de la Coord. de Turismo del GAD Municipal de Pto. Francisco de Orellana |                                                                                                                                                                                                              |
| 1.                                                                                                                            | Su función es gestionar la actividad turística dentro del cantón, como la promoción, planificación y coordinación.                                                                                           |
| 2.                                                                                                                            | Previo a constantes reuniones virtuales para la creación del plan, a partir del mes de mayo se llevó a cabo el "Plan de Reactivación Turística y de Micro emprendimientos del cantón Francisco de Orellana". |
| 3.                                                                                                                            | A partir del año 2021, mediante un acuerdo con dichas empresas se redujo el impuesto a los bomberos, también de la LUAF (Licencia Anual de Funcionamiento), y bajó la tarifa del agua potable                |
| 4.                                                                                                                            | Poseen estadísticas muy generales, como feriados, más no de ingresos mensuales o diario.                                                                                                                     |
| 5.                                                                                                                            | Menciona que los establecimientos de alojamiento tienen mucho recelo para compartir con información del ingreso de huéspedes.                                                                                |

**Realizado por:** Cruz Troya, Jefferson, 2021.

## ENTREVISTA 2

Ing. Sandra Valdez, Responsable Provincial de la Oficina Técnica del Ministerio de Turismo, encargada de apoyo a la gestión de la dirección zonal que se encuentra en Ibarra y apoyo a las actividades que se realizan a nivel de gestión de territorio, posee una responsabilidad de coordinación y gestión en la provincia.

**Pregunta N.1** Debido al estado excepción decretado por el presidente, el 16 de marzo de del año 2020, por la pandemia por covid 19 que empezaba a comienzos del año 2020 y alertada por la oms. Se dio la paralización del comercio tanto a nivel mundial como nacional y uno de los sectores más afectados fue el turismo, ¿qué acciones se comenzaron a tomar principalmente para sector que brinda los servicios de alojamientos, del periodo marzo - diciembre?

Sandra Valdez, Responsable Provincial de la Oficina Técnica del Ministerio de Turismo menciona, que como ministerio de Turismo hay acciones a nivel nacional desde que inició la situación de la pandemia, a partir del mes de marzo, la cartera de estado empezó a realizar algunas actividades en el contexto a nivel nacional, conjunto a los gremios asociados como asociaciones de turismo, guías, entre otros. Se establecieron algunas mesas de trabajo en la pandemia, se trabajaron en acciones conjuntas de los cuales se obtuvieron resultados, sobre todo en el tema de capacitación y formación al talento humano, la academia estuvo como encargada en una mesa técnica de trabajo, además se han abierto varias charlas, capacitaciones, dirigidas al sector turístico ya que debido a que la pandemia aún sigue, la industria debe prepararse. Se han trabajado en temas de digitalización, todo esto se ha adaptado virtualmente, debido a la nueva normalidad. Se están trabajando en estrategias para la reactivación de turismo interno, como las campañas de promoción nacional, se siguen estableciendo mayores protocolos de bioseguridad que brinden seguridad al huésped y turista, pero cada establecimiento maneja diferente protocolo, además se ha coordinado con el GAD Municipal de Pto. Francisco de Orellana, para realizar diferentes asesorías a los establecimientos y para que se sigan realizando. Existe un sello denominado ‘‘SAVE TRAVEL’’, que se les otorga a los establecimientos turísticos por cumplir con la correcta implementación de los protocolos de bioseguridad, esperamos se puedan sumar todos los establecimientos. La institución posee un recurso limitado, tanto humano, como económico y en la gestión.

**Pregunta N.2** Cómo institución encargada de la coordinación y gestión de las actividades turísticas dentro provincia de Orellana, ¿Se ha llegado a algún acuerdo con las empresas de alojamientos para los pagos de impuesto o se siguen manteniendo de igual forma?

En el año al 2020 a quienes tuvieron deuda del pago 1x1000 se le ha dado plazo para el año 2021, realizar este pago hasta el 31 de diciembre del 2021 y durante el año 2021 se dio la exoneración del cobro del 1x1000, es decir que todos los establecimientos turísticos ya no pagan ese impuesto, solo se deberá realizar una actualización de información.

**Pregunta N.3** ¿El Ministerio de Turismo posee datos estadísticos de los servicios de alojamientos y de las pérdidas que han tenido, antes y durante la pandemia?

En relación específica a sector hotelero no existen datos, lo que se realiza como oficina técnica y a nivel nacional se realiza el levantamiento de gasto turístico cuando se está en feriado, pero eso no refleja la ocupación, ni cifras. La asociación de hoteleros posee datos precisos de la ocupación hotelera durante este periodo. Mucha de la operación turística de la ciudad del Coca está vinculada al Parque Nacional Yasuní, por lo cual es evidente que la afluencia de visitantes ha sido menor.

**Tabla 9-3:** Puntos importantes de la segunda entrevista

| <b>PUNTOS IMPORTANTES DE LA SEGUNDA ENTREVISTA</b>                                                              |                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Entrevista a:</b> Ing. Sandra Valdez, Responsable Provincial de la Oficina Técnica del Ministerio de Turismo |                                                                                                                                                                                                                                          |
| 1.                                                                                                              | Su función además de brindar apoyo a la gestión de la dirección zonal que se encuentra en Ibarra, brinda soporte a las actividades que se realizan a nivel de gestión de territorio, como coordinación y gestión dentro de la provincia. |
| 2.                                                                                                              | Brindaron programas de capacitación y formación al talento humano, relacionados al Turismo a nivel nacional.                                                                                                                             |
| 3.                                                                                                              | Se ha coordinado con el GAD Municipal para realizar diferentes asesorías a los establecimientos.                                                                                                                                         |
| 4.                                                                                                              | Se comenzó a otorgar un sello denominado ‘‘SAVE TRAVEL’’, a los establecimientos turísticos que cumplan con la correcta implementación de los protocolos de bioseguridad.                                                                |
| 5.                                                                                                              | Menciona que la institución posee un recurso limitado tanto de talento humano, como económico y en la gestión.                                                                                                                           |
| 6.                                                                                                              | La institución brinda facilidad de pago del 1x1000 del año 2020 hasta finales del año 2021 y se exonera el pago del 1x1000 del año 2021.                                                                                                 |
| 7.                                                                                                              | Menciona que como oficina técnica no poseen datos estadísticos de visitas, más sin embargo solo realizan levantamiento de gasto turístico en feriados, pero eso no refleja la ocupación, ni cifras.                                      |
| 8.                                                                                                              | Mediante la entrevista también aclara que a los establecimientos no les gusta compartir dicha información de estadísticas.                                                                                                               |

**Realizado por:** Cruz Troya, Jefferson, 2021.

### ENTREVISTA 3

Alex Noboa, presidente de la asociación de hoteleros de la provincia de Orellana. Asociación creada con la intención de fortalecerse como grupo organizado, para lograr ciertos beneficios comunes y que de esta forma les permitiría ser más visibles para participar en algún proyecto o plan gubernamental, ya sean provinciales como cantonales.

**Pregunta N.1** Debido al estado excepción decretado por el presidente, el 16 de marzo de del año 2020, por la pandemia por Covid 19 que empezaba a comienzos del año 2020 y alertada por la OMS. Se dio la paralización del comercio tanto a nivel mundial como nacional y uno de los sectores más afectados fue el turismo, ¿Cómo ha afectado la pandemia a las empresas que brindan servicios de alojamiento desde los comienzos del mes de marzo?

Alex Noboa, presidente de la asociación de hoteleros de la provincia de Orellana menciona que, la pandemia comenzó siendo un golpe muy fuerte, debido a la prohibición de movilización, lo que significa que tuvimos bajos clientes. Dentro de los establecimientos de hospedaje el personal que trabaja en empresas petroleras, que debido a la situación tuvieron que permanecer cumpliendo cuarentena o por varios días mientras mejoraba la situación y la ley nos decía que teníamos que albergarles en un sitio donde tenían que pernoctar, pero fueron pocos, en pocas palabras eran los únicos que recibíamos durante la cuarentena.

**Pregunta N.2** ¿Qué acciones se comenzaron a tomar como asociación para evitar que los servicios de alojamiento cierren por completo?

De forma general existe una gran mayoría que ha cerrado sus establecimientos y hoy quieren reactivarse pero sin embargo no obtienen buenos resultados, lo que se espera es que con la llegada de la vacuna, además con la implementación de los protocolos, poder dar esa seguridad y los turistas vuelvan a visitarnos.

**Pregunta N.3** ¿Cómo asociación se pensó en algún plan de reactivación que beneficie específicamente a los servicios de hospedaje?

No se ha desarrollado ningún plan, lo que se ha realizado como asociación es asociarnos conjuntamente con el GAD Municipal del cantón Pto. Francisco de Orellana y el Ministerio de Turismo, para buscar beneficios, como el sello "Safe Travel" otorgado por el MINTUR y GAD Municipal, que es una forma de garantizar al huésped que estamos capacitados y cumplimos con los protocolos.

Más allá de esto no se puede ofrecer mayor cosa, esperamos que los turistas vengan de poco a poco, pero como asociación no tenemos algún otro plan independiente, además ahora con la reapertura del Yasuní esperamos sea pronto.

Pero más allá del Turismo, nosotros si debemos ser conscientes que nosotros aún dependemos de las compañías petroleras, la economía de la ciudad aún se maneja a base de la industria petrolera y nuestro cliente principal sigue siendo el corporativo, entonces más allá de que el turismo sigue funcionando o no, el hecho que se estén reactivando los trabajos petroleros, eso se va a ver reflejado en la ocupación, ya que a diferencia de otras ciudades nosotros tenemos mayor ocupación de lunes a viernes y sábado y domingo bajo.

**Pregunta N.4** ¿La asociación ha llegado a acuerdos para que las instituciones tanto públicas como privadas puedan extender plazos para los pagos por deudas de los servicios e impuestos?

Con el MINTUR se dio la exoneración del impuesto del 1x1000. En cuanto a los impuestos con el GAD Municipal se bajó, al igual que las tazas con los bomberos que ahora solo pagan el 50%, la LUAF que es la licencia única anual de funcionamiento, bajó la tarifa del agua potable y descuento del 50% de COCAVISIÓN que amplió hasta diciembre por TVcable.

**Tabla 10-3:** Puntos importantes de la tercera entrevista

| <b>PUNTOS IMPORTANTES DE LA TERCERA ENTREVISTA</b>                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Entrevista a:</b> Alex Noboa, presidente de la asociación de hoteleros de la provincia de Orellana (AHORE) |                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 1.                                                                                                            | La asociación fue creada con la intención de fortalecerse como grupo organizado, para lograr ciertos beneficios comunes y ser visibles en proyectos o de plan gubernamental, provincial y/o cantonal.                                                    |
| 2.                                                                                                            | Menciona que desde que el comienzo de la pandemia han tenido bajos clientes por turismo y que les ha costado recuperarse, pero debido a que en la zona existen compañías petroleras, los establecimientos han estado trabajando con cliente corporativo. |
| 3.                                                                                                            | Como asociación no están trabajando en ningún plan, pero se han asociado con las instituciones como el GAD Municipal de Pto. Francisco de Orellana y el MINTUR, para lograr beneficios.                                                                  |
| 4.                                                                                                            | Recalca que como establecimientos de alojamientos, son conscientes que aun dependen de las compañías petroleras, es decir su cliente principal ha venido siendo el cliente corporativo incluso antes de la pandemia.                                     |
| 5.                                                                                                            | Menciona que a diferencia de otras ciudades, la mayor ocupación son de lunes a viernes y sábado y domingo son bajos.                                                                                                                                     |
| 6.                                                                                                            | COCAVISIÓN también se ha sumado al descuento del 50% hasta el mes de diciembre del 2020.                                                                                                                                                                 |

**Realizado por:** Cruz Troya, Jefferson, 2021.



**3.1.4. Análisis FODA de las empresas de alojamiento de la ciudad Puerto Francisco de Orellana (Coca)**

Análisis FODA de los establecimientos que brindan alojamiento en la ciudad de Puerto Francisco de Orellana, para seguidamente implementar estrategias en mejoramiento de los establecimientos.

**Tabla 11-3: Análisis FODA**

| <b>FORTALEZAS</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <b>DEBILIDADES</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Infraestructura de empresas de alojamiento en buen estado.</li> <li>2. Empresas de alojamiento con acceso inclusivo.</li> <li>3. Empresas de alojamiento con años de experiencia en el campo hotelero.</li> <li>4. Ubicación geográfica de la mayoría de establecimientos de hospedaje es estratégica y las distancias son cortas.</li> <li>5. Oferta de empresas de alojamiento amplias dentro de la ciudad.</li> <li>6. Variedad de oferta y tipología de establecimientos.</li> <li>7. Fácil accesibilidad de transportación hacia las empresas de alojamiento.</li> </ol>                                                                                         | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Escases de personal con profesión afin al turismo.</li> <li>2. Falta de planificación por parte de asociaciones.</li> <li>3. Falta de actividades conjuntas con asociaciones, instituciones y organismos.</li> <li>4. Ausencia de base de datos estadísticos acerca de ingreso y bajas de clientes los servicios de alojamientos.</li> <li>5. Carencia de capacitaciones de atención al cliente y hospitalidad, para el personal que labora dentro de las empresas de alojamiento.</li> <li>6. Falta de ideas innovadoras.</li> <li>7. Falta de personal bilingüe.</li> </ol> |
| <b>OPORTUNIDADES</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>AMENAZAS</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tendencia post Covid-19 por parte del turista hacia espacios abiertos, rurales y áreas naturales.</li> <li>2. Cliente corporativo, debido a las compañías petroleras existentes.</li> <li>3. Plan de reactivación turística por parte de instituciones públicas que regulan la actividad turística dentro de la ciudad.</li> <li>4. Estudiantes en formación y profesionales en Turismo pertenecientes a la provincia de Orellana.</li> <li>5. Exoneración y reducción de impuestos por parte de instituciones públicas y privadas.</li> <li>6. Rico en patrimonio natural, cultural y gastronómico.</li> <li>7. Espacios culturales y naturales cercanos.</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pandemia Covid-19 vigente</li> <li>2. Temor por contagio por parte del turista.</li> <li>3. Incertidumbre por el cambio de gobierno.</li> <li>4. Debilitación y fragilidad de la economía nacional.</li> <li>5. Inexistencia de un plan que involucre el mejoramiento de la imagen de la ciudad</li> <li>6. Poca inversión en publicidad de la ciudad por parte de los organismos competentes.</li> <li>7. Carencia de espacios para desarrollar grandes eventos y congresos.</li> </ol>                                                                                      |

**Realizado por:** Cruz Troya, Jefferson, 2021.

**Tabla 12-3: FODA cruzado**

| <b>BASE ANALÍTICA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <b>OPORTUNIDADES</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <b>AMENZAS</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>FODA CRUZADO</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Infraestructura de empresas de alojamiento en buen estado.</li> <li>2. Empresas de alojamiento con acceso inclusivo.</li> <li>3. Empresas de alojamiento con años de experiencia en el campo hotelero.</li> <li>4. Ubicación geográfica de la mayoría de establecimientos de hospedaje es estratégica y las distancias son cortas.</li> <li>5. Oferta de empresas de alojamiento amplias dentro de la ciudad.</li> <li>6. Variedad de oferta y tipología de establecimientos.</li> <li>7. Fácil accesibilidad de transportación hacia las empresas de alojamiento.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Escases de personal con profesión afín al turismo.</li> <li>2. Falta de planificación por parte de asociaciones.</li> <li>3. Falta de actividades conjuntas con asociaciones, instituciones y organismos.</li> <li>4. Ausencia de base de datos estadísticos acerca de ingreso y bajas de clientes los servicios de alojamientos.</li> <li>5. Carencia de capacitaciones de atención al cliente y hospitalidad, para el personal que labora dentro de las empresas de alojamiento.</li> <li>6. Falta de ideas innovadoras.</li> <li>7. Falta de personal bilingüe.</li> </ol> |
| <b>FORTALEZAS</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <b>F-O</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <b>F-A</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tendencia post Covid-19 por parte del turista hacia espacios abiertos, rurales y áreas naturales.</li> <li>2. Cliente corporativo, debido a las compañías petroleras existentes.</li> <li>3. Plan de reactivación turística por parte de instituciones públicas que regulan la actividad turística dentro de la ciudad.</li> <li>4. Estudiantes en formación y profesionales en Turismo pertenecientes a la provincia de Orellana.</li> <li>5. Exoneración y reducción de impuestos por parte de instituciones públicas y privadas.</li> <li>6. Rico en patrimonio natural, cultural y gastronómico.</li> <li>7. Espacios culturales y naturales cercanos.</li> </ol> | <p>F1-O1-O2-O7: Actualmente el turista se interesa más por los espacios naturales abiertos, la ciudad del Coca cuenta con establecimientos con buena infraestructura, que poseen acceso inclusivo y facilidad de accesibilidad para llegar a ellos.</p> <p>F3-O5-O6: Dentro del plan de reactivación turística que se encuentran ejecutando las instituciones que regulan la actividad turística dentro de la ciudad, se debe encontrar la promoción de la variedad de ofertas y tipología amplia con las que cuentan las empresas que prestan servicios de alojamiento.</p> <p>F6-F7-O4: La ciudad de Pto. Francisco de Orellana cuenta con un patrimonio natural, cultural y gastronómico, que gracias a su ubicación geográfica cuenta con distancias cortas desde el atractivo hasta el establecimiento, que facilitan al turista.</p> | <p>F4-A1-A2-A3-A4-A5-A6-A7: En la actualidad existen profesionales en el Turismo y estudiantes en formación, que pueden trabajar dentro de las empresas de alojamiento, mismos que poseen conocimiento del tema y están preparados para crear estudios y aportar con ideas innovadoras que permitan la reactivación de los establecimientos, involucrando a las instituciones reguladores de las actividades del turismo, ya que su apoyo es importante.</p>                                                                                                                                                            |
| <b>DEBILIDADES</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <b>D-O</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <b>D-A</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

Realizado por: Cruz Troya, Jefferson, 2021.

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pandemia Covid-19 vigente</li> <li>2. Temor por contagio por parte del turista.</li> <li>3. Incertidumbre por el cambio de gobierno.</li> <li>4. Debilitación y fragilidad de la economía nacional.</li> <li>5. Inexistencia de un plan que involucre el mejoramiento de la imagen de la ciudad</li> <li>6. Poca inversión en publicidad de la ciudad por parte de los organismos competentes.</li> <li>7. Carencia de espacios para desarrollar grandes eventos y congresos.</li> </ol> | <p>D1-D2-O1: Implementar los debidos protocolos de bioseguridad dentro de los establecimientos de alojamiento para brindar al turista seguridad y confianza.</p> | <p>D5-D6-D7-A2-A3-A5: Es necesario reforzar la participación con las instituciones encargadas de regular las actividades del turismo dentro de la ciudad, creando planes que involucren el beneficio tanto del turismo como de los establecimientos de alojamiento.</p> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### 3.1.5. Estrategias para la reactivación de los establecimientos de alojamiento (a corto plazo)

**Tabla 13-3:** Planificación de estrategias

| ESTRATEGIA                                  |                          | BENEFICIARIOS                                   | OBJETIVO                                                                                                                                                        | CORTO PLAZO                | ACCIONES                                                                                                                                    | EVALUACIÓN                                               |
|---------------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| - Capacitación                              | Hospitalidad y hotelería | Establecimientos de alojamiento                 | Mejorar los estándares de calidad y atención al huésped                                                                                                         | Septiembre 2021            | Solicitar a la Coordinación de Turismo GAD Municipal de Francisco de Orellana                                                               | Aprobación del curso                                     |
|                                             | Marketing                | Establecimientos de alojamiento                 | Conocer nuevas técnicas para mejorar la comercialización de su producto                                                                                         | Septiembre 2021            | Solicitar a la Coordinación de Turismo GAD Municipal de Francisco de Orellana                                                               | Aprobación del curso                                     |
|                                             | Bioseguridad             | Establecimientos de alojamiento y huésped       | Reforzar conocimientos de bioseguridad                                                                                                                          | Septiembre 2021            | Solicitar al MINTUR                                                                                                                         | Aprobación del curso                                     |
| - Inoculación contra el Covid-19 a personal |                          | Establecimientos de alojamiento                 | Inocular a todo el personal que labora dentro de los establecimientos de alojamiento                                                                            | Septiembre 2021            | Solicitar a la Coordinación de Turismo GAD Municipal de Francisco de Orellana                                                               | Contar con dosis completa de vacunación                  |
| - Promoción y publicidad                    |                          | Establecimientos de alojamiento                 | Publicitar los establecimientos a través de las redes sociales: Facebook, Instagram y TikTok. A la vez promocionar precios cómodos, de acuerdo a las temporadas | Octubre 2021               | Pagar por publicidad en las redes sociales para obtener alcance a más personas                                                              | Monitorear estadísticamente el alcance en redes sociales |
| - Fortalecimiento de asociaciones           |                          | Establecimientos de alojamiento e instituciones | Fortalecer las asociaciones mediante reuniones constantes con instituciones para beneficio mutuo                                                                | Octubre 2021<br>(Cada mes) | Planificar reuniones con la Coordinación de Turismo del GAD Municipal Francisco de Orellana, MINTUR y Asociaciones hoteleras independientes | Mantener un registro de asistencia                       |

Realizado por: Cruz, Troya, Jefferson, 2021.

## CONCLUSIONES

- Se realizó un análisis situacional en la ciudad de Puerto Francisco de Orellana (Coca), donde se pudo conocer acerca del impacto causado por la pandemia Covid-19 en el sector de alojamiento, para ello fue necesaria la aplicación de encuestas a las empresas de alojamiento de la ciudad, que nos ayudaron a conocer la realidad antes y durante la pandemia, también se aplicaron entrevistas a los principales entes que regulan, controlan y coordinan actividades en beneficio de los mismos, que son instituciones y asociaciones que trabajan en beneficio de los mismos.
- Se recopiló información acerca de la situación del sector de alojamiento a través de las encuestas y entrevistas que se aplicaron, además de datos que facilitaron su recolección; de esta forma nos permitió identificar que la situación del Turismo en la ciudad de Puerto Francisco de Orellana, anteriormente de que se decreta el estado de excepción por la pandemia de Covid-19 ya presentaba caídas que podían evidenciar quienes administran de los establecimientos de alojamiento y con la llegada de la pandemia de acuerdo a los resultados obtenidos.
- Se aplicó el análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas (FODA), como estaba previsto dentro de los objetivos, analizando los diferentes factores internos y externos de los establecimientos de alojamiento, lo que nos permitió determinar que el sector turístico ya venía presentando un descenso debido a que no existe una planificación desarrollada directamente para beneficio de las empresas de alojamiento, ni de parte de las instituciones, ni de las asociaciones creadas, así mismo existe una escases en datos estadísticos, posterior al análisis FODA y se determinaron estrategias a corto plazo que beneficiarán al sector de alojamiento.
- Se establecen 4 estrategias fundamentales que permitirán la reactivación económica de las empresas de alojamiento, son las siguientes: capacitaciones de hospitalidad y hotelería, marketing y bioseguridad, también inoculación contra el Covid-19 al personal, además que exista promoción y publicidad, por último el fortalecimientos de las asociaciones.

## **RECOMENDACIONES**

- Qué exista una mayor participación por parte de los propietarios/administradores de las empresas de alojamiento, para que brinden datos a próximas investigaciones académicas.
- Se recomienda que los propietarios/administradores que manejan las empresas que prestan alojamiento se capaciten y se adapten a los nuevos avances tecnológicos, de esta forma estarán preparados para acoger a nuevos turistas de diferentes lugares.
- Los propietarios/administradores de los servicios de alojamiento, deben reconocer las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA), que poseen sus establecimientos.
- Socializar la problemática actual con todos los establecimientos de alojamiento que se encuentran dentro de la ciudad y aplicar las estrategias planteadas a corto plazo, para que exista una reactivación del sector hotelero.

## **BIBLIOGRAFÍA**

**ASAMBLEA NACIONAL CONSTITUYENTE.** *Sección cuarta - Estados de Excepción.* [en línea]. Ecuador, 2008. pp. 61-62. [Consulta: 17 mayo 2021]. Disponible en: <https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/08/Constitucion.pdf>.

**FÉLIX MENDOZA, Á., & GARCÍA REINOSO, N.** "Estudio de pérdidas y estrategias de reactivación para el sector turístico por crisis sanitaria COVID-19". *Revista Internacional de Turismo, Empresa y Territorio* [en línea], 2020, (Ecuador), pp. 79-103. ISSN 2530-7134 [Consulta: 28 junio 2020]. Disponible en: <https://www.uco.es/ucopress/ojs/index.php/riturem/article/view/12743/11675>.

**MACKAY CASTRO, C., MACKAY VELÍZ, R., RUIZ MOLINA, K., & POVEDA BURGOS, G.** (Julio de 2020). XIV Congreso Virtual Internacional Turismo y Desarrollo [en línea] (Trabajo de titulación). Universidad de Guayaquil, Ecuador. 2020, [Consulta: 24 noviembre 2020]. Disponible en: <https://www.eumed.net/actas/20/turismo/37-afectacion-socioeconomica-del-covid-19-al-sector-turistico-hotelero.pdf>

**MINISTERIO DE TURISMO.** *Art. 4 Ejercicio de la actividad turística. en reglamento de alojamiento turístico* [en línea]. Ecuador, 2016. pp. 5. [Consulta: 17 febrero 2021]. Disponible en: <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/LEY-DE-TURISMO.pdf>.

**MINISTERIO DE TURISMO.** *Sección uno - Art. 3 Definiciones. En Reglamento de alojamiento turístico* [en línea]. Ecuador, 2016. pp. 2-4. [Consulta: 26 febrero 2021]. Disponible en: <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/LEY-DE-TURISMO.pdf>.

**MINISTERIO DE TURISMO.** *Ley de Turismo* [en línea]. Ecuador: Lexis, 2014. [Consulta: 23 febrero 2021]. Disponible en: <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/LEY-DE-TURISMO.pdf>

**MOYANO, J.** Estrategias de marketing para la reactivación Hotelera de la ciudad de Babahoyo, Provincia de Los Ríos (Trabajo de titulación). Universidad Técnica de Babahoyo, Ecuador. 2020.

**ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS.** *Noticias ONU* [en línea]. 2020, [Consulta: 12 noviembre 2020]. Disponible en: <https://news.un.org/es/story/2020/08/1479432>

**ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD.** *Covid-19* [blog]. 2020, [Consulta: 08 enero 2021]. Disponible en: [https://www.who.int/es/health-topics/coronavirus#tab=tab\\_1](https://www.who.int/es/health-topics/coronavirus#tab=tab_1)

**ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO.** *Impacto al Turismo por la pandemia* [blog]. 2020, [Consulta: 08 enero 2021]. Disponible en: <https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2020-09/200915-press-release-barometer-es.pdf>

**ORGANIZACIÓN PANAMERICANA DE LA SALUD.** *Coronavirus* [blog]. 2020, [Consulta: 19 marzo 2021]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/temas/coronavirus>

**RIVAS, A.** "Impacto del Covid-19 en los Guías de Turismo del Ecuador". *Ecuadorian Science Journal*, vol. 4, n° 2 (2020), (Ecuador) pp. 1-6.

**ROJAS, J. L.** (2012). "Procedimiento para la elaboración de un análisis FODA como una herramienta de planeación estratégica en las empresas". IIESCA [en línea], 2012, (México). [Consulta: 16 abril 2021]. Disponible en: <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/handle/123456789/1214>

**SECRETARÍA GENERAL DE COMUNICACIÓN DE LA PRESIDENCIA.** *Decreto estado de excepción para evitar propagación del covid-19* [blog]. 2020. [Consulta: 22 noviembre 2020]. Disponible en: <https://www.comunicacion.gob.ec/el-presidente-lenin-moreno-decreta-estado-de-excepcion-para-evitar-la-propagacion-del-covid-19/>

**SHUM, Y. M.** *Matriz de Impacto Cruzado (FODA)* [blog]. 2017. [Consulta: 13 mayo 2021]. Disponible en: <https://yiminshum.com/matriz-impacto-cruzado-marca-personal-dofa/>

**TOMÁS, J. A.** *Concepto Pandemia* [blog]. 2020. [Consulta: 21 junio 2021]. Disponible en: <https://www.coronapedia.org/base-conocimiento/que-es-una-pandemia-definicion-y-fases/>

**UNIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA.** *Propuestas de reactivación económica ante el COVID-19 en Ecuador* [blog]. 2020. [Consulta: 26 noviembre 2020]. Disponible en: <https://noticias.utpl.edu.ec/la-pandemia-por-covid-19-puede-afectar-en-un-30-a-los-ingresos-del-turismo-nacional>



## ANEXOS

### ANEXO A: ENTREVISTA COORDINADORES: GAD MUNICIPAL FRANCISCO DE ORELLANA, MINTUR Y PRESIDENTE ASOCIACIÓN AHORE






## ANEXO B: PLATAFORMA GOOGLE FORMS

Google | Documentos | Hojas de cálculo | Presentaciones | **Formularios** | Para empresas

Tomás

# Crea formularios atractivos

**Personal**



Recopila y organiza todo tipo de información con Formularios de Google. Y gratis.

[Ir a Formularios de Google](#)

**Empresa**

**Google Workspace**

Todo lo que te gusta de Formularios de Google, con más seguridad y control para los equipos.

[Más información](#)



### ENCUESTA PARA TRABAJO DE TITULACIÓN

Objetivo: Realizar un análisis situacional, sobre el impacto de la pandemia covid-19, en el sector de

Correo \*

Correo válido

Este formulario registra los correos. [Cambiar configuración](#)

Número de teléfono \*

Texto de respuesta corta



## ANEXO C: SOLICITUD PARA REALIZAR ENTREVISTAS Y APLICAR ENCUESTAS



# ESPOCH

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

SEDE ORELLANA

Resol. CONESUP RCP.S16.No217.07- 12-07-2007

Francisco de Orellana, 27 de enero 2021

### INSTITUCIONES DEL SECTOR TURÍSTICO DE ORELLANA CIUDAD

Un saludo cordial. Por medio de este documento, la Coordinación Académica de la SEDE ORELLANA de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo solicita su apoyo para el desarrollo de procesos académicos de los estudiantes de la provincia de Orellana.

Dentro de los procesos académicos nuestros estudiantes elaboran trabajos de integración curricular como una opción para su titulación, es así que en este caso el señor **JEFFERSON BLADIMIR CRUZ TROYA**, con número de cédula 2250045578, estudiante del octavo nivel de la carrera de Turismo tiene aprobado el tema "IMPACTO DE LA PANDEMIA COVID-19, EN EL SECTOR TURÍSTICO DE ALOJAMIENTO DE PUERTO FRANCISCO DE ORELLANA, DURANTE EL PERIODO MARZO – DICIEMBRE 2020" mismo que requiere de entrevistas y encuestas, por lo que se agradece a las instituciones y empresas competentes brindar las facilidades para el desarrollo del trabajo de nuestro estudiante.

"SABER PARA SER"



Ing. Maritza Sánchez, Mgs.  
COORDINADORA ACADÉMICA  
SEDE ORELLANA

## ANEXO D: CONSOLIDADO 2020 DE LAS EMPRESAS DE ALOJAMIENTO DE LA CIUDAD DE PUERTO FRANCISCO DE ORELLANA (EL COCA)

| nombre comercial            | numero de registro | actividad   | clasificacio | categoria   | provincia | canton   | parroquia                    | referencia                                                              | telefono conven | telefono celular | mail                                   |
|-----------------------------|--------------------|-------------|--------------|-------------|-----------|----------|------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------|----------------------------------------|
| EL MARQUEZ DEL COCA HOTEL   | QORLAJ00002080     | ALOJAMIENTO | HOTEL        | 3 Estrellas | ORELLANA  | ORELLANA | PUERTO FRANCISCO DE ORELLANA | JUNTO AL TIA                                                            | 062880323       | 0990602906       | eimarquezdelcoca@hotmail.com           |
| HOSTAL SALINAS              | QORLAJ00003769     | ALOJAMIENTO | HOTEL        | 1 Estrellas | ORELLANA  | ORELLANA | PUERTO FRANCISCO DE ORELLANA | A UNA CUADRA DEL SERVICIO DE RENTAS INTERNAS                            | 062861759       | 0968355814       | salinasluna2018@gmail.com              |
| SALINAS                     | QORLAJ00002597     | ALOJAMIENTO | HOTEL        | 1 Estrellas | ORELLANA  | ORELLANA | PUERTO FRANCISCO DE ORELLANA | EN LA FERRETERIA SALINAS                                                | 062860963       | 0968355814       | marioalejandro1980salinas@gmail.com    |
| VISTA AMAZONICA EN PAYAMINO | QORLAJ00000496     | ALOJAMIENTO | HOTEL        | 3 Estrellas | ORELLANA  | ORELLANA | PUERTO FRANCISCO DE ORELLANA | A UNA CUADRA Y MEDIA DE PETROAMAZONAS                                   | 062860196       | 0990051268       | hotelvistaamazonicaenpayamino@yahoo.es |
| HOTEL RESIDENCIA COTOPAXI   | QORLAJ00003637     | ALOJAMIENTO | HOTEL        | 1 Estrellas | ORELLANA  | ORELLANA | PUERTO FRANCISCO DE ORELLANA | FRENTE AL BAZAR ROCIO                                                   | 062301032       | 0980517165       | hotelcotopaxi1960@hotmail.com          |
| R. WILLIAN'S                | QORLAJ00003196     | ALOJAMIENTO | HOTEL        | 1 Estrellas | ORELLANA  | ORELLANA | PUERTO FRANCISCO DE ORELLANA | (EL COCA), CABECERA                                                     | 062881048       | 0986090685       | hotelwilliams2@yahoo.es                |
| HOTEL CARACAS SUITE         | QORLAJ00003647     | ALOJAMIENTO | HOTEL        | 2 Estrellas | ORELLANA  | ORELLANA | PUERTO FRANCISCO DE ORELLANA | FRENTE A LA COOPERATIVA DE TAXIS ORELLANA                               |                 | 0987924040       | manuel_10_01_45@hotmail.com            |
| HOSTAL ORELLANA             | QORLAJ00003569     | ALOJAMIENTO | HOTEL        | 1 Estrellas | ORELLANA  | ORELLANA | PUERTO FRANCISCO DE ORELLANA | FRENTE AL TERMINAL TERRESTRE                                            | 062300500       | 0992244720       | bffrancois@hotmail.com                 |
| RIO NAPO                    | QORLAJ00003515     | ALOJAMIENTO | HOTEL        | 1 Estrellas | ORELLANA  | ORELLANA | PUERTO FRANCISCO DE ORELLANA | DIAGONAL A TRANSPORTES BAÑOS A DOS CUADRAS DEL TERMINAL TERRESTRE NUEVO | 062880872       | 0992392384       | hotel_rio_napo@hotmail.es              |
| SAN LUIS                    | QORLAJ00002619     | ALOJAMIENTO | HOTEL        | 2 Estrellas | ORELLANA  | ORELLANA | PUERTO FRANCISCO DE ORELLANA | TERMINAL TERRESTRE NUEVO                                                | 062860469       | 0989507620       | shoes_oswaldito@hotmail.com            |
| KAREN                       | QORLAJ00001965     | ALOJAMIENTO | HOTEL        | 1 Estrellas | ORELLANA  | ORELLANA | PUERTO FRANCISCO DE ORELLANA | A UNA CUADRA DEL PARQUE DEL BARRIO SANTA ROSA                           | 062881512       | 0996086154       | agutodavid@yahoo.com                   |
| HOSTAL JAREN                | QORLAJ00003820     | ALOJAMIENTO | HOTEL        | 2 Estrellas | ORELLANA  | ORELLANA | PUERTO FRANCISCO DE ORELLANA | A MEDIA CUADRA DEL RECICLAJE DE CARTON                                  | 062882398       | 0992009111       | alexblak@live.com                      |
| NUOVO AMANECER              | QORLAJ00003516     | ALOJAMIENTO | HOTEL        | 1 Estrellas | ORELLANA  | ORELLANA | PUERTO FRANCISCO DE ORELLANA | (EL COCA), CABECERA                                                     | 062862548       | 0990582127       | hostalnuovoamanecer@yahoo.com          |
| COCA IMPERIAL               | QORLAJ00000486     | ALOJAMIENTO | HOTEL        | 2 Estrellas | ORELLANA  | ORELLANA | PUERTO FRANCISCO DE ORELLANA | (EL COCA), CABECERA                                                     | 062881557       | 0985633523       | hotelcocaimperial@yahoo.com            |
| ROYAL PALACE                | QORLAJ00000482     | ALOJAMIENTO | HOTEL        | 1 Estrellas | ORELLANA  | ORELLANA | PUERTO FRANCISCO DE ORELLANA | (EL COCA), CABECERA                                                     | 062862700       | 0991300400       | hostalroyalpalace@yahoo.com            |
| ZAFARI BRISAS DEL NAPO      | QORLAJ00003632     | ALOJAMIENTO | HOTEL        | 1 Estrellas | ORELLANA  | ORELLANA | PUERTO FRANCISCO DE ORELLANA | FRENTE A LA MARINA                                                      | 062882128       | 0991068773       | vidatn.ft@gmail.com                    |
| UNICORNIO DEL COCA          | QORLAJ00002116     | ALOJAMIENTO | HOTEL        | 2 Estrellas | ORELLANA  | ORELLANA | PUERTO FRANCISCO DE ORELLANA | FRENTE A MINISTERIO DE MEDIO AMBIENTE                                   | 062882293       | 0999330014       | hostalunicornio01@hotmail.com          |
| OMAGUAS                     | QORLAJ00002264     | ALOJAMIENTO | HOTEL        | 2 Estrellas | ORELLANA  | ORELLANA | PUERTO FRANCISCO DE ORELLANA | (EL COCA), CABECERA                                                     | 062880136       | 0992397569       | h_omaguas@hotmail.com                  |
| GRAN BOSQUE DORADO          | QORLAJ00002988     | ALOJAMIENTO | HOTEL        | 2 Estrellas | ORELLANA  | ORELLANA | PUERTO FRANCISCO DE ORELLANA | JUNTO AL SERVICIO DE RENTAS INTERNAS                                    | 062860056       | 0989659623       | info@granhotelbosquedorado.com         |
| GRAN PERLA AMAZONICA        | QORLAJ00003173     | ALOJAMIENTO | HOTEL        | 2 Estrellas | ORELLANA  | ORELLANA | PUERTO FRANCISCO DE ORELLANA | FRENTE A LA FERRETERIA DON PEPE                                         | 062882929       | 0994494977       | hotelperia2017@hotmail.com             |
| HOSTAL EL MORETAL           | QORLAJ00003821     | ALOJAMIENTO | HOTEL        | 2 Estrellas | ORELLANA  | ORELLANA | PUERTO FRANCISCO DE ORELLANA | FRENTE A LAS PISCINAS PAUKER                                            | 062860523       | 0959085389       | maigaritamomar@hotmail.com             |
| HOSTAL HENRY PAUL           | QORLAJ00003855     | ALOJAMIENTO | HOTEL        | 1 Estrellas | ORELLANA  | ORELLANA | PUERTO FRANCISCO DE ORELLANA | A DOS CUADRAS DEL COLEGIO AMAZONAS                                      | 062301258       | 0982998791       | abhectoriara@hotmail.com               |
| HOSTAL CIUDAD AZUL          | QORLAJ00003854     | ALOJAMIENTO | HOTEL        | 1 Estrellas | ORELLANA  | ORELLANA | PUERTO FRANCISCO DE ORELLANA | TRAS DEL TERMINAL TERRESTRE, CASA DE HORMIGÓN DOS PISOS, COLOR BEIGE    | 062860065       | 0960063610       | luisbarroso1235@gmail.com              |
| EL AUCA                     | QORLAJ00002045     | ALOJAMIENTO | HOTEL        | 4 Estrellas | ORELLANA  | ORELLANA | PUERTO FRANCISCO DE ORELLANA | (EL COCA), CABECERA                                                     | 062880127       | 0994625290       | ventas@hotelereauca.com                |
| CIUDAD CANELA               | QORLAJ00000513     | ALOJAMIENTO | HOTEL        | 2 Estrellas | ORELLANA  | ORELLANA | PUERTO FRANCISCO DE ORELLANA | (EL COCA), CABECERA                                                     | 062881605       | 0997764718       | hotelciudadcanela@gmail.com            |
| JEKANNITY                   | QORLAJ00000524     | ALOJAMIENTO | HOTEL        | 2 Estrellas | ORELLANA  | ORELLANA | PUERTO FRANCISCO DE ORELLANA | FRENTE AL ECORAE                                                        | 062882276       | 0968208034       | hoteljekannity@hotmail.com             |
| LA MISION                   | QORLAJ00003863     | ALOJAMIENTO | HOTEL        | 3 Estrellas | ORELLANA  | ORELLANA | PUERTO FRANCISCO DE ORELLANA | JUNTO A LAS RIVERAS DEL RIO NAPO                                        |                 | 0985601033       | hotellamision@hotmail.com              |
| GRAN PARAISO AMAZONICO      | QORLAJ00003853     | ALOJAMIENTO | HOTEL        | 2 Estrellas | ORELLANA  | ORELLANA | PUERTO FRANCISCO DE ORELLANA | CUADRA DEL MINISTERIO DE RELACIONES                                     | 062860159       | 0985581275       | rjet87@gmail.com                       |

|                     |                |             |        |             |          |          |                              |                                                                          |           |            |                                |
|---------------------|----------------|-------------|--------|-------------|----------|----------|------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|-----------|------------|--------------------------------|
| AMAZONICO           | QORLAJ00003565 | ALOJAMIENTO | HOTEL  | 2 Estrellas | ORELLANA | ORELLANA | PUERTO FRANCISCO DE ORELLANA | FRENTE A PETROAMAZONAS                                                   | 062861090 | 0997175215 | ebarrionuevo10@hotmail.com     |
| PUERTO ORELLANA     | 2201500153     | ALOJAMIENTO | HOSTAL | SEGUNDA     | ORELLANA | ORELLANA | PUERTO FRANCISCO DE ORELLANA | (EL COCA), CABECERA                                                      | 02880970  |            | jessenlabrito@andinet.net      |
| LAS OROPÉNDOLAS     | QORLAJ00002202 | ALOJAMIENTO | HOSTAL | 1 Estrellas | ORELLANA | ORELLANA | PUERTO FRANCISCO DE ORELLANA | A CINCUENTA METROS DEL HOSTAL HENRRY PAUL                                | 062883527 | 0994220109 | rubengerm_12@hotmail.com       |
| GRAN DEL COCA C.P.  | QORLAJ00001649 | ALOJAMIENTO | HOTEL  | 5 Estrellas | ORELLANA | ORELLANA | PUERTO FRANCISCO DE ORELLANA | DIAGONAL AL PUENTE DEL RIO NAPO                                          | 062882405 | 0991903816 | reservaslago@grupocelago.com   |
| EL CISNE.           | QORLAJ00003341 | ALOJAMIENTO | HOSTAL | 1 Estrellas | ORELLANA | ORELLANA | PUERTO FRANCISCO DE ORELLANA | JUNTO A LA POLICIA NACIONAL                                              |           | 0997080328 | laura_25.es@hotmail.com        |
| HOSTAL CASA BLANCA  | QORLAJ00003504 | ALOJAMIENTO | HOSTAL | 1 Estrellas | ORELLANA | ORELLANA | PUERTO FRANCISCO DE ORELLANA | A UNA CUADRA DEL ECU 911                                                 |           | 0980082391 | alex_lozada_s@yahoo.com        |
| LA TORRE            | QORLAJ00003285 | ALOJAMIENTO | HOSTAL | 1 Estrellas | ORELLANA | ORELLANA | PUERTO FRANCISCO DE ORELLANA | FRENTE AL HOSTAL KAREN                                                   | 062884371 | 0993059048 | bolivar.7521@hotmail.com       |
| MERY CARMEN         | QORLAJ00003521 | ALOJAMIENTO | HOSTAL | 1 Estrellas | ORELLANA | ORELLANA | PUERTO FRANCISCO DE ORELLANA | A DOSCIENTOS METROS DE LA UNIDAD EDUCATIVA                               |           | 0996167289 | hotelmerycarmen@yahoo.es       |
| LOPEZ               | QORLAJ00002416 | ALOJAMIENTO | HOSTAL | 2 Estrellas | ORELLANA | ORELLANA | PUERTO FRANCISCO DE ORELLANA | CASA DE HORMIGON, DOS PISOS, COLOR CREMA, A MEDIA CUADRA DE SERVIENTREGA | 062883748 | 0988528878 | hostallopez_coca@hotmail.com   |
| SOL DE ORIENTE.     | QORLAJ00003286 | ALOJAMIENTO | HOSTAL | 1 Estrellas | ORELLANA | ORELLANA | PUERTO FRANCISCO DE ORELLANA | DIAGONAL AL TERMINAL TERRESTRE DE ORELLANA                               |           | 0990665150 | carloszhiguivargas@hotmail.com |
| CASA BLANCA         | QORLAJ00003730 | ALOJAMIENTO | HOSTAL | 1 Estrellas | ORELLANA | ORELLANA | PUERTO FRANCISCO DE ORELLANA | A UNA CUADRA DEL ECU 911                                                 | 062301701 | 0980082391 | yulytatiu@gmail.com            |
| EL MIRADOR          | QORLAJ00003643 | ALOJAMIENTO | HOSTAL | 2 Estrellas | ORELLANA | ORELLANA | PUERTO FRANCISCO DE ORELLANA | A UNA CUADRA DE FRUTILANDIA, EDIFICIO COLOR AZUL DE CUATRO PLANTAS       | 062880390 | 0980292830 | morales.edison@hotmail.com     |
| HOTEL COCA IMPERIAL | QORLAJ00003824 | ALOJAMIENTO | HOTEL  | 3 Estrellas | ORELLANA | ORELLANA | PUERTO FRANCISCO DE ORELLANA | DIAGONAL AL COLISEO FERMINDO                                             | 062301012 | 0990252112 | hchotelcocaimperial@yahoo.com  |

|                                               |                |             |            |                 |          |          |                              |                                     |           |            |                                   |
|-----------------------------------------------|----------------|-------------|------------|-----------------|----------|----------|------------------------------|-------------------------------------|-----------|------------|-----------------------------------|
| CANOAS                                        | QORLAJ00003284 | ALOJAMIENTO | HOSTAL     | 1 Estrellas     | ORELLANA | ORELLANA | PUERTO FRANCISCO DE ORELLANA | JUNTO A LA POLICIA JUDICIAL         | 062882094 | 0997888170 | hostalcanao@gmail.com             |
| HELICONIAS GRAND                              | QORLAJ00003566 | ALOJAMIENTO | HOTEL      | 3 Estrellas     | ORELLANA | ORELLANA | PUERTO FRANCISCO DE ORELLANA | (EL COCA), CABECERA                 | 062882010 | 0992250519 | admin@heliconiasgrandhotel.com.ec |
| MANDARI PANGA YASUNI JUNGLE EXPEDITIONS S.C.C | QORLAJ00003549 | ALOJAMIENTO | CAMPAMENTO | Categoría única | ORELLANA | ORELLANA | PUERTO FRANCISCO DE ORELLANA | A TRES CUADRAS DEL COLEGIO AMAZONAS | 062882266 | 0994889040 | freddy2_1@hotmail.com             |
| COCA                                          | QORLAJ00003567 | ALOJAMIENTO | HOTEL      | 2 Estrellas     | ORELLANA | ORELLANA | PUERTO FRANCISCO DE ORELLANA | DIAGONAL A PARRILLADAS ARGENTINAS   | 062882088 | 0999561468 | vicente9615@outlook.com           |



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**

**DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS Y RECURSOS DEL APRENDIZAJE  
UNIDAD DE PROCESOS TÉCNICOS Y ANÁLISIS BIBLIOGRÁFICO Y DOCUMENTAL**

**REVISIÓN DE NORMAS TÉCNICAS, RESUMEN Y BIBLIOGRAFÍA**

**Fecha de entrega:** 07 / 02 / 2022

|                                                                                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>INFORMACIÓN DEL AUTOR/A (S)</b>                                                   |
| <b>Nombres – Apellidos:</b> <i>Jefferson Bladimir Cruz Troya</i>                     |
| <b>INFORMACIÓN INSTITUCIONAL</b>                                                     |
| <b>Facultad:</b> <i>Recursos Naturales</i>                                           |
| <b>Carrera:</b> <i>Turismo</i>                                                       |
| <b>Título a optar:</b> <i>Licenciado en Turismo</i>                                  |
| <b>f. Analista de Biblioteca responsable:</b> <i>Ing. Leonardo Medina Ñuste MSc.</i> |

**LEONARDO  
FABIO MEDINA  
NUSTE**

Firmado digitalmente  
por LEONARDO FABIO  
MEDINA NUSTE  
Fecha: 2022.02.07  
16:37:16 -05'00'



**2222-DBRA-UTP-2021**